



OGÓLNOPOLSKA
FEDERACJA STOWARZYSZEŃ
UNIwersytetów TRZECIEGO WIEKU

NBP
Narodowy Bank Polski

BEZPIECZNE FINANSE SENIORA



Andrzej Baranowski

Publikacja została wydana w ramach projektu „Nowoczesne finanse przyjazne seniorom”
dofinansowanego ze środków Narodowego Banku Polskiego.

NBP

N a r o d o w y B a n k P o l s k i



OGÓLNOPOLSKA
FEDERACJA STOWARZYSZEŃ
UNIWERSYTETÓW TRZECIEGO WIEKU

NBP

N a r o d o w y B a n k P o l s k i

Andrzej Baranowski

BEZPIECZNE FINANSE SENIORA

**Publikacja została wydana w ramach projektu „Nowoczesne finanse przyjazne seniorom”
dofinansowanego ze środków Narodowego Banku Polskiego.**

Nowy Sącz, lipiec 2012

Opracowanie:

Andrzej Baranowski

Wydawca:

Ogólnopolska Federacja Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku

Adres Redakcji:

Ogólnopolska Federacja Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku

33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 18

tel./fax (+48 18) 443 57 08;

e-mail: federacjautw@interia.eu; www.federacjautw.pl

Redakcja techniczna, skład i druk:

Drukarnia NOWODRUK s.c., tel. (+48 18) 443 56 69

Nakład: 1500 szt.

SŁOWO WSTĘPNE

Ogólnopolska Federacja Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku w okresie od 1 grudnia 2011r. do 31 lipca 2012 r. realizuje projekt pod nazwą „*Nowoczesne finanse przyjazne seniorom*”, który otrzymał dofinansowanie ze środków Narodowego Banku Polskiego. Cele przedmiotowego przedsięwzięcia obejmują m.in. podniesienie ogólnego poziomu wiedzy uczestników projektu o usługach bankowych dostępnych w Polsce, roli i znaczeniu Narodowego Banku Polskiego dla systemu bankowego w Polsce i polityki monetarnej a także zwiększenie stopnia zrozumienia dla podstawowych problemów i wyzwań współczesnej gospodarki polskiej, europejskiej i światowej ze szczególnym uwzględnieniem zagadnienia kryzysu gospodarczego oraz przyszłości strefy Euro.

Oddajemy do Państwa rąk poradnik „*Bezpieczne finanse seniora*” który wychodzi naprzeciw potrzebie dotarcia do jak najszerszej grupy seniorów z praktyczną i przystępną informacją o podstawowych zasadach bezpiecznego korzystania z dostępnych, licznych instrumentów finansowych szczególnie kredytów, pożyczek i funduszy inwestycyjnych.

Mamy nadzieję, iż lektura poradnika pozwoli Czytelnikom na podejmowanie bardziej trafnych decyzji w obszarze gospodarowania swoimi środkami finansowymi oraz na unikanie pułapek, które można spotkać w tym obszarze.

Koordynator projektu

Mariola Pękala-Piekarska

Prezes Zarządu Ogólnopolskiej
Federacji Stowarzyszeń UTW

Wiesława Borczyk

OD AUTORA

Niniejsza publikacja jest logiczną kontynuacją cyklu wykładów i warsztatów pt. „Finanse dla seniora”, jakie odbywają się w trzydziestu Uniwersytetach Trzeciego Wieku na terenie całego kraju, prowadzonych w ramach projektu pod nazwą „Nowoczesne finanse przyjazne seniorom”, realizowanego w ramach współpracy między Ogólnopolską Federacją Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku a Narodowym Bankiem Polskim.

Czy warto przeczytać ten poradnik?

Współczesny świat niezmiernie szybko zmienia swoje oblicze w zasadzie w każdym postrzeganym przez nas wymiarze. Aktywność człowieka w dobie gwałtownego rozwoju nowoczesnej nauki wspartej technologiami informacyjnymi powoduje **niebывale przyspieszenie przemian współczesnego świata**. Mowa tutaj w szczególności o eksploracji naszej planety, kreowaniu i poznawaniu nowych obszarów wiedzy i umiejętności. Przyspieszenie i ogromne zmiany dotyczą przede wszystkim świata społecznego i gospodarczego. Globalizacja, gospodarka rynkowa, Internet, wielowymiarowe zjednoczenie Europy, upadek jednych systemów politycznych, a rozwój innych to tylko niektóre zagadnienia, jakie zdominowały nasze społeczności przez ostatnie dekady. **Współczesna doba to również funkcjonowanie bardzo skomplikowanych systemów ekonomicznych w wymiarze każdego kraju, kontynentu, ale również całego świata. Na dodatek, to wszystko jest wsparte globalnym systemem wymiany informacji - Internetem oraz ludzkimi emocjami towarzyszącymi każdej niemal transakcji i podejmowanej decyzji.**

Jeszcze w latach siedemdziesiątych, osiemdziesiątych ubiegłego wieku nasze postrzeganie systemu bankowego ograniczało się jedynie do praktycznych realizacji płatności, m.in. za gaz, prąd i czynsz na tradycyjnej poczcie w tzw. „okienku”, „uczniowskim” oszczędzaniu w ramach SKO i „dorosłym” deponowaniu oszczędności na sławnych już książeczkach mieszkaniowych PKO. Spójrzmy, co mamy dzisiaj. Od „tamtego świata”, w zasadzie, dzieli nas potężna przepaść w każdym wymiarze, m.in. w wymiarze naszego ekonomicznego funkcjonowania. Współczesne młode pokolenie z łatwością nabywa dla nich już zupełnie naturalne umiejętności „elektronicznego istnienia i przetrwania” w świecie finansów w formie przez nich wewnątrznie akceptowalnej.

A jak pokolenie ludzi starszych ma sobie poradzić z tymi zupełnie dla nich nowymi kompetencjami i umiejętnościami? Do niedawna jeszcze nikt o tym nie mówił, nie wskazywał problemu, nie szkolił! Stąd to zjawisko zostało nazwane **wykluczeniem społecznym/finansowym** ludzi starszych. Brak wiedzy i umiejętności, gąszcz procedur i regulaminów, niezrozumiały, nadmiernie specjalistyczny język, skomplikowane konstrukcje umów, nieprzygotowani w tym zakresie doradcy powodowały i powodują nadal wiele trudności ograniczających dostęp do nowoczesnych usług i produktów bankowych, a przede wszystkim tworzą dyskomfort i nieufność w pełnoprawnym funkcjonowaniu seniora jako obywatela, klienta, konsumenta.

W jaki sposób seniorzy mogą aktywnie poruszać się we współczesnym świecie finansów i bankowości, świadomie dbając o własne prawa i bezpieczeństwo, w pełni i efektywnie wykorzystać własne zasoby finansowe? O tym właśnie piszę w niniejszym poradniku. A zatem, czy warto zapoznać się z jego treścią...? Serdecznie zapraszam.

Co to znaczy „bezpieczne finanse”?

Wszelkie aktywne działanie to ciągłe podejmowanie decyzji w każdym obszarze naszego funkcjonowania, z którym nierozdzielnie związana jest konieczność analizowania wszelkiego rodzaju **ryzyka**, zagrożeń i konsekwencji. Nasza wielowymiarowa wiedza, świadomość oraz doświadczenie sprzyjają podjęciu optymalnej decyzji w danym miejscu i czasie. Zawsze pamiętajmy, aby ważne decyzje, w tym również decyzje finansowe, podejmować nie pod wpływem emocji i impulsów oraz nacisków otoczenia, a na bazie rzetelnej wiedzy i naszych realnych oczekiwań. Ważnym czynnikiem jest świadomość zysków i strat takich działań i konkretnych decyzji, komfort posiadanego czasu rozważanych kwestii oraz racjonalne przekonanie, że nasze stanowisko jest optymalne w danej sytuacji. Możemy podjąć działania zmierzające do minimalizowania negatywnych skutków jeszcze przed podjęciem ostatecznych decyzji. **Te wszystkie elementy oraz prawidłowe zarządzanie nimi budują zdrowe środowisko sprzyjające podejmowaniu bezpiecznych i trafnych decyzji, również tych ze świata finansów.**

Szczegółowe zagrożenia i ryzyka oraz ich konsekwencje wskażemy i opiszemy w konkretnych sytuacjach, których może doświadczyć każdy senior.

WSZYSTKO ZACZYNA SIĘ OD... WYBORU BANKU I KONTA...

Współcześnie trudno sobie już wyobrazić człowieka bez konta w banku! A jednak, wg. dostępnych badań tylko 2/3 osób w grupie 60+ w Polsce posiada rachunek bankowy, co na tle innych krajów UE plasuje nas w końcówce stawki. **Z drugiej jednak strony, mamy już do dyspozycji, również i dla seniorów, cały wachlarz dogodnych produktów i usług bankowych, które nie tylko niezwykle ułatwiają życie, ale także pozwalają na bardziej efektywne zarządzanie własnymi zasobami finansowymi.**

Zasadnicze pytania, to: jaki bank wybrać do współpracy, jakimi kryteriami się kierować, aby wybór był dla nas satysfakcjonujący. Zapytajmy siebie, jakie są najistotniejsze kryteria, które są ważne z naszego - seniora-punktu widzenia we współpracy z bankiem? A oto przykłady „parametrów” wyboru instytucji finansowych.

Katalog produktów, usług dostosowanych do naszych potrzeb, opłaty. Przed podjęciem decyzji zapytajmy o szczegóły funkcjonowania konkretnych produktów i usług bankowych, zasad i sposobów realizacji czynności bankowych, wszelkich opłat bezpośrednich i pośrednich z nimi związanych. Czy i w jakim zakresie spełniają one nasze oczekiwania i potrzeby? Czy są proste w działaniu, praktyczne, bezpieczne, oszczędzają nasz czas i pieniądze itp.? Zbierzmy rekomendacje od naszych znajomych (pomocne są tutaj również fora internetowe), którzy mogą polecić konkretne rozwiązania.

Jakość i rzetelność obsługi doradczej. Po wizycie w banku odpowiedzmy sobie na następujące pytania. Czy po wejściu do placówki ktoś się nami zainteresował, zaprosił z uśmiechem do stanowiska? Czy dobrze czujemy się w tej instytucji? Czy doradca poświęcił nam odpowiednią ilość czasu i zaangażowania? Czy przekazywane informacje były pełne i wyczerpujące, czy doradca mówił językiem dla nas zrozumiałym? Czy był otwarty i cierpliwy w trakcie odpowiadania na nasze pytania i wątpliwości? Zbierzmy rekomendacje od naszych znajomych (i tutaj również pomocne są fora internetowe), którzy mogą polecić konkretnych doradców tej instytucji.

Wiarygodność i satysfakcja. Godna zaufania organizacja o bardzo dobrej opinii na rynku, w tym na naszym rynku lokalnym. Zapytajmy zatem w naszym najbliższym środowisku o opinie, doświadczenia osób będących już klientami tego banku. Doskonałym źródłem informacji są strony internetowe, fora, na których klienci wyrażają swoje opinie.

Lokalizacja i godziny otwarcia. Czy ta instytucja posiada odpowiednią sieć placówek, dogodną dla nas lokalizację (w miarę szybki i dobry dojazd, parking dla samochodów, placówka na parterze budynku), praktyczne godziny otwarcia, podjazd dla osób niepełnosprawnych, zlokalizowaną wewnątrz placówki strefę self-bankingu (pomieszczenie z bankomatem, wpłatomatem i Internetem).

Współczesny rynek bankowy jest sceną bardzo intensywnych działań konkurencyjnych. Aby utrzymać się na rynku, banki komercyjne muszą efektywnie konkurować na rynku zarówno niezawodnymi, bezpiecznymi i tanimi (często już bardzo podobnymi do siebie) produktami, usługami, ale przede wszystkim bardzo wysoką jakością obsługi klientów i otoczeniem przyjaznym klientowi.

A propos jakości. **Badania „Tajemniczego Klienta”** to obecnie powszechnie stosowana i najbardziej efektywna (choć subiektywna) metoda pomiaru poziomu jakości obsługi klientów. Polega ona na tym, że niezależni, specjalnie przygotowani audytorzy odwiedzają placówki banku w celu dokonania zakupu kontrolowanego, zgodnego z wcześniej ustalonym scenariuszem. W trakcie wizyty audytorzy zwracają szczególną uwagę na konkretne elementy obsługi klienta - zbierają informacje dokonując oceny jakości obsługi, traktowania klienta, atmosfery panującej w placówce, dress-codu (ubioru) pracowników, organizacji pracy. Na koniec

wizyty wypełniają szczegółowy kwestionariusz oceny (placówki w każdym z wymienionych zakresów, który jest jednym z elementów oceny pracy zespołu.

Myszę, że taka świadomość ważności w tym procesie seniorów jako klientów jest kluczowa w nawiązywaniu długoterminowych relacji z bankami. W walce z konkurencją bitwa o klienta będzie odbywała się w najbliższych latach głównie na poziomie uproszczenia procesów bankowych, ale przede wszystkim, i to priorytetowo, na poziomie wszechstronnej dbałości o jakość obsługi i budowania długoterminowych relacji z klientami.

Obecnie banki w Polsce są zrzeszone w **Związku Banków Polskich (ZBP)** i obok przepisów prawa, muszą przestrzegać kodeksu etycznego obowiązującego w ZBP, czyli tzw. 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.**

Czas na konto...

Podjęcie ważnej decyzji o wyborze banku i jego produktów, generalnie, rozpoczyna „poważną” współpracę z bankiem jako partnerem finansowym. Kiedy przeanalizujemy i zaakceptujemy powyższe kryteria wyboru banku, następuje czas na „produkt otwarcia”, czyli otwarcie rachunku (konta) osobistego.

Pamiętajmy, że rachunek bankowy jest umową pomiędzy nami i bankiem, w której bank zobowiązuje się do przechowywania naszych środków pieniężnych (czyli pieniędzy posiadacza rachunku/ klienta) i do dokonywania na nasze zlecenie wszelkich rozliczeń pieniężnych.

Najprostszym i najszybszym sposobem otwarcia konta jest wizyta w wybranej placówce bankowej. Po przedstawieniu - najlepiej - dowodu osobistego wypełniamy wniosek, formalności załatwiamy zasadniczo w tym samym dniu (często wystarczy 15 min). Dodajmy, że istnieje możliwość otwarcia konta przez Internet, ale ze względu na skomplikowany, wieloetapowy i czasochłonny proces, nie omawiamy go tutaj.

Rzetelny doradca w trakcie spotkania musi zapytać nas wprost o nasze oczekiwania i potrzeby, jakie ma spełniać ten produkt. Przygotowując się do spotkania, odpowiedzmy sobie wcześniej na poniższe pytania.

Do czego konto osobiste ma służyć? Prowadzeniu bieżących rozliczeń, czyli otrzymywaniu należności, np. pensji, emerytury; regulowania zobowiązań, np. opłaty za gaz, prąd, czynsz; przechowywaniu bieżących, ale krótkoterminowych oszczędności? Konto może być prowadzone w złotych jak i w walucie obcej. **Pamiętajmy o generalnej zasadzie: obecnie konto osobiste nie służy do oszczędzania (często nie jest oprocentowane, ale opłaty za prowadzenie również są minimalne, mogą wynosić nawet 0 zł), tylko do bieżącego zarządzania swoimi pieniędzmi.**

Sposób wypłaty/wpłaty pieniędzy (kasa banku, bankomat, wpłatomat, przelewy)? Dopytajmy tutaj o sieć placówek oraz bankomatów i wpłatomatów umożliwiających często już bezpłatne i dogodne korzystanie z naszych pieniędzy.

Sposoby i częstotliwość korzystania z konta. Sposób tradycyjny (wizyty w banku, bankomacie) czy dodatkowo przez bankowość internetową lub telefon? Pytanie - czy już korzystamy z Internetu, telefonu komórkowego i czy te media nie są dla nas nowością?

Wysokość opłat i prowizji. Istotnym elementem rozmowy są jasno wskazane opłaty i ich przedmiot. Katalog kosztów powinien być zawarty w tzw. tabeli opłat i prowizji banku. Poprośmy o wyciąg z niej! Przeanalizujemy koszty transakcji najczęściej wykonywanych, jak wyglądają one całościowo w układzie np. miesięcznym. **Zapytajmy doradcę wprost, jak możemy uniknąć określonych kosztów, które z nich możemy obniżyć, tym samym minimalizując opłaty.**

Dotychczasowy sposób wykonywania opłat, przelewów (przelewy, opłaty gotówkowe za gaz, czynsz, telefon, itp., w tzw. okienku).

Co jest wg nas najważniejsze w prowadzeniu konta? Czy proponowane przez doradcę produkty spełniają nasze oczekiwania? (bezpieczeństwo, zysk, oszczędność czasu i pieniędzy, komfort, wygoda, nowoczesność, prestiż, itp.).

Inne usługi/świadczenia/produkty prowadzone w ramach konta (ubezpieczenie – warunki, zakres, wysokość składki, rodzaj świadczeń, produkty służące do oszczędzania, limit na koncie, programy lojalnościowe, bonusy przysługujące klientom korzystającym z usług i produktów).

Warunki i czas konieczny do otwarcenia konta (konieczne dokumenty- często wystarcza dowód osobisty, otwarcie konta może trwać ok. kilkunastu minut – musimy tutaj doliczyć czas na wyjaśnienie kwestii dla nas istotnych, niejasnych).

Inne (najkorzystniejsze warunki korzystania z kart płatniczych, kiedy i z jakich bankomatów możemy korzystać za darmo, w jakich okresach następuje księgowanie wpływów na konto, jak szybko otrzymam kartę do konta, czy są konieczne regularne wpływy na rachunek, itp.).

Dopytajmy tutaj doradcę o czas, po upływie którego możemy ubiegać się o status tzw. **Stalego Klienta** (często jest to 3, 6 lub więcej miesięcy współpracy), który umożliwia zazwyczaj tańsze i dodatkowo bez zbędnych formalności korzystanie z innych produktów i usług.

Kiedy już podejmiemy ostateczną decyzję co do wyboru rodzaju konta, kończymy ją podpisaniem umowy z bankiem. **Musimy pamiętać, aby umowę przed podpisaniem (uwagi natury ogólnej):**

- **dokładnie całą przeczytać, wraz załącznikami** (jeżeli umowa jest długa albo nie mamy dość czasu na czytanie jej w obecności pracownika banku, poprośmy o kopię, którą weźmiemy do domu, gdzie spokojnie zapoznamy się z warunkami umowy. Zwracajmy uwagę na wszelkiego rodzaju gwiazdki i warunki dodatkowe. Jeśli odmówiono nam wydania wzoru umowy – lepiej zrezygnujemy z usług takiego banku);
- **ocenić, czy jest sformułowana dla nas jednoznacznie i zrozumiale** (jeżeli jakiś zapis jest nieczytelny, nie rozumiemy używanych w umowie określeń – nie podpisujemy takiej umowy, ale dopytajmy, prośmy o dodatkowe wyjaśnienia, domagajmy się doprecyzowania. To nie wstyd pytać – prawo do informacji to podstawowe prawo klienta. Równocześnie, obowiązkiem doradcy jest udzielenie rzetelnej, jasnej i zrozumiałej informacji każdemu klientowi. Jeśli odmówiono nam informacji lub potraktowano nas lekceważąco – lepiej zrezygnujemy z usług takiego banku);
- **sprawdzić, czy otrzymaliśmy wszystkie dokumenty, w tym załączniki do umowy**, których odbiór kwitujemy (w szczególności regulaminy, wyciąg z Tabeli Opłat i Prowizji). Nie należy podpisywać „w ciemno” żadnych oświadczeń i dokumentów, nawet jeśli pracownik banku 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 podpisuje. Jeśli ktoś próbuje wywrzeć na nas nacisk, żeby uzyskać nasz podpis – lepiej zrezygnujemy z usług takiego banku.

Każda umowa konta osobistego zawiera bardzo istotne elementy.

Poprawnie wprowadzone nasze dane identyfikacyjne (imię i nazwisko, dane teleadresowe itp.), przed podpisaniem umowy koniecznie sprawdzamy ich poprawność!

Typ i nazwę rodzaju konta.

Dwudziestosześcicyfrowy, unikalny numer konta, którym będziemy posługiwali się w transakcjach (przelew pensji, emerytury, opłaty za gaz, prąd itp.). W przypadku wykonywania rozliczeń zagranicznych nasz

numer konta musi być poprzedzony literami PL (tzw. standard IBAN). Struktura numeru rachunku bankowego to: dwie pierwsze cyfry stanowią liczbę kontrolną, osiem kolejnych znaków stanowi numer jednostki organizacyjnej banku prowadzącej rachunek bankowy, szesnaście ostatnich znaków to numer porządkowy naszego rachunku w jednostce prowadzącej nasz rachunek bankowy.

Dodatkowo mamy możliwość (i rozważmy to!) ustanowienia **pełnomocnictw do rachunku oraz dyspozycji na wypadek śmierci**. Z mojego doświadczenia jako wieloletniego praktyka wynika, że często zaniedbujemy tak ważne kwestie.

- **Pełnomocnictwo** do rachunku jest naszym (mocodawcy) oświadczeniem woli, upoważniającym ściśle określoną osobę lub osoby do dokonywania w naszym imieniu ściśle określonych czynności bankowych, opisanych w pełnomocnictwie.
- **Dyspozycja na wypadek śmierci** to nasza pisemna dyspozycja dotycząca przekazania po naszej śmierci środków znajdujących się na naszym rachunku/rachunkach wskazanym przez nas osobom. Jako właściciele rachunku możemy polecić bankowi, alby po naszej śmierci wypłacił wskazanym osobom kwoty określone w tej dyspozycji. Wskazanie osób uprawnionych do wypłaty pieniędzy po naszej śmierci może obejmować tylko krąg następujących osób: małżonka, wstępnych, zstępnych lub rodzeństwo. Kwota dyspozycji nie może jednak przekroczyć 20-krotnego średniego miesięcznego wynagrodzenia, ogłaszanego przez prezesa GUS za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza. Jeżeli wydamy więcej niż jedną dyspozycję, a ich łączna suma przekroczy ten limit, dyspozycja późniejsza ma pierwszeństwo przed wcześniejszą. Kwoty wypłacone do wysokości dyspozycji, nie przekraczające ww. limitu, nie wchodzi do spadku po nas. Jeżeli uprawnione osoby uzyskały kwotę wyższą od ww. limitu, są one zobowiązane do ich zwrotu ponad limit spadkobiercom posiadacza.

Konto osobiste może być wspólne, tzn. przeznaczone dla więcej niż jednej osoby (np. małżonków, rodzeństwa), które korzystają z niego łącznie lub oddzielnie w określonym zakresie.

Zadajmy sobie pytanie: z jakich powodów warto mieć konto osobiste i trzymać pieniądze w banku?

Bezpieczeństwa (mieszkanie/dom nie jest najlepszym miejscem i sposobem na przechowywanie naszych pieniędzy, istnieje możliwość zniszczenia, kradzieży, zgubienia itp.).

Realnego oprocentowania oszczędności (pieniądze, które przeznaczamy na systematyczne oszczędności, winny być ulokowane na kontach oszczędnościowych dedykowanych do tego typu czynności, bowiem to inflacja powoduje, że trzymając je w domu, tracą one realnie na wartości).

Łatwego i szybkiego dostępu do pieniędzy przez całą dobę (duża sieć placówek i bankomatów, karty płatnicze, systemy bankowości internetowej).

Efektywniejszego zarządzanie naszymi pieniędzmi, kosztami i płatnościami (ułatwiony przegląd i kontrola miesięczna, kwartalna, roczna, systematycznie obniżanie opłat za prowadzenie kont, korzystanie np. z tzw. polecenia przelewu, stałych zleceń, które zwalniają nas z pamiętania o terminowym płaceniu rachunków itp.).

Możliwość korzystania z dodatkowych produktów i usług (linia kredytowa w koncie, karta kredytowa, programy lojalnościowe, bonusy itp.).

A zatem zyskujemy korzyści - bezpieczeństwo, dodatkowy zysk, oszczędność czasu i pieniędzy, komfort, wygodę, nowoczesność.

Musimy zdawać sobie sprawę z tego, że dla banków seniorzy są szczególną grupą klientów. Z jednej strony są to osoby, które mają swoje przyzwyczajenia i często, szczególnie na początku, unikają nowoczesnych produktów i usług, np. bankowości internetowej czy kart płatniczych. Z drugiej jednak strony seniorzy, to

w większości grupa klientów ze stałymi, pewnymi dochodami (czego nie można powiedzieć o każdym innym kliencie). Do tego są oni, z reguły, (jest) bardzo lojalni, rzetelni i zdyscyplinowani (np. przy wypełnianiu swoich obowiązków, spłacaniu zobowiązań).

Coraz więcej banków docenia te ważne cechy, oferując specjalne konta dla seniora. Rachunki te są tak skonstruowane, by nie stanowiły nadmiernego obciążenia dla budżetu seniora (niska opłata za prowadzenie rachunku), a jednocześnie dawały możliwość korzystania - za darmo lub po niższej cenie - z kilku podstawowych produktów i usług (np. zlecenia stałe i polecenia zapłaty czy przelewy). Banki proponują także wiele dodatkowych, wygodnych rozwiązań, np. ubezpieczenia wraz z pakietami medycznymi, ubezpieczenia assistance (dostęp do lekarzy, pomocy domowej itp.). Z punktu widzenia seniora to z pewnością udogodnienia warte uwagi i zainteresowania.

TO NIE PRZELEWKI Z TYMI PRZELEWAMI...

Zarządzanie naszymi pieniędzmi w banku w głównej mierze odbywa się w formie bezgotówkowej na podstawie tzw. **poleceń przelewów**. Polega ona na zleceniu bankowi realizacji przelania określonej kwoty pieniędzy na wskazany, inny rachunek bankowy. Może to być **forma jednorazowa** lub też jako **stałe zlecenie**, w regularnie określonych odstępach czasu przez określony okres (np. 30-go każdego miesiąca przez cały najbliższy rok).

Podczas realizacji tego typu zleceń musimy pamiętać o tym, że:

- **jest konieczne wskazanie pełnego i poprawnego numeru rachunku, na jaki chcemy przelać pieniądze;**
- decyzja o realizacji wskazanego zlecenia nieodwracalnie uruchamia proces przelania pieniędzy. **A zatem, w przypadku pochopnie podjętej decyzji o realizacji zlecenia pozostaje wyłącznie kontakt z właścicielem wskazanego rachunku i prośba o zwrot pieniędzy. Doświadczenie uczy: podejmujemy każdorazowo, świadomie decyzje o realizacji tego typu zleceń;**
- tzw. **przelewy wewnętrzne** (czyli realizowane na konta wewnątrz tego samego banku) księgowane są w czasie rzeczywistym (czyli natychmiast);
- tzw. **przelewy zewnętrzne** (czyli realizowane na konta w innych bankach) mogą trwać od jednego do nawet kilku dni; (Oczywiście istotny jest fakt, że przelewy rozliczane są jedynie w dni powszednie. To oznacza, że w weekendy bądź święta transfery pieniężne nie dojdą.);
- aby wskazane pieniądze pojawiły się na koncie odbiorcy w kraju maksymalnie szybko, np. w tym samym dniu, najlepiej jest zapoznać się z harmonogramem sesji wychodzących w swoim banku (zapytać swojego doradcy, czy jest to możliwe) i wysłać je pierwszą sesją przesyłek w tym samym dniu. Każdy bank ma nieco inne godziny sesji wychodzących (kiedy wysyła paczkę przelewów) oraz przychodzących (kiedy paczka przelewów zostaje przekazana bankowi). Uwaga: w niekorzystnych przypadkach może okazać się, że przelew zlecony w piątkowe południe trafi na konto odbiorcy dopiero w poniedziałek;
- istnieją systemy (m.in. Sorbnet) do realizacji szybkich płatności (pieniądze znajdują się na koncie odbiorcy już po kilkunastu minutach), ale proszę pamiętać o tym, że są one dodatkowo płatne (od kilku do kilkudziesięciu zł za transakcję) i stosowane dla większych kwot i wybranych grup klientów.

Przelewy zagraniczne

Rozróżniamy dwa rodzaje takich przelewów:

Przelew transgraniczny (europejski) - polecenie przelewu albo wpłata gotówkowa dokonywane na rzecz osoby posiadającej rachunek bankowy w innym kraju UE, Islandii, Szwajcarii, Lichtensteinie albo Norwegii. Chodzi tutaj o przelewy, których kwota nie przekracza równowartości 50 000 euro.

Przelew zagraniczny - jedna z form rozliczeń międzynarodowych, realizowanych wyłącznie za pośrednictwem banków, instytucji finansowych, zgodnie ze standardami międzynarodowymi, tzw. SWIFT. W praktyce o przelewach zagranicznych mówimy w sytuacji, w której są one wykonywane do lub z kraju nieobjętego przepisami o przelewach transgranicznych (a więc na przykład z USA do Polski). Jeśli chodzi o walutę przelewu, to większość banków oferuje również opcję otrzymania przelewu na konto w złotych. Wtedy waluta przeliczana jest na złotówki po kursie z dnia realizacji dyspozycji.

Jak wykonać przelew?

Poniżej podajemy ogólny sposób na wypełnienie zlecenia przelewu zagranicznego. Aby wykonać przelew zagraniczny, musimy podać:

- numer rachunku odbiorcy przelewu i dwuznakowy kod kraju, do którego przesyłamy pieniądze, oraz numer rachunku /IBAN/,
- imię i nazwisko odbiorcy przelewu lub nazwę firmy, w przypadku przelewu na rachunek firmowy (imię i nazwisko/ nazwa firmy odbiorcy musi być zgodna z numerem rachunku, w przeciwnym wypadku przelew będzie wstrzymywany do czasu wprowadzenia przez bank nadawcy korekty danych odbiorcy),
- adres odbiorcy przelewu,
- tytuł przelewu,
- kod BIC/SWIFT banku,
- nazwę i adres banku odbiorcy przelewu.

Ile trwa realizacja przelewów zagranicznych?

Zgodnie z przepisami prawa banki mają 6 dni roboczych na zrealizowanie przelewu transgranicznego (w tym 5 dni na przekazanie pieniędzy do banku odbiorcy i 1 dzień na zaksięgowanie pieniędzy na koncie adresata). Zazwyczaj jednak (także w przypadku przelewów zagranicznych) czas ten jest krótszy i wynosi 2 lub 3 dni robocze.

Jakie są koszty przelewów zagranicznych i jak je ograniczyć?

Jeśli chodzi o koszty przelewów za granicę, to ważną kwestią jest ich rozłożenie na zleceniodawcę oraz odbiorcę. Można je określić, składając zlecenie przelewu. A oto występujące w tej sytuacji opcje:

Zleceniodawca (OUR) - pełne koszty ponosi zleceniodawca, a odbiorca otrzymuje kwotę wskazaną w zleceniu.

Zleceniodawca i Odbiorca (SHA) - w tym przypadku koszty banku zleceniodawcy ponosi zleceniodawca, natomiast koszty banków pośredniczących ponosi odbiorca. Odbiorca otrzyma kwotę pomniejszoną o możliwe koszty banków pośredniczących.

Odbiorca (BEN) - tutaj całość kosztów ponosi odbiorca, a kwota przelewu, którą on otrzyma, będzie pomniejszona o koszty banku zleceniodawcy, a także ewentualne koszty banków pośredniczących.

Koszty towarzyszące takim operacjom mogą być niemałe. Również wiele można stracić w sytuacji, w której przesyłamy pieniądze w walucie obcej, a kontem docelowym jest konto w złotych. Wtedy cała kwota automatycznie, niepotrzebnie zostanie przewalutowana na złotówki wg. aktualnej tego dnia tabeli kursowej banku. **A zatem, dopilnujmy zasady – waluta konta i waluta pieniędzy przesyłanych na to konto winny być zgodne. Przed każdą tego typu nową transakcją zaleca się indywidualny kontakt z doradcami banku celem ustalenia szczegółów operacji.** Istnieje grupa krajów, do których przelewy nie są realizowane.

Polecenie przelewu

Należy tutaj wspomnieć również o innej, prostej i bezpiecznej metodzie regulowania płatności, a mianowicie **poleceniu zapłaty**. Polega ono na w pełni automatycznym obciążaniu naszego rachunku kwotami zobowiązań wobec wierzyciela za świadczone usługi (opłaty za media, telefon, czynsz itp.). Polecenie zapłaty wystawia **wierzyciel** (np. operator telefonii komórkowej, zakład energetyczny itp.) i przesyła je do naszego banku ce-

lem realizacji. Oczywiście, aby korzystać z polecenia zapłaty, musimy udzielić wierzycielowi stosownego upoważnienia, czyli wyrazić zgodę na obciążenie naszego rachunku, informując o tym bank i wierzyciela. **Korzystanie z takiej „automatycznej” formy płatności zwalnia nas co prawda z obowiązku realizacji pojedynczych płatności, ale powinno nas skłaniać do regularnego śledzenia danej usługi, np. na wyciągach bankowych. W każdej chwili możemy wycofać zgodę na rozliczenia się z tym wierzycielem z w tej formie.** Istotną rzeczą jest to, że mamy możliwość żądania zwrotu kwoty obciążenia, pod warunkiem jednak, że kwota ta nie była nam znana, była ona np. znacząco wyższa, niż mogliśmy się spodziewać (np. rachunek telefoniczny, ale z wyjątkiem wahań kursów walutowych). Na zgłoszenie takiego żądania mamy 8 tygodni od wykonania operacji, przy czym bank zwraca nam pełną kwotę w ciągu 10 dni, chyba że ma formalne podstawy po temu, by odmówić realizacji takiej operacji.

PLASTIKOWY PIENIĄDZ

Zarządzanie naszymi pieniędzmi może odbywać się również w formie bezgotówkowej za pomocą **kart płatniczych (popularnie zwanymi plastikowym pieniądzem)**. Od dobrych kilkunastu lat jest to nieodzowny element „wyposażenia” nowoczesnego klienta. Obecne karty płatnicze wydawane przez banki do rachunków pełnią wiele funkcji. Dzięki nim możemy realizować operacje:

- **w bankomatach** – za pomocą kart debetowych wypłacać pieniądze, sprawdzać stan rachunku, wydrukować potwierdzenie zrealizowanej transakcji wraz z bieżącym stanem konta, zmienić **tzw. kod PIN karty (unikalny (czterocyfrowy kod umożliwiający bezpieczne dokonywanie autoryzacji transakcji kartowych))**;
- **dokonywać płatności bezgotówkowych za towary i usługi** - w punktach handlowych, stacjach benzynowych, restauracjach itp. (przed dokonaniem pierwszej transakcji upewnijmy się, czy dany punkt może taką operację zrealizować!);
- **dokonywać wypłat gotówki (usługa cash back)** - w wybranych (oznaczonych specjalnym logo cash back) punktach handlowych (supermarkety, stacje benzynowe) przy okazji realizacji płatności kartami debetowymi możemy wypłacić gotówkę (nawet do kilkuset zł jednorazowo). Przed dokonaniem transakcji zapytajmy swojego doradcę o możliwości korzystania z takiej usługi oraz o jej koszty. Dodatkowo poinformujemy o tym sprzedawcę punktu handlowego. Zalety tej usługi to: wygodny sposób na wypłatę gotówki z rachunku bankowego bez konieczności szukania bankomatu; większy dostęp do swoich pieniędzy poprzez sieć punktów handlowo-usługowych, w których możesz wypłacać gotówkę; oszczędność czasu - w jednym miejscu dokonujesz zakupu oraz wypłacasz potrzebne Ci pieniądze. **Warunkiem wypłaty jest jednocześnie dokonanie płatności bezgotówkowej - nie jest możliwa sama wypłata gotówki;**
- **we wpłatomatach** – za pomocą kart debetowych wpłacać pieniądze na wskazany, nasz rachunek bankowy.

Główne rodzaje kart płatniczych

Karta debetowa

Najbardziej popularny rodzaj karty w Polsce. Wydawana jest przez bank, w którym mamy swój rachunek osobisty. Karta ta związana jest bezpośrednio z naszym rachunkiem, a realizując nią transakcje, wydajemy pieniądze zgromadzone na koncie osobistym. Nasze konto jest obciążane niemal natychmiast po transakcji, nie możemy zatem wydać więcej, niż wynosi saldo zgromadzonych na nim środków. Karta debetowa stanowi tym samym praktyczną alternatywę dla gotówki – tyle, że łatwiejszą w użyciu, bezpieczniejszą, eliminującą konieczność noszenia jej przy sobie.

Karta kredytowa

Karta kredytowa umożliwia nam korzystanie ze środków przyznanych w formie limitu kredytowego udostępnionego przez nasz bank. Karta kredytowa nie jest powiązana z naszym osobistym rachunkiem, na którym są zgromadzone wpłacane przez nas środki. Płacąc kartą kredytową korzystamy z „pieniędzy banku”, ponieważ

do karty tej przyznany jest limit kredytowy. Gdy przyjdzie czas spłaty zaciągniętego za pomocą karty kredytu, mamy możliwość wyboru – możemy spłacić całe zadłużenie od razu bez odsetek na koniec okresu rozliczeniowego (często w bankach jest to okres np. 52 dni) lub rozłożyć spłatę w czasie (ale wtedy od zaciągniętego kredytu zostaną naliczone odsetki). Szczegóły dotyczące tego zagadnienia zostaną omówione w części poradnika traktującej o kredytach.

Karta przedpłacona

Użytkownik karty przedpłaconej nie musi posiadać rachunku w banku wydającym kartę (zazwyczaj ma ona swój osobny rachunek). Natomiast warunkiem dokonania transakcji jest wcześniejsze zasilenie rachunku karty kwotą, którą będziemy chcieli dysponować korzystając z karty. Niektóre karty przedpłacone są niespersonalizowane, co oznacza, że może płacić nią każdy, kto podpisze się z tyłu karty jako jej użytkownik. Taka karta może zostać подарowana jako prezent innej osobie. Po wykorzystaniu kwoty dostępnej na rachunku karty istnieje możliwość powtórnego jego zasilenia.

Karta obciążeniowa

Zasadniczo karta obciążeniowa łączy cechy karty kredytowej (limit zadłużenia można wykorzystać w dowolnym momencie) i debetowej (jest powiązana z kontem, z którego regularnie, zazwyczaj raz na miesiąc, pobierane są środki na spłatę całkowitego zadłużenia).

Słów kilka o kartach chipowych i zbliżeniowych

Obecnie karty płatnicze z tzw. paskiem magnetycznym są już sukcesywnie zastępowane przez nowoczesne **karty mikroprocesorowe (tzw. karty chipowe)**. Są one znacznie bezpieczniejsze i bardziej od nich funkcjonalnie zaawansowane. Karty te posiadają wtopiony niewielki układ elektroniczny, popularnie zwany chipem, który służy do przechowywania wielu informacji o właścicielu oraz dostępnych usługach. Po włożeniu takiej karty do czytnika mikroprocesor karty kontroluje, czy terminal jest prawdziwy, dopiero po stwierdzeniu, że wszystko jest w porządku, wysyła potrzebne informacje. Na żądanie terminalu mikroprocesor realizuje również niektóre usługi, na przykład może podpisać cyfrowo zlecenie wypłaty pieniędzy z rachunku. Potwierdzenie tożsamości użytkownika zwykle odbywa się poprzez wprowadzenie numeru PIN, który jest weryfikowany przez mikroprocesor. W przyszłości pojawią się zapewne karty sprawdzające np. linie papilarne właściciela. Mikroprocesor karty zapamiętuje do kilku tysięcy razy więcej informacji niż tradycyjny pasek magnetyczny, przez co karta może pełnić różne funkcje, m.in. płatnicze, identyfikacyjne itp. Taka karta płatnicza jest dużo bardziej bezpieczna niż klasyczna karta magnetyczna, gdyż nie występuje w niej możliwość nielegalnego kopiowania chipa. Weryfikacja właściciela karty następuje zawsze poprzez podanie prawidłowego numeru PIN.

Jakie są zalety kart chipowych?

- **szybkość autoryzacji** (zarówno transakcji jak i PIN-u) może następować bez udziału centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego,
- **uniwersalność**-pojedyncza karta płatnicza może spełniać jednocześnie kilka funkcji, posiadać elektroniczny portfel, być klasyczną kartą kredytową czy też służyć do realizacji płatności przez Internet,
- **okres użytkowania karty** (elektroniczna - do 10 lat, magnetyczna - do 3 lat),
- **wygoda** – realizacja transakcji bezgotówkowych nie wymaga noszenia portfela z gotówką, nie musimy się martwić, że pieniądze mogą nam zaginąć lub zostać skradzione,
- **promocje i zniżki** – często firmy promujące korzystanie z kart danego typu oferują atrakcyjne promocje, nagrody, programy lojalnościowe, bonusy,
- **bezpieczeństwo:**
 - złodziej karty chipowej nie dokona transakcji tą kartą bez znajomości numeru PIN !!! (w wielu jeszcze przypadkach kradzieży karty magnetycznej do realizacji transakcji wystarczy podrobienie podpisu znaj-

- dującego się na odwrocie karty),
- nie ma możliwości skopiowania chipa karty (kluczowe dane zapisane są w mikroprocesorze „wtopionym” w kartę i zabezpieczone przed odczytem - ma do nich dostęp tylko procesor),
 - weryfikacja autentyczności karty oraz autentyczności terminalu w czasie wykonywania transakcji.

Karty zbliżeniowe, czyli takie, które umożliwiają natychmiastowe (poniżej jednej sekundy) regulowanie naszych należności za drobne wydatki (jednorazowo do 50 zł - kwota bez potrzeby potwierdzenia kodem PIN). Jest to duże usprawnienie i przyspieszenie procesu zapłaty za usługi, taka karta umożliwia bowiem, w oparciu o nowoczesną technologię łączności bezprzewodowej wraz z najnowszymi technologiami szyfrowania danych, realizację transakcji płatniczych. W takim przypadku wystarczy tylko zbliżyć kartę do oznaczonego terminalu i... już transakcja została zrealizowana! Wśród klientów banków wzbudzają one dość dużo obaw i wątpliwości o bezpieczeństwo swoich środków. Zastosowana technologia zbliżeniowa oparta jest na bezpiecznym standardzie, który wykorzystuje zaawansowane rozwiązania kryptograficzne. To właśnie szyfrowanie danych zapewnia transakcjom zbliżeniowym ochronę, a mała odległość (5-10 cm) eliminuje możliwość przypadkowego dokonania transakcji. Dodatkowo, aby doszło do transakcji, sprzedawca musi zainicjować cały proces w terminalu, który wcześniej jest nieaktywny. O dokonaniu transakcji informuje nas napis na wyświetlaczu, sygnał dźwiękowy oraz zapalenie zielonych diod na terminalu. Dlatego nie jest możliwe „przypadkowe” dokonanie płatności lub dwukrotne obciążenie karty tą samą płatnością. Terminal automatycznie przerwie też transakcję w sytuacji, gdy w polu jego sygnału znajdzie się więcej niż jedna karta zbliżeniowa - osoby posiadające w portfelu więcej niż jedną kartę zbliżeniową mogą więc płacić spokojnie.

Co zrobić, gdy zgubiliśmy kartę lub została ona nam skradziona?

Gdy już doszło do utraty (zgubienia lub kradzieży) karty płatniczej lub też uzyskania kodu PIN lub kodów CVV2/ CVC2 (kody widoczne na rewersie karty, są to 3 ostatnie cyfry z paska podpisu karty, służą do przeprowadzenia transakcji np. w Internecie, zwiększając ich bezpieczeństwo) przez nieuprawnione osoby, powinieneś niezwłocznie zastrzec kartę. Możesz to zrobić na 3 sposoby: dzwoniąc pod całodobowy numer centrum zastrzegania kart albo poprzez system bankowości lub też osobiście w dowolnej placówce banku, który kartę wystawił.

Zazwyczaj numer centrum jest zapisany również na odwrocie naszej karty płatniczej, otrzymujemy go także razem z listem zawierającym kartę. **Warto go więc wcześniej wpisać do swojego telefonu komórkowego np. pod pozycją zastrzeżenia karty wraz z nazwą naszego banku, a dodatkowo przechowywać go w znanym nam miejscu.**

Jeśli nie posiadamy numeru do centrum zastrzegania kart naszego banku, możemy go uzyskać dzwoniąc pod numer 112. Dodatkowo numery centrów wszystkich banków są także dostępne na stronie internetowej **Związku Banków Polskich** w zakładce **zastrzeż kartę**.

Zgodnie z obecnymi regulacjami w przypadku utraty (kradzieży, zgubienia) przez nas karty płatniczej kwota, do której odpowiadamy finansowo za realizację nieautoryzowanych (bez podania kodu PIN) transakcji, wynosi 150 euro. Wyjątek stanowią sytuacje, kiedy doprowadzimy do takich transakcji umyślnie albo co najmniej przez nasze rażące niedbalstwo, kiedy nie zabezpieczyliśmy karty, korzystaliśmy z karty niezgodnie z umową itp. Wtedy opowiadamy w pełnym wymiarze wysokości transakcji. Od momentu zastrzeżenia karty pełne ryzyko ponosi bank (wyjątek stanowi celowe doprowadzenie do realizacji nieautoryzowanej transakcji). Istnieje możliwość ubezpieczenia się na taką ewentualność odpowiedzialności do 150 euro, koszt takiego świadczenia to często kilka lub 0 złotych miesięcznie. **Zapytajmy o to swojego doradcę w trakcie wizyty w banku.**

Jeśli po zastrzeżeniu karta płatnicza się odnajdzie, nie będzie można z niej dalej korzystać. Aby zamówić nową kartę w miejsce zastrzeżonej, powinno się złożyć nowy wniosek o jej wydanie.

Obecnie na rynku mamy dwie najpopularniejsze firmy i organizacje zrzeszające instytucje finansowe zapewniające najnowsze rozwiązania techniczne i systemowe w zakresie płatności, bezpieczeństwa transakcji, wydające karty płatnicze pod markami VISA (amerykańska) oraz MasterCard (europejska). W przypadku

kiedy bardzo dużo podróżujemy po wielu kontynentach, zaleca się posiadanie kart obydwu tych organizacji. W pozostałych przypadkach mamy pełną dowolność wyboru. Większość punktów handlowych, bankomatów akceptuje już karty obydwu organizacji.

Jak bezpiecznie posługiwać się kartą płatniczą?

Po otrzymaniu karty należy:

- Natychmiast po otrzymaniu karty podpisz ją specjalnym czarnym pisakiem w przeznaczonym do tego celu pasku, nie używając liter drukowanych.
- **Ustalając lub zmieniając swój kod PIN, należy unikać łatwych (oczywistych) kombinacji, takich jak np. 1111 lub 1234 itp.**
- **Należy zapamiętać swój kod PIN – bezwzględnie nie należy go nigdzie zapisywać (zwłaszcza na karcie, w notesie, w podręcznych kartkach), ani ujawniać innym osobom.**

Uwaga:

- **W każdej umowie karty płatniczej jest postanowienie, zgodnie z którym brak staranności w ochronie kodu PIN, uwalnia wystawcę karty – bank - od odpowiedzialności w przypadku jej zagubienia.**
- Niezwłocznego zgłoszenia utraty lub zniszczenia karty płatniczej do banku.
- Może zająć konieczność okazania, na żądanie akceptanta – najczęściej sprzedawcy w punktach handlowych - dokumentu potwierdzającego naszą tożsamość. W interesie konsumentów jest, by sprzedawcy systematycznie (na razie bardzo rzadko to się zdarza) sprawdzali tożsamość osób posługujących się kartami.
- Nasza karta płatnicza wraz z PIN-em (nawet po naszym świadomym, ale bezprawnym przekazaniu karty) nie może być użytkowana przez pozostałą część naszej rodziny, znajomych. W ten sposób narażamy się na spore problemy związane z nieprzestrzeganiem regulacji w tym zakresie (zatrzymanie karty, utrata wiarygodności w banku i inne).

Podstawowe środki ostrożności:

- Nigdy nie należy tracić karty z oczu - nie zostawiaj jej w samochodzie, w kieszeni marynarki lub płaszczu wieszanych w szatni lub na oparciu krzesła w restauracji. W ten sposób naraża to kartę na możliwość jej utraty lub przechwycenia danych zapisanych na karcie.
- **Przed zatwierdzeniem transakcji podpisem lub przez wprowadzenie kodu PIN, należy sprawdzić kwotę transakcji na wydruku lub na ekranie terminala.**
- Dokonując transakcji we wszystkich punktach usługowo-handlowych (restauracjach, barach), gdzie uwzględniany jest napiwek, należy pamiętać, że gdy płacimy kartą płatniczą, powinien on być wyszczególniony na rachunku potwierdzającym transakcję.
- Po dokonaniu płatności należy upewnić się, że sprzedawca zwraca nam kartę wraz z kopią dowodu potwierdzającego wykonanie transakcji. Dobrym zwyczajem jest zachowywanie potwierdzeń płatności kartą i wydruków z bankomatu oraz porównywanie ich z wyciągami z naszego konta.
- Jeżeli z jakiegoś powodu transakcja w sklepie jest nieudana, sprzedawca jest zobowiązany wydać nam potwierdzenie anulowania transakcji, które może być ewentualnym dowodem dla nas w trakcie procesu reklamacyjnego.
- **Dokonując płatności kartą lub wypłacając środki z bankomatu zawsze należy zakrywać klawiaturę urządzenia, tak aby osoba trzecia nie mogła podejrzeć wprowadzanej kombinacji cyfr.**

- **W wypadku stwierdzenia niezgodności lub natrafienia na transakcję przez nas niewykonaną, należy natychmiast skontaktować się z bankiem, który kartę wydał.**
- W przypadku zgubienia lub kradzieży karty, należy natychmiast ją zastrzec (instrukcja powyżej).
- **Należy chronić numer karty i wszystkie dane widoczne na karcie.**
- Należy pamiętać, by uaktualniać dane teleadresowe w banku – są one niezbędne w sytuacji konieczności kontaktu banku z nami.
- Banki prowadzą dwudziestoczerogodzinny, ciągły monitoring transakcji kartowych, bieżąca weryfikacja ilości i wartości transakcji może nas uchronić przed skutkami utraty pieniędzy.
- **Nie należy ujawniać swojego kodu PIN, zwłaszcza w Internecie, żaden sprzedawca, operator nie ma prawa żądać jego ujawnienia. Jedynym kodem podawanym podczas transakcji internetowych jest kod umieszczony na odwrocie karty kredytowej (CVV2 / CVC2).**
- **Nie należy również podawać kodu PIN osobom podającym się za pracowników banku, nie mają prawa o niego pytać !!! Wszelkie próby wyludzenia kodu PIN należy natychmiast zgłosić w oddziale banku.**
- Aktualne obowiązujące przepisy mówią, że w przypadku wystąpienia takich nieautoryzowanych, nieprawidłowych transakcji płatniczych nasz bank jest zobowiązany niezwłocznie zwrócić nam kwotę nieautoryzowanej transakcji, warunkiem takiego zwrotu jest powiadomienie banku w formie reklamacji o zaistniałej sytuacji. Ciężar dowodu, że było inaczej, spoczywa na banku jako dostawcy usług płatniczych (bank musi udowodnić, że za transakcją stoi użytkownik karty, wykazując istotne okoliczności albo też udowodnić, że umyślnie doprowadziliśmy do nieautoryzowanej operacji, albo też celowo lub wskutek rażącego niedbalstwa naruszyliśmy obowiązek prawidłowego zabezpieczenia karty i nieudostępniania jej osobom nieuprawnionym).
- Termin zgłaszania reklamacji dotyczących nieautoryzowanych lub nieprawidłowych transakcjach, m.in. kartami płatniczymi, to 13 miesięcy od momentu obciążenia naszego rachunku lub od dnia wykonania takiej transakcji.

Wypłata pieniędzy z bankomatów

- Przed skorzystaniem z bankomatu należy zwrócić uwagę, czy nie są na nim zainstalowane podejrzane elementy w okolicach podajnika karty lub klawiatury, różniące się od reszty bankomatu kolorem lub fakturą. W podejrzanych sytuacjach pod żadnym pozorem nie należy wkładać karty do bankomatu, **natomiast o wszelkich nieprawidłowościach należy niezwłocznie poinformować pracowników banku.** Zwracamy również uwagę na osoby znajdujące się w najbliższej okolicy. Zasłaniamy klawiaturę bankomatu, tak aby skutecznie chronić kod PIN karty. **Regularnie sprawdzaj wyciągi bankowe dotyczące wszystkich transakcji. Wszelkie nieprawidłowości niezwłocznie zgłaszaj w placówkach banku.**

Wpłata pieniędzy we wpłatomacie:

- Przelicz dokładnie przygotowaną gotówkę zanim rozpoczniesz wpłatę. W trakcie dokonywania wpłaty możesz po prostu nie zdążyć. Bardzo często zdarza się, iż transakcja zostaje anulowana z powodu przekroczenia limitu czasu.
- **Upewnij się, że wpłacane banknoty nie są zniszczone, spięte gumką, spinaczem lub czy nie znajdują się w nich inne „papierki”, takie jak bilety, paragony, wydruki z bankomatów itp.**
- Zawsze wkładaj banknoty do maszyny używając szczeliny wejściowej – najlepiej przed rozpoczęciem transakcji upewnij się, gdzie umieszcza się gotówkę.

- Włóż banknoty do maszyny w odpowiedni sposób (w zależności od typu maszyny banknoty należy wkładać „wzdłuż” lub ”w poprzek”).
- **Nigdy nie wkładaj w jednym pliku więcej banknotów, niż jest to wskazane na ekranie maszyny.**
- Nigdy nie wpłacaj w jednej transzy wszystkich środków, jakimi dysponujesz – w razie awarii maszyny i czasowego zablokowania środków, nie zabraknie Ci pieniędzy na „przeżycie” do czasu rozwiązania reklamacji.
- Nie przytrzymuj pieniędzy, które maszyna stara się od Ciebie „odebrać”.
- W razie informacji o zwrocie gotówki, sprawdź dokładnie, czy banknoty zostały zwrócone i koniecznie odbierz je w sposób sprawny i szybki. Przy większej liczbie wpłacanych banknotów maszyna może je oddawać w dwóch transzach.
- Zawsze zabieraj potwierdzenie dokonania wpłaty jak również wydruki z transakcji nieudanych, ułatwiają one złożenie ewentualnej reklamacji.
- **Pamiętaj o odebraniu karty po zakończeniu operacji. Wydanie karty jest ostatnim elementem operacji. Następuje ono po odebraniu nierozpoznanych banknotów i/lub wydruku.**

Abyśmy mogli czuć się bezpiecznie, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach związanych z gospodarowaniem naszymi pieniędzmi:

- **Nie nosimy dużych kwoty pieniędzy przy sobie bez potrzeby.**
- **Jeżeli chcemy wypłacić większą gotówkę lub dokonać innej „dużej” transakcji bankowej, poprośmy zaufaną osobę, aby nam towarzyszyła w drodze powrotnej z bankomatu, banku czy poczty.**
- **Nie pożyczajmy pieniędzy ludziom, których nie znamy lub których znamy tylko z widzenia, lub deklarującym, że chcą przekazać gotówkę naszym bliskim.**
- **Wszędzie tam, gdzie panuje tłok, w autobusie, w markecie, w sklepie, na targu, trzymajmy torebkę, saszetkę przed sobą, zawsze zapiętą pod pełną wzrokową kontrolą.**
- **Przebywając np. u fryzjera, w parku, na cmentarzu, w sklepie, nie zostawiamy torebki, saszetki z pieniędzmi i dokumentami bez nadzoru nawet na chwilę.**
- **Wychodząc na zakupy miejmy przygotowane drobne pieniądze, tak aby nie wyjmować (pokazywać) za każdym razem z portfela całej gotówki.**

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

Jeszcze nie tak dawno (np. dwie, trzy dekady temu) dostęp do produktów, usług i placówek bankowych był mocno ograniczony. Ograniczona ilość banków i ich oddziałów, niedogodne godziny pracy, ograniczenia proceduralne i organizacyjne, brak konkurencji, itp. powodowały duże utrudnienia dla nas, klientów. Oczywiście wielu z nas korzystało w tym czasie głównie z usług poczty i tam realizowało swoje płatności, przelewy, przekazy, itp. Z biegiem czasu, wraz ze zmianami społeczno-gospodarczymi, w tym i znaczącymi zmianami w polskim systemie bankowym, pojawiła się większa liczba banków i ich placówek, pierwsze systemy informatyczne wspomagające pracę tych instytucji, instalowano pierwsze bankomaty. Przyszedł czas również i na

Internet (rozumiany jako sieć komputerowa umożliwiająca globalną komunikację), powstały programy komputerowe (aplikacje) mające za zadanie udostępnienie usług i produktów bankowych klientom posiadającym dostęp do tego medium w domu, pracy, itp. Tak powstała **bankowość internetowa**. Podstawowym warunkiem korzystania z bankowości internetowej jest posiadanie (lub też dostęp) jak również użytkowanie komputera. Jeśli mamy już komputer i go wykorzystujemy do różnych celów (np. komunikacji z rodziną, śledzenia codziennych wydarzeń, jako doskonałe źródło potrzebnej nam wiedzy), skorzystajmy z oferty naszego banku i zostanmy użytkownikami bankowości internetowej. **Zapytajmy swojego doradcę o dostęp do tej usługi oraz o koszty i warunki, jakie musimy spełnić, aby stać się jej użytkownikiem.** Jeśli do tej pory nie mieliśmy okazji do korzystania z tej możliwości – zachęcam i polecam! Osobiście znam kilku seniorów w pięknym wieku (roczniki 1924, 1928!), którzy czynnie (!) wykorzystują komputer i Internet do komunikacji (poczta elektroniczna, komunikatory) m.in. z rodziną, przyjaciółmi mieszkającymi na całym świecie, ale również i ze swoim bankiem. A jakie piękne piszą listy, w wersji elektronicznej oczywiście!

Seniorzy, którzy nie posiadają swojego komputera mogą również korzystać z usług bankowości internetowej, ze specjalnych samoobsługowych stanowisk internetowych, ulokowanych w oddziałach lub strefach self-bankingowych wybranych placówek bankowych.

Bank w telefonie i tablecie, czyli bankowość mobilna

W ostatnim czasie w niektórych bankach pojawiły się już możliwości korzystania z systemów bankowości internetowej w wersji mobilnej na telefony komórkowe, tablety i inne urządzenia. Dzięki temu, że jesteśmy użytkownikami tych urządzeń, możemy wykonać przelew czy sprawdzić stan swojego konta. Wersja mobilna bankowości opiera się na tych samych zasadach co wersja tradycyjna. W ten sam sposób logujemy się do systemu i autoryzujemy transakcje. Podobnie jak w wersji tradycyjnej, są spełnione również wszystkie standardy dotyczące bezpieczeństwa korzystania z systemu.

Jakie korzyści płyną z posiadania bankowości internetowej? Oto one:

- mając uruchomioną tę usługę (możliwość indywidualnego korzystania z aplikacji bankowej w Internecie), mamy dostęp do naszego konta (naszych pieniędzy) oraz innych usług i produktów bankowych z dowolnego miejsca na świecie (musimy mieć tylko dostęp do Internetu) 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zatem jesteśmy w pełni niezależni od miejsca naszego przebywania, godzin otwarcia banku itp.;
- dzięki niej możemy sprawdzać (drukować) stan konta, wykonywać operacje na kontach, realizować przelewy, inwestować swoje oszczędności (zakładać lokaty i fundusze inwestycyjne, otwierać rachunki oszczędnościowe), otwierać dodatkowe konta, składać wnioski o karty płatnicze, o kredyty, składać reklamacje, komunikować się z bankiem a bank z nami itp.- i to wszystko 24 godziny na dobę;
- realizacja powyższych czynności i operacji bankowych z reguły jest znacznie tańsza niż wykonanie ich w placówce banku;
- praktyczne – nie tracimy czasu na wizyty w banku (dojazd, parkingi), unikamy stania w kolejkach do doradców i kasy, czuwamy na bieżąco nad naszymi wpływami i wydatkami. W szczególności jest to ważne dla osób, które mieszkają z dala od placówek banku.

Kiedy już zostaliśmy przekonani i zdecydujemy się na korzystanie z usług bankowości internetowej, mamy konieczny do tego sprzęt, możemy udać się do banku i wraz z doradcą uruchomić internetowy dostęp do naszego konta i do innych usług i produktów banku. **Ważne - poprośmy swojego doradcę o wytłumaczenie procedury uruchomienia tej usługi, wprowadzania identyfikatorów, haseł dostępu (logowania do systemu), prześledźmy ją wspólnie, dopytajmy o zasady funkcjonowania aplikacji umożliwiającej komunikację z bankiem. Zapytajmy, jak wygląda proces zmiany haseł (zachowajmy tutaj pełną dyskrecję – nikt, nawet nasz doradca, nie może poznać naszych ustalonych haseł dostępu!), dokonywania przelewów, weryfikacji stanu konta, autoryzacji transakcji itp. Niezbędna pomoc doradcy będzie w tym przypadku swoistym testem na jego profesjonalną postawę jako naszego bankowego opiekuna i przewodnika po produktach i usługach banku.**

Ogólne zasady bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej:

- w trakcie uruchamiania bankowości internetowej przestrzegamy zasad wprowadzania kodów identyfikacyjnych oraz haseł (pomyłka w tym zakresie grozi zablokowaniem dostępu);
- postępowanie z identyfikatorem oraz hasłem dostępu do bankowości internetowej jest takie samo jak w przypadku kodów PIN do kart płatniczych;
- nie korzystajmy z przypadkowych komputerów, np. w kawiarenkach internetowych, znajomych itp.;
- bardzo ostrożnie podchodzimy do korespondencji elektronicznej (mailowej) – szczególnie takiej, w której bank zaleca nam szybkie uruchomienie bankowości, zwrotne podanie: adresu, numeru pesel, serii i nr dowodu osobistego, identyfikatorów, numerów kont, haseł dostępu, PIN-ów do kart płatniczych, np. w celu weryfikacji użytkownika, karty, usługi itp. Uwaga – żaden bank (pracownik banku) nie przesyła komunikatów w żadnej postaci, w których prosi swoich **użytkowników o ujawnienie tak ważnych danych ! Wszelkiego typu przesyłki, tego rodzaju prośby są ewidentną próbą wyludzenia naszych danych dostępu do bankowości internetowej, kart płatniczych itp. Takie próby natychmiast zgłaszamy pracownikom naszego banku jako przestępstwo;**
- wszelkie sprawy dotyczące współpracy z bankiem załatwiamy osobiście w placówce w porozumieniu ze znanym nam doradcą;
- pod żadnym pozorem nie otwieramy przesyłanych łączy (linków) oraz załączników, które otrzymaliśmy z nieznanego źródła, od nieznanego nadawcy;
- w przypadku zauważenia podczas uruchamiania aplikacji podejrzanego zachowania, zmiany strony wejściowej rezygnujemy z jej uruchomienia, zapytujemy doradcę o ewentualne zmiany w samym programie(,);
- połączenie z bankiem powinno być szyfrowane (w pasku dialogowym adres strony banku powinien zawierać słowo „https” oraz symbol zamkniętej kłódki);
- kontrolujemy daty ostatnich logowań do systemu, kontrolujemy rejestr ostatnich operacji, zawsze korzystamy z funkcji „Wyjście” po zakończeniu pracy z programem bankowości internetowej, zanim odejdziemy od komputera pamiętamy, aby zamknąć wszystkie okna przeglądarki po wylogowaniu;
- pamiętamy o bezpieczeństwie telefonu komórkowego, którego numer wskazaliśmy do otrzymywania kodów autoryzacyjnych dla systemu;
- zachowujemy ostrożność podczas pobierania plików z Internetu oraz otwierania załączników do wiadomości e-mail otrzymanych lub pobranych z niezauważanych źródeł;
- w przypadku korzystania z wersji mobilnej korzystaj z bezpiecznych połączeń udostępnianych przez dostawców usług telefonii komórkowej (egde, 3G), jeżeli korzystasz z połączenia WiFi- pamiętaj, aby robić to tylko w zaufanych punktach dostępowych;
- rozważmy, czy cała gotówka, która jest ulokowana na koncie osobistym, musi być dostępna za pośrednictwem karty debetowej, bankomatu. Warto rozważyć wprowadzenie limitu określającego wysokość dziennych wypłat z konta, a może od razu część pieniędzy przenieść na konto oszczędnościowe, pozostawiając niezbędne minimum na koncie rozliczeniowym;
- **wykonując operacje na swoim koncie przy pomocy bankowości internetowej bezwzględnie przestrzegamy bankowych procedur bezpieczeństwa.**

Czy systemy bankowości internetowej są bezpieczne?

Obecnie większość banków traktuje utrzymanie bezpieczeństwa systemów informatycznych jako jeden z najważniejszych priorytetów. Stosowanie szeregu nowoczesnych zabezpieczeń i standardów bezpieczeństwa informatycznego ma za zadanie zapewnienie maksymalnej ochrony naszym danym, rachunkom, oszczędnościom. **Bardzo ważnym (a może i najważniejszym) elementem bezpieczeństwa są: nasza wiedza, świadomość i umiejętności związane z bezpiecznym korzystaniem z tych systemów.** Obok zabezpieczeń umożliwiających tylko autoryzowany dostęp do systemów bankowych banki stosują różne zaawansowane technicznie metody rozpoznawania swoich klientów:

- **podstawowa weryfikacja poprzez login i hasło,**
- **dodatkowa weryfikacja operacji przez jednorazowe (ograniczone czasowo) kody, wysyłane SMS-em (na wskazany przez nas telefon komórkowy),**
- **podpis elektroniczny,**
- **rejestracja użytkownika przez personel banku.**

Uruchomienie bankowości internetowej oraz wszystkie operacje po zalogowaniu się do usługi są automatycznie zabezpieczone tzw. protokołem SSL. Obecnie wiele banków stosuje nowe certyfikaty EV SSL. Certyfikaty te gwarantują w pełni bezpieczne szyfrowanie danych, zabezpieczają dane przed zmianami dokonywanymi z zewnątrz oraz uwierzytelniają komputery komunikujące się ze sobą. Uzyskanie certyfikatu EV SSL wiąże się z bardzo dokładną weryfikacją autentyczności podmiotu wnioskującego o jego przyznanie. Certyfikat wystawiany jest wyłącznie zaufanym instytucjom.

Zabezpieczenia naszego komputera – podstawowe zalecenia.

Aktualizuj system operacyjny. Każdy system operacyjny (również oprogramowanie) wymaga stałych aktualizacji poszczególnych komponentów. Jest to konieczne ze względu na luki pojawiające się w różnych elementach systemu, które mogą stanowić zagrożenie dla komputera oraz wykonywanych na nim czynności.

Używaj zapory ogniowej (firewall). Jest to szczególnie istotne, jeśli twój komputer jest podłączony na stałe do Internetu. Działanie zapory polega przede wszystkim na umożliwieniu kontroli i ograniczeniu przychodzących i wychodzących połączeń sieciowych. Pozwala także ukryć adres komputera przed hackerami i programami skanującymi szerokie zakresy adresów sieciowych.

Używaj programu antywirusowego. Działanie oprogramowania antywirusowego polega na skanowaniu wszystkich plików znajdujących się na dysku. W przypadku stwierdzenia zarażenia podejrzany plik jest usuwany lub poddawany kwarantannie.

Dzięki działaniu programu zwiększasz bezpieczeństwo swojego systemu, a tym samym konta internetowego. Pamiętaj o aktualizowaniu bazy wirusów, bądź skorzystaj z opcji automatycznej aktualizacji. Skuteczność wykrywanych i usuwanych wirusów zależy od aktualności bazy.

Bezpieczne hasło

Istnieje wiele technologii uwierzytelniania, jednak najprostszym i najtańszym rozwiązaniem jest tzw. bezpieczne hasło. To właśnie hasło jest najczęstszym sposobem autoryzacji w procesie logowania do bankowości elektronicznej.

Warunki bezpiecznego hasła:

- Nie stosuj **tego samego hasła do różnych** systemów.
- Hasło powinno **różnić się od nazwy użytkownika.**
- Hasło nie może składać się z takich danych, jak imię, nazwisko, data urodzenia, NIP, znane wyrazy, znana fraza, itp.
- Nikomu **nie ujawniaj** swojego hasła.
- **Zmieniaj hasło** co kilka miesięcy.
- **Nie przechowuj** hasła online, na komputerze czy kartce.

- **Nigdy nie podawaj hasła w sposób zdalny**, np. przez telefon albo e-mail – nie ma sytuacji, w której byłoby to uzasadnione.
- Nigdy nie wpisuj hasła, gdy korzystasz z **nieznanych Ci komputerów** (np. w kawiarniach internetowych, kioskach multimedialnych).

Cechy bezpiecznego hasła

Bezpieczne hasło to hasło, które:

- ma **co najmniej 8 znaków**,
- **zawiera kombinację** cyfr, wielkich i małych liter oraz symboli (np. #%^&@),
- jest dla Ciebie **łatwe do zapamiętania**, lecz **trudne do odgadnięcia** przez inne osoby,
- nie zawiera wyrazów z logicznymi zamiennikami liter, np. „mojeh@sło”,
- nie zawiera **całego wyrazu słownikowego**,
- **różni się znacznie od poprzednich** haseł,
- nie zawiera powtórzeń znaków (np. 9999999), sekwencji (np. abcdefgh), ani ciągów znaków występujących obok siebie na klawiaturze (np. QWERTY).

Jak stworzyć bezpieczne hasło?

- Wybierz zdanie, które łatwo zapamiętasz, np. **Kocham wiosenną hiszpańską pogodę**. Będzie to podstawa do zbudowania silnego hasła.
- Utwórz nowe, pozbawione znaczenia słowo z dwóch pierwszych liter każdego wyrazu ze zdania powyżej: **Kowihipo**.
- Zwiększ bezpieczeństwo hasła dodając wielkie i małe litery oraz cyfry, np. **Kowihipo1**.
- Zastąp część liter i cyfr znakami specjalnymi, np. **K@wih&po1**.

Uwaga - powyższa metoda jest przykładem jednej z wielu, jakie można wykorzystać do stworzenia bezpiecznego hasła.

Elektroniczna komunikacja z Klientem

Bankowość internetowa oraz zakupy w sieci są bezpieczne pod warunkiem, że zachowasz wszelkie środki ostrożności, by zapewnić to bezpieczeństwo.

Pamiętaj!

- **Żadna szanująca się instytucja nie wysyła wiadomości elektronicznych, w których żąda podania poufnych danych, takich jak hasło, PIN, dane osobowe czy numer karty kredytowej.**
- Zawsze weryfikuj autentyczność strony internetowej, do której zostałeś skierowany przez odsyłacz (link) zamieszczony w e-mailu. Zrób to szczególnie wtedy, gdy pytania dotyczą bankowości internetowej, karty płatniczej lub danych osobowych. Strona www, na którą zostałeś skierowany, może wyglądać dokładnie tak samo jak strona danej instytucji. Pamiętaj jednak, że może ona zostać łatwo skopiowana.

Skąd mieć pewność, że email jest z naszego banku?

Generalna zasada - banki przesyłają do nas, użytkowników popularnych portali internetowych e-maile reklamowe przedstawiające swoją najnowszą ofertę. W tych wiadomościach **nigdy nie zostaniesz poproszony o podanie poufnych i ważnych danych**. Wszelkie ważne dla nas informacje przekazywane są za pośrednictwem poczty bankowej w usłudze bankowości internetowej, dostępnej dopiero po zalogowaniu się do systemu. **Pamiętajmy, aby zachować szczególną ostrożność otwierając wszelkie odsyłacze (linki) w e-mailach, które otrzymujemy. W przypadku wątpliwości nie otwieramy ich.**

Nasze bezpieczeństwo to również znajomość i świadomość zagrożeń.

Kradzież danych identyfikacyjnych

Przestępcy mogą próbować wyłudzić od nas poufne informacje umożliwiające m.in. uzyskanie dostępu do usługi bankowej. W tym celu podszywają się najczęściej pod pracownika banku. Istnieją też programy, które mogą śledzić naszą aktywność w Internecie i przekazywać osobom niepowołanym wpisywane przez nas dane.

Programy szpiegujące

Aplikacje **adware i spyware** to programy komputerowe, których celem jest szpiegowanie naszych działań jako użytkowników. Programy te gromadzą dane o użytkowniku i w sposób dla niego niezauważalny mogą przekazywać osobom postronnym informacje na temat jego działalności w Internecie.

Uwaga! Jako użytkownicy bankowości internetowej powinniśmy mieć świadomość, że aplikacje adware i spyware mogą umożliwić osobom niepowołanym śledzenie wpisywanych przez nas danych (login, hasło, numery kart płatniczych itp.). Bank nie ma i nie może mieć na to wpływu, ponieważ nie jest stroną uprawnioną do kontrolowania naszego komputera i jego zawartości. Identyfikator użytkownika oraz hasła do systemu i klucza powinny być znane wyłącznie nam. W żadnym wypadku nie mogą one być ujawniane osobom trzecim. Bank zakłada, że przestrzegamy powyższych zasad, dlatego też wszelkie dyspozycje wykonane przy użyciu tych danych traktuje jako wyrażenie naszej własnej woli. Ze swojej strony bank zapewnia zabezpieczenie wszystkich dokonywanych dyspozycji w sposób trwały i nie może ponosić odpowiedzialności za skutki działania aplikacji adware oraz spyware wywołane naszą aktywnością internetową.

Jakie są źródła zainfekowania komputera?

- Najczęściej instalowanie oprogramowania (przeważnie darmowego) niewiadomego pochodzenia.

Jakie są symptomy zainfekowania komputera?

- Spowolnione działanie systemu.
- Zwiększona liczba reklam.
- Zmiany w działaniu przeglądarki internetowej (nieuzasadniona zmiana strony domowej, dziwne wyniki wyszukiwania itp.).
- Problemy z działaniem niektórych programów.

Phishing

Jest to technika polegająca na wyłudzeniu danych identyfikacyjnych, które umożliwiają:

- uzyskanie dostępu do usługi bankowej,
- potwierdzanie składanych dyspozycji,
- potwierdzanie innych danych poufnych, na których bazuje bezpieczeństwo usług bankowych.

W przypadku bankowości elektronicznej są to:

- **dane związane z uzyskaniem dostępu do usługi** - login, hasło dostępu i jednorazowy kod aktywacyjny,
- **dane do potwierdzania dyspozycji oraz otrzymywania kodów autoryzacyjnych** - klucz prywatny, hasło do klucza prywatnego, kod jednorazowy, jednorazowy kod aktywacyjny oraz numer telefonu komórkowego do otrzymywania kodów jednorazowych.

Pamiętaj! Nigdy nikomu nie ujawniaj żadnych haseł ani kodów autoryzacyjnych. Hasła i kody podajesz tylko wtedy, gdy logujesz się do bankowości internetowej lub składasz dyspozycje wymagające autoryzacji.

Jak działają oszuści?

Oszuści stosujący phishing najczęściej podszywają się pod pracownika banku lub wysyłają do losowo wybranych osób e-maile zaprojektowane tak, aby wyglądały jak wiadomości pochodzące od zaufanych instytucji. Taki e-mail zazwyczaj ma charakter ponaglący lub rozkazujący, a konieczność podania poufnych danych uzasadniana jest „ważnymi” przyczynami (np. usprawnieniem systemu, problemami technicznymi, zagrożeniem naszych oszczędności, kryzysową sytuacją rynku czy wymogiem weryfikacji). Wiadomość taka często zawiera też informację, że nasze konto zostanie zablokowane lub skasowane, jeśli nie podamy danych, o które jesteśmy proszeni.

Jak ustrzec się przed phishingiem?

- Stosuj zasadę ograniczonego zaufania w stosunku do otrzymywanych wiadomości pocztowych, telefonicznych oraz otwieranych stron www.
- Korzystaj z systemu bankowości internetowej zgodnie z zaleceniami bezpieczeństwa banku.

Każde podejrzenie phishingu powinno wzbudzić naszą czujność i ostrożność oraz zostać zgłoszone pracownikowi banku.

Vishing:

Vishing to oszukańcze pozyskanie poufnej informacji z wykorzystaniem telefonu. Przestępca podszywa się pod osoby lub instytucje godne zaufania. Jest to rodzaj ataku opartego na inżynierii społecznej, mającego swoje podstawy w phishingu. Nazwa Vishing to zlepek słów z wyrażenia 'voice phishing' - phishing głosowy.

Metody ataku

Jedną z metod ataku jest rozesłanie wiadomości zawierającej numer telefonu, pod którym odbiorca e-maila lub SMS-a ma zaktualizować swoje poufne dane. Po połączeniu się z podanym numerem telefonu włącza się automat, który poprosi o podanie nazwy użytkownika i hasła do aplikacji bankowej lub dane o karcie płatniczej, takie jak numer kart, data ważności, PIN. Inną metodą ataku polega na wykorzystaniu programu, który sam telefonuje do nas, korzystając z listy pozyskanych wcześniej numerów telefonów. Podobnie jak w poprzednim ataku następuje uruchomienie automatu odtwarzającego informacje mające przekonać ofiarę o konieczności podania poufnych danych.

Jak chronić się przed Vishingiem?

Po pierwsze: jeśli masz wątpliwości, czy osoba dzwoniąca jest pracownikiem banku, nie podawaj swoich poufnych informacji. Zadzwoń do banku w celu potwierdzenia tożsamości osoby dzwoniącej.

Po drugie: zachowaj zdrowy rozsądek. Traktuj z dystansem wszystkie maile, SMS'y i telefony, w których jesteś proszony o dane osobowe, PIN czy hasło. Jeżeli zostałeś poproszony o podanie danych, o które do tej pory bank nie pytał, zadzwoń do banku i sprawdź, czy na pewno o te dane pyta bank!

Pamiętaj!

Nie korzystaj z numeru podanego przez osoby dzwoniące. W przypadku podejrzeń o wyludzenie danych zgłoś ten przypadek na policji oraz powiadom bank o tym fakcie.

Nie dajmy się oszukać

Przestępcy stosują różne metody, aby wyludzić pieniądze lub dane personalne potencjalnych ofiar. Fałszywe loterie pieniężne, serwisy typu „kalkulatory wydatków” i fałszywe aukcje internetowe to tylko niektóre ze stosowanych sposobów.

Kalkulator wydatków:

W Internecie popularne stały się serwisy typu „kalkulator wydatków”. Są one tworzone w celu ułatwienia zarządzania budżetem domowym itp. Serwisy te niejednokrotnie wymagają, aby użytkownik udostępnił historię swojego **rachunku bankowego**. Często wiąże się to z koniecznością przekazania danych uwierzytelniających klienta bankowości internetowej.

Pamiętaj! Korzystanie z tego typu usług jest ryzykowne, gdyż może prowadzić do przejęcia Twoich danych uwierzytelniających przez nieupoważnioną osobę.

Podawanie naszego identyfikatora użytkownika oraz hasła dostępu do bankowości internetowej w innych miejscach niż na prawdziwej stronie bankowej jest bardzo ryzykowne i niezgodne ze standardami bezpieczeństwa.

Oszustwa finansowe

Przestępcy wykorzystują każdą okazję, aby wprowadzić do obrotu pieniądze pochodzące z nielegalnych źródeł, m.in. z włamań do sieci internetowych banków. Często wykorzystują do tego Internet, a w szczególności pocztę elektroniczną.

Jak działają przestępcy?

Grupy przestępcze, występujące jako firmy konsultingowe świadczące usługi na rynku finansowym, wysyłają pocztą elektroniczną propozycję współpracy w charakterze „financial manager”, „project coordinator” itp. Oferta jest napisana w języku angielskim i przekonuje, że bez większego wysiłku można zarobić dodatkowe pieniądze. Wystarczy tylko posiadać konto w banku oraz skrzynkę e-mail. Osoba, która zgadza się na udział w procederze, otrzymuje regularnie na konto przelewy z banków zagranicznych. Jej zadaniem jest wypłacanie gotówki w oddziale banku lub w bankomacie, ewentualnie przesłanie pieniędzy na inne konto za pośrednictwem specjalistycznych firm. Oczywiście kwota przelewu pomniejszona jest o prowizję własną.

Pamiętaj! Każdy, kto ulegnie pokusie łatwego zarobku, może zostać oskarżony o popełnienie przestępstwa finansowego i pociągnięty do odpowiedzialności karnej. Proceder ten jest bowiem niezgodny z prawem i utrudnia organom ścigania śledzenie przepływu „brudnych” pieniędzy. Jeżeli otrzymasz taki list, nie odpowiadaj na niego i zgłoś ten fakt na policję. Dzięki temu będzie możliwe ustalenie skali oszustwa oraz wykrycie jego sprawców.

Falszywe loterie

Falszywe loterie pieniężne organizowane są w celu wyłudzenia pieniędzy lub danych personalnych potencjalnych ofiar.

Jak działają oszuści?

Przestępcy wysyłają tradycyjną drogą pocztową lub mailową informacje o wielkiej wygranej, informując jednocześnie, jakie warunki należy spełnić, aby odebrać nagrodę. Najczęściej wystarczy potwierdzić kilka, z pozoru nieistotnych, informacji o sobie lub wnieść niezbędne opłaty. Firmy, które wykorzystują ten proceder, zdobywają takie dane, jak numer paszportu, dowodu osobistego, dane kart kredytowych. Zdobyte informacje wykorzystują do popełniania przestępstw – otwierają rachunki bankowe, dokonują zakupów za pomocą karty kredytowej, zaciągają kredyty, których nie spłacają.

Jak ustrzec się przed oszustami?

Przede wszystkim zachowaj zdrowy rozsądek i nie odpowiadaj na pisma od przedstawicieli loterii, w których nie brałeś udziału. Nie dokonuj żadnych opłat, nie przekazuj poufnych danych. Legalne loterie nie zdobywają danych osobowych drogą pocztową. Z reguły to zwycięzca ma obowiązek skontaktować się w sprawie wygranej, a jedyną dodatkową opłatą, jaką ponosi, jest podatek od wygranej. Ponadto firmy wyłudzające nie mają własnych stron internetowych, a wiadomości wysyłają z darmowych skrzynek pocztowych. To również powinno wzbudzić Twoją czujność. Jeżeli otrzymasz taki list, nie odpowiadaj na niego i zgłoś ten fakt na policję. Dzięki temu będzie możliwe ustalenie skali oszustwa oraz wykrycie jego sprawców. Jeżeli natomiast przekazałeś poufne dane bankowe, niezwłocznie powiadom o tym swój bank.

Generalnie seniorzy zazwyczaj nie mają zaufania do bankowości internetowej, mobilnej czy też innowacyjnych produktów proponowanych przez banki. Zdaniem większości seniorów najlepszy produkt, usługa to produkt, usługa najprostsza, praktyczna, bez zbędnych dodatków i warunków. Niestety często, ze względu na uwarunkowania techniczne, prawne i inne, nie jesteśmy w stanie tego „zagmatwania” uniknąć. Dlatego też przy oferowaniu bardziej „skomplikowanych” usług i produktów, wymagających jednak pewnych dodatkowych kompetencji, nasi doradcy winni cierpliwie i systematycznie poświęcić nam czas na wytłumaczenie wszelkich zagadnień, które mogą utwierdzić nas w przekonaniu, że dana usługa czy produkt będą rzeczywiście nam przydatne przy zarządzaniu naszymi finansami. Jest to również potwierdzenie trafnego wyboru banku jako organizacji godnej zaufania, ale również i doradcy odpowiedzialnie reprezentującego tę organizację.

CZAS NA OSZCZĘDZANIE A POTEM INWESTOWANIE

Na samym początku spróbujmy wyjaśnić, czym jest oszczędzanie a czym inwestowanie?

Wbrew pozorom, między tymi dwoma pojęciami istnieje dość spora różnica znaczeniowa i funkcjonalna. Otóż, w zależności od faktu czy oszczędzamy, czy inwestujemy, nasz kapitał pomnażamy w inny sposób. **Oszczędzając, dbamy głównie o ochronę naszych zgromadzonych już pieniędzy. Natomiast inwestując, skupiamy się na osiągnięciu zysku, akceptując odpowiedni poziom ryzyka z tym związanym.** Zarówno w oszczędzaniu jak i inwestowaniu chodzi o jedno: o to, aby nie tracić zgromadzonych już pieniędzy. W przypadku oszczędzania ochrona posiadanego kapitału znajduje się na priorytetowym, pierwszym miejscu. Gdy zdecydujemy się na oszczędzanie, warto rozważyć wybór między **produktami z tzw. gwarancją kapitału (lokaty bankowe lub inne)**. Dzięki nim nie stracimy oszczędności i będziemy mogli zyskać. **Inwestowanie to sposób na pomnażanie posiadanego kapitału, ale i droga do zbudowania go od podstaw (lokaty z produktami inwestycyjnymi, fundusze inwestycyjne itp.)**. Inwestujemy po to, aby móc realizować swoje ustalone cele – na początek warto więc je sprecyzować. Z doświadczenia wiem, że łatwiej pomnażać pieniądze wiedząc, że przyświeca nam konkretny cel. Ważne, aby przed podjęciem ostatecznej decyzji określić akceptowany przez nas poziom ryzyka inwestycyjnego i horyzont inwestycyjny – a zatem czas, w jakim będziemy pomnażać nasze pieniądze.

Oszczędzanie

Niestety dla wielu z nas oszczędzanie kojarzy się jeszcze z odkładaniem każdego grosza do przysłowiowej skarbonki w domu. W dzisiejszych czasach nie jest to jednak dobra i skuteczna metoda na ochronę naszych oszczędności. Inflacja obecna w naszym życiu gospodarczym sprawia bowiem, że realna wartość naszego zgromadzonego już kapitału maleje w tempie przez nią wyznaczonym. Ale przecież tak być nie musi – wystarczy, że będziemy starali się efektywnie i bezpiecznie pomnażać swoje pieniądze. Sprawdźmy, jak to uczynić.

Racjonalne gospodarowanie naszymi pieniędzmi to nie tylko odkładanie środków na tzw. czarną godzinę i ciężkie czasy. Tak naprawdę jest czymś więcej niż tylko sposobem na spowodowanie, aby w naszym portfelu znalazło się więcej pieniędzy. To całkiem dobra i skuteczna metoda na uczynienie naszego życia trochę łatwiejszym i szczęśliwszym – choć źródeł szczęścia i radości jest bardzo wiele – a same pieniądze, jak wiadomo, nie są ich głównym wyznacznikiem.

Finanse pod naszą ciągłą kontrolą

Wiem z doświadczenia, że wielu seniorów ma totalną awersję do tematu oszczędzania i inwestowania. Planowanie wydatków, budżet domowy, produkty oszczędnościowe, sposoby oszczędzania są dla części z nich abstrakcyjnymi pojęciami, które w dużym uproszczeniu równoznaczne są z comiesięcznymi wpływami (emerytura, renta, pensja) i wydatkami (wszystko to, co powoduje uszczuplenie i tak już niewystarczających środków). W każdej dobie prosperity czy kryzysu finansowego warto, a nawet wskazane jest, poważnie potraktowanie tych zagadnień. Oszczędzanie a potem inwestowanie pieniędzy to jedna z tych rzeczy, na które nigdy nie jest za późno.

Kiedy najszybciej rozchodzą się nasze pieniądze? Otóż wtedy, kiedy nie sprawujemy nad nimi żadnej kontroli. Zatem pierwszą rzeczą, jaką powinniśmy uczynić, jest przejęcie sterów nad stroną wydatkową naszego budżetu domowego. W przeciwieństwie do zarządzania np. potężnym budżetem państwa, na ogół znacznie łatwiej wprowadzić (chłodnym okiem) w naszym domowym budżecie pewne uzasadnione „racjonalne reorganizacje” niż zwiększyć wpływy po stronie dochodowej.

Niższe wydatki = wyższe oszczędności

Kolejnym krokiem na drodze do skutecznego gromadzenia oszczędności jest zrewidowanie tego, gdzie, ile i na co wydajemy. Oszczędzanie pieniędzy powinno zacząć się w domu. Ograniczyć koszty możemy na tak podstawowych i prozaicznych sprawach jak woda, prąd, gaz, telefon, prasa czy papierosy. Wbrew pozorom wydatki na energię, żywność i rozrywkę stanowią niemal 2/3 naszych przychodów.

Następnie warto jest wziąć pod rozwagę aspekt pomnażania zaoszczędzonych już środków. Jeżeli już uda nam się zgromadzić nawet najmniejszy (dla każdego to jest inna kwota) kapitał, to warto sprawić, aby jego wartość systematycznie rosła. Powiedzenie „oszczędnością i pracą ludzie się bogacą” nie straciło nic na aktualności. **Warto wyrobić w sobie zwyczaj „odkładania” co miesiąc nawet minimalnych kwot, by zawsze chociażby mieć zabezpieczenie finansowe na wypadek nieprzewidzianego wydatku, nagłej potrzeby.** Możliwości oszczędzania i inwestowania pieniędzy są obecnie praktycznie nieograniczone. Możemy oszczędzać przechowując je na oprocentowanych rachunkach oszczędnościowych, lokatach (depozytach) bankowych lub świadomie inwestując za pośrednictwem różnych bardziej zaawansowanych produktów inwestycyjnych dopasowanych do naszych indywidualnych potrzeb i świadomie akceptowalnych ryzyk.

LOKATY

Do najpopularniejszych instrumentów służących do bezpiecznego oszczędzania należą m.in. **lokaty bankowe**. Otóż wpłacając pieniądze na lokaty bankowe i nie zrywając umowy przed terminem, mamy pewność, że zarobimy tyle, na ile umawiamy się z bankiem podpisując stosowną umowę. Nawet w przypadku bankructwa banku nasze pieniądze są chronione przez tzw. **Bankowy Fundusz Gwarancyjny**, o którym słów kilka pod koniec rozdziału o lokatach. W szczególności kiedy sytuacja na rynkach finansowych jest niepewna, pełna zmian i niepokoju, warto rozważyć takie sprawdzone instrumenty. **Decydując się na lokaty bankowe, zastanówmy się przed wizytą w banku, jaką kwotę i na jaki okres chcemy i możemy zdeponować. Biorąc pod uwagę okres trwania lokaty zakładajmy scenariusz, że lokata nie będzie zrywana (tylko w wyjątkowych, ważnych okolicznościach, których często nie sposób przewidzieć), a zatem rozważmy również pozostawienie sobie pewnej wolnej kwoty pieniędzy na tzw. wypadki losowe, np. na innym rachunku oszczędnościowym o swobodnym dostępie.** Deponowana kwota oraz okres to dwa parametry, od których zależy wysokość oprocentowania tych instrumentów, czyli nasz późniejszy zysk.

Pamiętajmy, że oprocentowanie lokat bankowych powinno być zawsze podawane w stosunku rocznym. **Decydując się na tego typu produkt, dopytajmy swojego doradcę m.in. o wysokość nominalnego oprocentowania, poprośmy o przeliczenie, ile zarobimy (po odliczeniu 19 % podatku Belki – jeśli obowiązuje) po zakończeniu okresu, ustalmy, co stanie się z naszymi oszczędnościami po terminie zakończenia trwania lokaty (np. lokata zostanie automatycznie odnowiona znowu na określony okres lub też np. środki zostaną przelane na wskazany rachunek).**

Warunkiem osiągnięcia zysku na lokacie jest uzyskanie odsetek w takiej kwocie, która po odliczeniu 19-procentowego podatku od zysków kapitałowych będzie przewyższała aktualną inflację. W przeciwnym razie może okazać się, że pieniądze stracą na wartości, bo za rok będziemy mogli już mniej za nie kupić.

Wybierając lokatę warto zwrócić uwagę nie tylko na wysokość jej oprocentowania, typ (stałe czy zmienne), ale również na kapitalizację, czyli częstotliwość naliczania odsetek. Im następuje ona częściej, tym lepiej, ponieważ odsetki szybciej powiększą kapitał, który może pracować na kolejne zyski.

Przyjrzyjmy się pokrótce rodzajom i konstrukcjom lokat najczęściej występującym obecnie w bankach, tak aby mając wiedzę i znając zasady ich funkcjonowania, podjąć decyzję świadomą i odpowiedni(a) do naszych oczekiwań o wyborze tego produktu.

Rodzaje lokat:

- tradycyjne lokaty bankowe,
- inne produkty oszczędnościowe:
 - rachunki oszczędnościowe,
- lokaty z dodatkowymi możliwościami wzrostu zysków:
 - lokaty inwestycyjne,
 - lokaty z funduszem inwestycyjnym,
 - lokaty strukturyzowane.

Przykłady tradycyjnych lokat bankowych

Terminowe - są zawierane między bankiem a klientami na określony z góry czas. My jako klienci powierzamy bankowi odpowiednią kwotę pieniędzy, która jest „zamrażana” przez bank, a następnie, po upływie określonego czasu, bank wypłaca zdeponowane środki powiększone o umowną wartość odsetek. Wysokość odsetek zależy od oprocentowania lokaty oraz częstotliwości kapitalizowania odsetek. Wysokość oprocentowania lokat terminowych koreluje również z długością okresu deponowania i może mieć charakter stały lub zmienny.

Rentierskie - skierowane są do klientów, którzy już posiadają większe zasoby finansowe. Ich cechą charakterystyczną jest dysponowanie zarobionymi odsetkami przez klienta w określonych terminach, a nie dopisywanie ich do kapitału podstawowego lokaty pod koniec okresu. Lokaty rentierskie zazwyczaj zakładane są przez klientów, którzy chcą systematycznie dysponować zarobionym zyskiem. Często wymaganym warunkiem założenia tego produktu jest wpłata minimalna w wysokości od kilkunastu tysięcy zł.

Progresywne - to lokaty z możliwością dopłaty, które dają nam możliwość powiększania kwoty początkowej poprzez dopłaty, bez konieczności zrywania lokaty i zawierania nowych umów z bankiem. Dopłaty mogą być systematyczne bądź dowolne. Wzrost oprocentowania jest skorelowany z wysokością środków i czasem depozytów.

Dynamiczne - to lokaty, których oprocentowanie wzrasta wraz z czasem trwania depozytu, najczęściej zwiększane w cyklach miesięcznych. Główną zaletą tych lokat jest nasz stały dostęp do gotówki, bowiem możemy w każdej chwili wycofać nasz kapitał i zachować odsetki proporcjonalne do okresu trwania lokaty.

Automatyczne - to lokaty uruchamiane przez bank w sposób automatyczny ze środków dostępnych na koncie klienta, np. po przekroczeniu ustalonego stanu konta. Są one korzystniej oprocentowane w stosunku do wysokości oprocentowania standardowych kont, przez co część środków tworzy dodatkowy zysk, a część jest nadal do naszej dyspozycji.

Negocjowane - to lokaty, w których zarówno oprocentowanie jak i okres lokaty są uzgadniane na podstawie indywidualnego porozumienia pomiędzy klientem a bankiem. Oczywiście im wyższe kwoty lokat oraz okres trwania, tym korzystniejsza indywidualna pozycja negocjacyjna klienta.

- **Nocne** (tzw. overnight) - to lokaty, które „aktywizują” się tylko w nocy i funkcjonują również pod nazwą lokaty jednodniowej. Bank blokuje określoną kwotę na kontach klienta i odblokowuje ją ponownie rano, dodając namnożone z niej odsetki. Lokaty zakładane są automatycznie.
- **E-lokaty** - to lokaty zakładane w systemie bankowości internetowej poza siedzibą banku. Co istotne, oprocentowanie internetowych e-lokat jest bardzo często wyższe niż lokat tradycyjnych.
- **Call** - to lokaty zakładane klientom, którzy posiadają rachunek bankowy w banku i zdeponowaną w nim minimalną kwotę ustaloną przez bank. W tych lokatach nie są określone terminy, na jak długo zdeponowane będą nasze pieniądze. Oprocentowanie lokat jest według zmiennej stopy procentowej. Można negocjować wysokość oprocentowania, ale jedynie przy wysokiej kwocie. Kiedy zdecydujemy się na wycofanie naszych pieniędzy, musimy złożyć w banku wypowiedzenie.

Rachunki oszczędnościowe

Konta oszczędnościowe umożliwiają wpłaty i wypłaty pieniędzy w każdej chwili bez utraty wypracowanych odsetek, oferując przy okazji atrakcyjne oprocentowanie. Rachunki oszczędnościowe są znakomitą, dodatkową ofertą dla klientów, którzy posiadają nadwyżki finansowe, ale nie chcą blokować pieniędzy na lokatach bankowych. W ten sposób można gromadzić pieniądze na planowane, ale nie sprecyzowane terminowo, np. większe zakupy, remonty itp.

Bardzo często banki zachęcają nas do korzystania z takich kont oszczędnościowych podkreślając, że łączą one zalety lokaty i rachunków osobistych. Jednak proszę pamiętać, że rachunki takie mają wprawdzie oprocent-

towanie często wyższe od lokat bankowych, a pieniądze rzeczywiście można wpłacać i wypłacać bez utraty odsetek w każdej chwili, ale częste wypłaty mogą dodatkowo kosztować, co w konsekwencji spowoduje utratę całego wypracowanego zysku. Najczęściej banki dopuszczają jedną, czasem dwie wypłaty w miesiącu bez prowizji. Każda kolejna może już kosztować kilka zł. Rachunek oszczędnościowy powinno się więc traktować tylko jako miejsce, w którym przechowuje się pieniądze na przyszłość i wypłacać tylko w razie rzeczywistej potrzeby i takich możliwości. Ważna uwaga - konta oszczędnościowe można otwierać nie tylko w swoim banku, w którym posiadamy rachunek osobisty, choć zdarza się, że stali klienci są często premiiowani wyższymi odsetkami. Środki zgromadzone w bankach na kontach oszczędnościowych są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

Zalety rachunków oszczędnościowych:

- nieokreślony czas utrzymywania pieniędzy na koncie,
- możliwość wpłat i wypłat w dowolnym momencie trwania, ograniczeniom ilościowym i kosztowym mogą podlegać wypłaty (np. bezpłatnie dwa razy w miesiącu),
- naliczanie odsetek za każdy dzień (miesiąc) trzymania pieniędzy na rachunku,
- oprocentowanie porównywalne do oprocentowania lokat bankowych,
- najczęściej brak opłat za prowadzenie konta.

INWESTOWANIE

Lokaty posiadające możliwość osiągnięcia dodatkowego zysku

Lokaty inwestycyjne

Lokaty inwestycyjne przeznaczone są dla klientów, którzy chcą, aby ich pieniądze były z jednej strony bezpieczne i w pewnym stopniu chronione przed inflacją, ale jednocześnie mają oni oczekiwania dodatkowego zysku, świadomie akceptując podwyższone ryzyko. Pieniądze wpłacone na lokatę inwestycyjną są przez bank dzielone na dwie części. Pierwsza – zdeponowana w banku – ma przynieść gwarantowane oprocentowanie, druga – inwestycyjna – uzależniona jest od koniunktury na rynku giełdowym, walutowym lub surowcowym, w zależności od rodzaju przyjętego programu inwestycyjnego. Klient formalnie otrzymuje określony w umowie udział we wzroście lub spadku danego rynku w zależności od opcji, jaką przewiduje regulamin lokaty.

Większość banków ma propozycje zarówno dla klientów ostrożnych (akceptujących tylko niskie ryzyko inwestycyjne), jak i gotowych do podjęcia pewnego ryzyka, licząc przy tym na większy zysk (akceptujących większe ryzyko inwestycji). Każdy klient może więc samodzielnie podjąć decyzję, w jakie instrumenty finansowe chce inwestować. Mogą to być różne warianty, np. lokata z wyższym zyskiem gwarantowanym przy jednocześnie mniejszym udziale w zysku wynikającym z inwestycji lub lokata z niższym zyskiem gwarantowanym przy wyższym udziale w zysku wynikającym ze wzrostu z inwestycji.

Z zasady lokaty inwestycyjne są niżej oprocentowane niż standardowe lokaty bankowe. Oprocentowanie jest podawane za cały okres trwania lokaty, a nie w skali roku, jak ma to miejsce w przypadku standardowych depozytów (musimy zatem podzielić podawane oprocentowanie przez ilość lat trwania tej lokaty).

Przed podpisaniem umowy takiej lokaty trzeba koniecznie zapoznać się ze szczegółami konstrukcji lokaty oraz z konsekwencjami związanymi z jej zerwaniem. W przypadku zerwania lokaty może się bowiem zdarzyć, że utracimy prawo do odsetek gwarantowanych i zysków wynikających z inwestycji, ale może być również i tak, że bank pobierze dodatkową karę pieniężną i nasz właściwy kapitał zostanie uszczuplony. Dopytajmy swojego doradcę oraz zajrzyjmy do regulaminu lokaty inwestycyjnej, aby potem uniknąć sporych zaskoczeń i niemiłych rozczarowań.

Lokaty z funduszem inwestycyjnym

Lokaty połączone z funduszem inwestycyjnym są w ofercie wielu banków. Konstrukcja tych produktów z założenia zawiera w sobie dwa produkty – część środków jest wpłacana na lokatę zapewniającą pewny zysk, a część inwestowana w jednostki funduszy inwestycyjnych. Proporcje mogą być bardzo różne, najczęściej spotykane to 50% do 50% lub 25% do 75% (lokata do funduszu). W tym drugim przykładzie na lokatę trafia jedna czwarta oszczędności, a reszta jest inwestowana w fundusze. Taka konstrukcja produktu ma zapewnić klientowi pewny zysk z lokaty, a dodatkowo umożliwić osiągnięcie ekstra bonusu w postaci wysokiego zysku z inwestycji w fundusze inwestycyjne. Lokaty z funduszem z reguły kuszą oprocentowaniem znacznie wyższym niż standardowe oferty depozytowe banków. W okresie korzystnej koniunktury giełdowej oferta może wydawać się bardzo atrakcyjna i umożliwić zarobek znacznie wyższy niż na standardowej lokacie bankowej. Jednak istnieje też ryzyko, że możemy zarobić mniej lub nawet stracić część pieniędzy.

Czas trwania lokaty z funduszem bywa różny. Banki proponują inwestycję nawet do 3 lat. Aby rozpocząć inwestycję, potrzeba kilku tysięcy złotych. W ramach inwestycyjnej części lokaty z funduszem banki umożliwiają wybór między funduszami o zróżnicowanych strategiach inwestycyjnych (od funduszy o niskim do wysokiego poziomu ryzyka).

Niestety jak każda inwestycja w fundusze, także i ta może przynieść klientowi stratę. Zysk jest gwarantowany tylko z części lokacyjnej wkładu. Środki wpłacone na część inwestycyjną nie podlegają też ochronie **Bankowego Funduszu Gwarancyjnego**. **Dopytajmy doradców o ryzyko związane z inwestycją w fundusze w tym produkcie. Z mojego doświadczenia wynika, że Klienci rzadko wnikliwie analizują zapisy umowy.** Wadą lokaty z funduszem jest też konieczność zamrożenia środków na z góry określony, dość długi okres. Zrywając zwykłą lokatę terminową, klient ryzykuje co najwyżej utratę wypracowanych odsetek. W przypadku lokaty z funduszem wygląda to zupełnie inaczej. Część pieniędzy wpłaconą na lokatę klient może zerwać na zasadach takich samych jak w przypadku zwykłych depozytów terminowych. Jednak umorzenie środków zainwestowanych w fundusze skutkuje zazwyczaj koniecznością uiszczenia wysokiej prowizji i poniesienia sporych strat. Produkty typu lokaty z funduszami są kierowane głównie do klientów oczekujących wyższych zysków niż na standardowych depozytach, ale nieinwestujących samodzielnie w fundusze lub na giełdzie. Banki proponują klientom atrakcyjnie oprocentowane lokaty, ale w zamian wymagają zainwestowania dwa lub trzy razy tyle pieniędzy w fundusze inwestycyjne. Mimo że banki muszą dopłacać do atrakcyjnych poziomów lokat, to i tak zarabiają na prowizjach pobieranych od klientów za zakupy lub umorzenia jednostek uczestnictwa funduszy. Dokładnie całe ryzyko związane z inwestycją spoczywa na klientach i, jeżeli giełdowa koniunktura będzie korzystna, to zarobi on dużo więcej niż na klasycznej lokacie bankowej. W przypadku spadków oczywiście może sporo stracić.

Lokaty strukturyzowane

Lokaty strukturyzowane są obecnie bardzo popularną formą inwestowania oszczędności. Potencjalnych inwestorów w głównej mierze kuszą możliwości osiągnięcia wyższych zysków niż zyski na tradycyjnej lokacie bankowej. Warto jednak pamiętać, iż, w przeciwieństwie do lokaty terminowej, nie jest on gwarantowany. W przypadku zajścia negatywnego scenariusza, możemy nie tylko nie zarobić na tej lokacie, ale nawet stracić część zainwestowanych pieniędzy.

Tego typu lokaty składają się z zasadniczo z dwóch elementów. Około 85- 90% zainwestowanych pieniędzy zostaje przeznaczone na zakup bezpiecznych lokat lub obligacji, pozostałe 10- 15% inwestor lokuje w opcjach (prawo kupna-sprzedazy na określonych warunkach). Dzięki inwestycjom w bezpieczne instrumenty klient ma gwarancję, że kapitał włożony w lokatę zostanie mu zwrócony. Natomiast zasadniczy zysk zależy głównie od wyników opcji. Jeśli lokata, w którą postanowiliśmy zainwestować, trwa np. trzy lata (czas trwania lokaty jest zawsze podany z góry), większość pieniędzy zostaje ulokowana na takiej właśnie lokacie bankowej, która zagwarantuje po tym czasie zwrot włożonego kapitału. Pozostała część inwestowana jest w opcje. Potencjalne zyski z opcji mogą być uzależnione m.in. od poziomu indeksu giełdowego, notowań cen surowców i produktów (złoto, ropa, cukier), nieruchomości, produktów rolnych (zboże) itp.

Dzięki inwestowaniu z tego typu lokaty możemy osiągnąć zysk na rynku kapitałowym z jednoczesnym ograniczeniem ryzyka strat zainwestowanych pieniędzy. Dodatkowo lokaty strukturyzowane mogą zarabiać nawet wtedy, gdy na giełdzie panują spadki i niepewna sytuacja. Opcje bowiem można ustawić w taki sposób, by zarabiała w każdej postaci trendu, wzrostowym, ale również i spadkowym. Jeżeli produkt lokaty strukturyzowanej będzie posiadał konstrukcję polisy ubezpieczeniowej, będzie zwolniony z 19% podatku Belki.

Głównym założeniem inwestycyjnym przy lokowaniu naszych pieniędzy na lokacie strukturyzowanej jest osiągnięcie zysku, który będzie wyższy od zysków ze zwykłej lokaty bankowej. Koniecznie musimy pamiętać, że prognozowany, potencjalny zysk podawany jest za okres trwania całej lokaty, a nie standardowo w skali roku. Lokaty strukturyzowane jako kontrakt z reguły są zawierane na kilka lat (nawet do 5 lat), a zatem obiecwane przez bank potencjalne zyski musimy podzielić przez ilość lat trwania lokaty. Tak policzony zysk w postaci oprocentowania rocznego możemy porównać np. z aktualnymi wysokościami oprocentowania tradycyjnych lokat bankowych. Generalnie jest to dobry sposób na inwestowanie naszych pieniędzy, ale musimy pamiętać, że decydując się na lokaty strukturyzowane, ponosimy realne ryzyko, że na naszym kapitale nie zarobimy nic lub niewiele.

W przypadku lokat strukturyzowanych również obowiązuje zasada: im większe ryzyko inwestycyjne, tym mogą pojawić się wyższe potencjalne zyski. Pamiętajmy, że jeżeli decydujemy się na wyższy poziom ochrony kapitału, to automatycznie zmniejszamy także kwotę przeznaczoną na opcję, czyli akceptujemy obniżenie potencjalnego zysku. W związku z tym warto rozważyć, czy nie zdecydować się na produkt, który wprawdzie nie gwarantuje zwrotu 100 proc. zainwestowanego kapitału, ale przy sprzyjającej sytuacji rynkowej pozwala na osiągnięcie ponadprzeciętnych, wyższych zysków. Pamiętajmy, że w wyniku inflacji nawet 100 proc. odzyskanego kapitału po np. dwuletnim okresie inwestycji nie będzie miało tej samej siły nabywczej co w momencie zakładania lokaty strukturyzowanej. W każdym przypadku możemy zatem zarówno realnie stracić, jak i zyskać. Może warto więc zdecydować się na wyższy stopień niepewności w zamian za ewentualne wyższe zyski? A może głównie chronimy nasz kapitał? Wszystko zależy od naszej wiedzy, doświadczenia, opanowania emocji, umiejętności przewidywania różnych scenariuszy gospodarczych, ale przede wszystkim od naszej skłonności do podejmowania ryzyka.

Warto dodać, że produkty strukturyzowane stanowią uzupełnienie instrumentów służących do pomnażania oszczędności klientów. Pozwalają one bowiem zróżnicować nie tylko nasze inwestycyjne, ale także pozwalają czerpać zyski ze zmian trendów, cen, jakie rozgrywają się w świecie gospodarczym, a które stanowią podstawę konstrukcji opcji.

Jedna ważna uwaga: jeżeli nie mamy wystarczającej wiedzy, doświadczenia, aby podjąć decyzję o inwestycji w tego typu instrumenty, powinniśmy szczegółowo dopytać naszego doradcę o powyższe kwestie, również o konstrukcję produktu, które zawarte są w regulacjach banku.

Fundusze inwestycyjne

Fundusze inwestycyjne to instytucje wspólnego inwestowania, które zarządzają i inwestują środki powierzone przez klientów, czyli uczestników funduszu, w papiery wartościowe (np. obligacje, akcje, bony skarbowe, lokaty itp.).

Formalnie podmiotami prawnymi, które zarządzają funduszami inwestycyjnymi, są Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych (TFI). Tylko takie instytucje mogą tworzyć i zarządzać funduszami inwestycyjnymi, a także pośredniczyć w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa. Fundusze inwestycyjne posiadają oddzielną osobowość prawną od towarzystw funduszy inwestycyjnych, które nimi zarządzają, a uczestnicy funduszu (osoby posiadające jednostki emitowane przez fundusze) nie odpowiadają za zobowiązania funduszy.

Fundusze inwestycyjne są zarządzane przez doświadczonych doradców inwestycyjnych (posiadających specjalne licencje), którzy zarządzają zgromadzonymi aktywami finansowymi. Głównym zadaniem osób zarządzających funduszem jest przede wszystkim ochrona powierzonego im kapitału oraz wypracowanie jak najwyższej stopy zwrotu przy zachowaniu postanowień statutu funduszu dotyczących dopuszczalnego ryzyka inwestycyjnego.

Fundusze inwestycyjne możemy podzielić zgodnie z ustawą o funduszach inwestycyjnych na otwarte, specjalistycznie otwarte i fundusze inwestycyjne zamknięte.

Do otwartych funduszy inwestycyjnych może przystąpić praktycznie każdy klient (inwestor) w każdym czasie i ma on możliwość wyjścia z inwestycji również w dowolnym momencie. Fundusze otwarte mają limity pierwszej wpłaty na bardzo niskim poziomie, tzn. ok 50-100 zł.

Specjalistyczne fundusze inwestycyjne różnią się od otwartych tym, że statuty tych funduszy mogą ograniczać dostęp do nich poprzez np. limity inwestycyjne lub maksymalną liczbę jego uczestników.

Zamknięte fundusze inwestycyjne emitują tzw. certyfikaty inwestycyjne, które następnie podlegają obrotowi na rynku wtórnym. Ich wykup przez fundusz odbywa się w ustalonych terminach – wcześniej certyfikaty te można zbyć na rynku wtórnym. Liczba certyfikatów jest stała (można ją zwiększyć jedynie nową emisją). Fundusze zamknięte są zakładane zwykle na określony czas (kilka lat), mogą więc inwestować w mniej płynne aktywa, takie jak np. nieruchomości.

Do innej, obecnie bardzo popularnej grupy funduszy zaliczamy tzw. **fundusze parasolowe**.

Fundusz parasolowy to zbiór pojedynczych funduszy, zwanych subfunduszami, które są skupione w ramach jednego podmiotu prawnego. W skład jednego funduszu parasolowego mogą wchodzić subfundusze zarządzane tylko przez jedno TFI. Subfundusze różnią się między sobą przede wszystkim polityką inwestycyjną, która określa skład ich portfeli inwestycyjnych. W tym zakresie można wyodrębnić subfundusze akcyjne, mieszane, stabilnego wzrostu, obligacyjne, gotówkowe czy aktywów zagranicznych. Klient wpłacając pieniądze do funduszu parasolowego, sam określa, w których subfunduszach chce je ulokować i w jakiej proporcji. Podstawową zaletą funduszy parasolowych jest swobodny przepływ kapitału pomiędzy subfunduszami w ramach tego samego „parasola”. W każdej chwili klient może „przekonwertować” jednostki do innego subfunduszu, nie ponosząc przy tym żadnych dodatkowych kosztów oraz znacznie obniżając czas trwania takiej operacji w porównaniu do przeniesienia kapitału do funduszu zarządzanego przez inne TFI. I tak, spodziewając się spadków na giełdzie, klient może szybko „ucieć” ze swoimi pieniędzmi do bezpiecznego subfunduszu obligacyjnego i powrócić do akcji w dogodnym momencie.

Najistotniejszą kwestią dotyczącą funduszy parasolowych jest brak obowiązku płacenia podatku od zysków kapitałowych przy konwersjach jednostek pomiędzy subfunduszami. Płatność podatku zostaje odroczone do momentu całkowitego wycofania kapitału z danego funduszu parasolowego. Ma to istotne znaczenie przy inwestycjach długoterminowych, gdzie mimo dużej ilości konwersji podatek jest powtórnie inwestowany i powiększa przyszłe zyski.

Ze względu na poziom ryzyka i zysków możemy wyróżnić następujące grupy funduszy (kolejność jest związana ze wzrostem zarówno ryzyka, ale i z uzyskaniem potencjalnie większego zysku) - gotówkowy, obligacji, ochrony kapitału, stabilnego wzrostu, zrównoważonego wzrostu, selektywny, akcji.

Warto jasno, na początku powiedzieć, że TFI za zarządzanie naszymi pieniędzmi pobierają opłaty. Jest to, przede wszystkim, opłata za przystąpienie do funduszu (tzw. opłata dystrybucyjna) oraz roczna opłata za zarządzanie. Dodatkowo w momencie sprzedaży jednostek, kiedy wystąpił zysk, zostanie on pomniejszony o 19% - podatek od zysków kapitałowych. Czy są zatem racjonalne argumenty na to, aby kupować jednostki uczestnictwa za pośrednictwem funduszy?

Jednoznaczna odpowiedź na powyższej postawione pytanie jest dość trudna. Będzie ona różna dla różnych grup inwestorów. Na pewno niedoświadczonym i początkującym inwestorom fundusz inwestycyjny daje możliwość wejścia na rynek kapitałowy z małymi kwotami i bez narażania się na spore emocje i ryzyko nietrafionych inwestycji. Klient uczy się podstawowej zasady inwestowania, czyli zróżnicowania (dywersyfikacji) swojego portfela. Dywersyfikacja to innymi słowy inwestowanie w różnorodne spółki, tak by nie koncentrować swoich środków w jeden typ i jedną spółkę (większe bezpieczeństwo, większe prawdopodobieństwo zysku).

Takie działania realizują za nas fundusze. Dodatkowo dzięki funduszom mamy dostęp do instrumentów finansowych, które są, z definicji, niedostępne dla indywidualnych, małych inwestorów (np. kontrakty terminowe). Dużą zaletą funduszy inwestycyjnych jest to, że większość z nich jest łatwo zbywalna – można je kupić i sprzedać właściwie każdego dnia (oprócz np. funduszy zamkniętych, które mogą mieć mniejszą płynność).

Z drugiej jednak strony, nie mamy praktycznie żadnej kontroli nad polityką inwestycyjną i decyzjami zarządzających poszczególnymi funduszami. Osoby te oczywiście mają za zadanie wypracować jak najlepszy zwrot z inwestowanych pieniędzy, ale nigdy nie dopasują się do indywidualnych strategii każdego klienta.

Wybór funduszu zacznijmy od odpowiedzi na pytanie: jakie mamy oczekiwania w stosunku do tych instrumentów i generalnie do inwestowania? **Wybór najodpowiedniejszego funduszu to znalezienie takiej formy inwestycji, która przyniesie nam maksymalny (oczekiwany i realny) zysk przy najbardziej możliwym ograniczeniu ryzyka. Pytanie następane: jakie maksymalne ryzyko jesteśmy w stanie świadomie zaakceptować? Najważniejszym parametrem jest tutaj czas, na jaki jesteśmy skłonni zainwestować nasze oszczędności, cel inwestycji, który chcemy osiągnąć, wielkość kapitału przeznaczona na inwestycje oraz poziom emocji i adrenaliny, jaki możemy (nie szkodząc zdrowiu) sobie zaaplikować.**

Osoby, które nie lubią ryzykować, a posiadają kapitał, powinny przede wszystkim zabezpieczyć swoje pieniądze przed inflacją, czyli utratą ich realnej wartości w ujęciu rok do roku. Najodpowiedniejsze będą do tego fundusze rynku pieniężnego, które lokują powierzone pieniądze w bony skarbowe, krótkoterminowe obligacje i depozyty bankowe. Zysk z nich jest wprawdzie niewielki, ale za to pewny, a nad lokatami bankowymi mają tę przewagę, że można z nich wypłacić pieniądze w każdej chwili bez utraty odsetek. Jest to również znakomita oferta dla osób, które czekają na odpowiedni moment do zainwestowania swoich oszczędności bardziej zyskownie.

Inwestycje bezpieczne to również te w fundusze obligacji, ale tylko pod warunkiem, że inwestuje się w nie co najmniej przez kilkanaście miesięcy. Obligacje podlegają bowiem wahaniom rynkowym i przy inwestycjach kilkumiesięcznych może się okazać, że klient nie tylko nic się nie zyska, ale nawet straci. W fundusze obligacji powinno się inwestować, gdy stopy procentowe są wysokie i jest szansa na ich spadek. Wraz ze wzrostem stóp ryzyko spadków rośnie. Generalnie bezpiecznie można również zainwestować w fundusze z tzw. ochroną kapitału.

Klienci skłonni na zaakceptowanie pewnego ryzyka mają do wyboru dwie strategie. Zainwestować część pieniędzy w fundusz akcji, a część w fundusz papierów dłużnych, albo wybrać fundusz mieszany: stabilnego wzrostu lub zrównoważony. Takie fundusze inwestują część portfela w akcje, a część w obligacje, w różnych proporcjach. Tu jednak wybór nie będzie prosty, ponieważ fundusze z obu grup mogą się różnić budową i efektywnością portfela.

Fundusze tzw. stabilne z założenia inwestują mniejszą część aktywów w akcje spółek niż fundusze zrównoważone, ale różnice te pomalu się zacierają. Zdarzają się bowiem fundusze zrównoważone, które świadomie ograniczają ryzyko i ich budowa przypomina bardziej fundusze stabilne. Są i takie, które są niemal porównywalne z funduszami akcyjnymi. **Warto dopytać doradców, doczytać szczegóły w kartach produktowych poszczególnych funduszy, sprawdzając strategię przyjętą przez zarządzających.** Istotą jest zakup produktów, które odpowiadają naszym oczekiwaniom.

Dość często również i fundusze stabilnego wzrostu przypominają fundusze zrównoważone. W obu przypadkach fundusze inwestują bardziej agresywnie w akcje i przynoszą wyższe zyski w czasie dobrej koniunktury giełdowej, ale z drugiej strony narażają inwestorów na większe straty, gdy sytuacja na giełdzie staje się niekorzystna.

Kiedy ilość akcji w naszym portfelu wzrasta, rośnie również i ryzyko poniesienia strat. Sposobem na uniknięcie strat jest wykorzystywanie funduszy parasolowych i aktywne konwertowanie wewnątrz parasola. Ze względu na wiele typów tych funduszy inwestorzy nastawieni na ryzyko i zwiększanie swoich szans na mak-

symalny zarobek powinni sprawdzić przed wyborem odpowiedniego funduszu, jaki segment rynku na giełdzie ma największy potencjał wzrostu.

Inwestycja w fundusze jest procesem długoterminowym. Można inwestować w sposób aktywny i dynamiczny, śledząc sytuację na rynkach, zmieniając fundusze w zależności od koniunktury na rynku. Zamianę jednych jednostek na inne bardzo ułatwiło pojawienie się funduszy parasolowych. **Dzięki aktywnemu podejściu można wykorzystywać zwwyżki na giełdzie, inwestując w fundusze akcyjne lub mieszane, a korekty przecze-kać w funduszach bezpieczniejszych, np. obligacjach.** Taka strategia może być skuteczna i efektywna, ale wymaga wiedzy, konsekwencji działania i wyczucia sytuacji. Jeśli się spóźnimy z decyzją, prawdopodobnie poniesiemy stratę. Może się tak zdarzyć, że jednostki funduszy akcyjnych sprzedamy, gdy w wyniku korekty stracą już sporo na wartości i odkupi się je później po znacznie wyższych cenach. Trzeba też pamiętać o opłatach, które mogą niwelować część naszych zysków. Pamiętajmy, że każda decyzja zakupu, konwersji jednostek uczestnictwa na inny fundusz niesie ze sobą ryzyko strat i musimy mieć tego świadomość.

ZASADY EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA SWOIMI PIENIĘDZMI

- Jeśli oczekujemy większych zysków, musimy liczyć się ze wzrostem potencjalnego ryzyka inwestycji.
- Jeśli zdecydujemy się na systematyczne oszczędzanie i inwestowanie:
 - w przypadku lokat bankowych lub rachunków oszczędnościowych - wykorzystujemy procent składany - czyli do kapitału bazowego systematycznie dopisywane są odsetki, które w całości podlegają kolejnym kapitalizacjom itp.; kolejne środki również zasilają te cykle kapitalizacji,
 - w przypadku systematycznego i regularnego (np. określony dzień w miesiącu) zakupu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych eliminujemy efekt zakupu jednostek po cenach wyższych dzięki efektowi uśrednienia cen zakupu. Systematyka pozwala na zakupy niezależnie od panujących warunków i nastrojów, zwiększając systematycznie całkowitą liczbę jednostek uczestnictwa.
- Dywersyfikujmy swój portfel inwestycyjny (możemy swoje pieniądze podzielić na instrumenty o różnych potencjałach wzrostowych i poziomach ryzyka). Wszystko zależy od naszych oczekiwań i świadomego akceptowania ryzyka.
- Ustalmy realne poziomy zysków. Po ich uzyskaniu powinniśmy raz jeszcze dobrze rozważyć dalszą strategię działania. Pamiętajmy, że dane historyczne banków, towarzystw inwestycyjnych, wysokie już notowania jednostek, rekomendacje innych, moda, emocje itp. nie mogą całkowicie decydować o podjęciu kolejnych decyzji.
- Dobierajmy odpowiednie instrumenty do aktualnie panującej sytuacji gospodarczej. Powinniśmy śledzić wiadomości na temat panujących nastrojów gospodarczych, kondycji polskiej i światowej gospodarki. **Generalna zasada: jeśli na rynkach mamy wzrosty, gospodarka się rozwija, jesteśmy na początku wzrostów koniunktury, to wtedy warto rozważyć inwestycje w bardziej agresywne instrumenty. Jeżeli natomiast dane ekonomiczne są coraz słabsze, sytuacja jest niepewna, to wtedy należy ulokować posiadane przez nas środki w instrumenty bardziej bezpieczne, np. lokaty bankowe, czy obligacje skarbu państwa.**
- Bądźmy bardziej cierpliwi w oczekiwaniu na zyski, ale jednocześnie zachowajmy troskę i dbałość o już posiadane oszczędności.

Umiejętność inwestowania to sztuka skutecznego pomnażania zgromadzonych już przez nas oszczędności. Niewątpliwie trudne okresy kryzysów są w sposób szczególny swoistym sprawdzianem naszej wiedzy i umiejętności ekonomicznej, wiarygodności naszego doradcy, ale również bodźcem do poświęcenia tym tak ważnym zagadnieniom więcej czasu i uwagi. Oczywiście tej sztuki można się nauczyć!

Obecnie w bankach, aby klienci mogli korzystać z odpowiednich dla nich produktów inwestycyjnych, doradcy muszą obowiązkowo dokonać analizy tzw. profilu klienta. W takich przypadkach doradcy koniecznie muszą zapytać nas o aktualną wiedzę na temat rynków finansowych, poziomu akceptowalnego ryzyka, doświadczenia w korzystaniu z tego typu produktów, horyzontu czasowego przyszłych inwestycji. Na podstawie takiej analizy doradca jest w stanie ustalić profil inwestycyjny konkretnego klienta i zarekomendować mu rodzaje inwestycji, które są dla niego odpowiednie.

Dopiero teraz, po takim wstępnym wywiadzie z klientem, doradca może rozpocząć rozmowę o naszych preferencjach, celach inwestycji, o szczegółach proponowanych produktów. Na rynku finansowych obecnie jest tak wiele różnorodnych, mniej lub bardziej skomplikowanych w swej konstrukcji propozycji inwestycyjnych, że przed podjęciem decyzji musimy wiedzieć, dlaczego ten, a nie inny instrument finansowy jest zgodny z naszym indywidualnym profilem inwestycyjnym i naszymi oczekiwaniami. Przed podjęciem ostatecznej decyzji dodatkowo musimy poznać konstrukcję instrumentu, zrozumieć zasadę jego działania, poznać koszty, a także konsekwencje ewentualnej rezygnacji przed terminem z tego produktu.

BANKOWY FUNDUSZ GWARANCYJNY **– STRAŻNIK BEZPIECZEŃSTWA NASZYCH DEPOZYTÓW BANKOWYCH**

Wszystkie nasze depozyty zgromadzone w bankach z siedzibą na terenie Polski są chronione ustawowo przez **Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG)**, co jest zgodne z regulacjami Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie systemów gwarancji depozytów w całej UE.

W przypadku zawieszenia działalności banku i ustanowienia zarządu komisarycznego oraz ogłoszenia jego upadłości (wypełnienia warunków gwarancji) BFG przystępuje do wypłaty gwarantowanych środków w wysokości określonej ustawowo.

Wyjaśnijmy najistotniejsze kwestie z punktu widzenia interesów i bezpieczeństwa klienta.

- **Rodzaje depozytów podlegające ochronie.** Ochronie podlegają imienne depozyty złotowe i walutowe osób fizycznych, szkolnych kas oszczędnościowych i pracowniczych kas zapomogowo-pożyczkowych.
- **Depozyty niepodlegające ochronie.** M.in. instytucji finansowych, m.in. takich jak: banki, firmy inwestycyjne, podmioty prowadzące działalność maklerską, podmioty świadczące usługi ubezpieczeniowe, fundusze inwestycyjne, fundusze emerytalne, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK).
- **Ochrona depozytów zgromadzonych w innych bankach.** Zgodnie z zasadami przyjętymi w Unii Europejskiej oddziały banków mających siedzibę w innych państwach będących członkami Unii, a wykonujące działalność na terytorium Polski, **przynależą do systemu gwarantowania depozytów kraju macierzystego (kraju siedziby).** Zgodnie z przyjętymi regulacjami poziom gwarancji we wszystkich państwach należących do Unii Europejskiej od 31 grudnia 2010 r. wynosi 100 000 euro.
- **Wysokość gwarancji.** Kwota depozytów nieprzekraczająca równowartości w złotych 100 000 euro jest gwarantowana w całości.
- **Zasady obliczania kwoty gwarantowanej.** Kwota gwarantowana obliczana jest od sumy środków pieniężnych ulokowanych na wszystkich rachunkach (np. lokatach terminowych, bieżących, oszczędnościowo-rozliczeniowych) jednej osoby w danym banku. W przypadku rachunków wspólnych każdemu ze współposiadaczy przysługuje odrębna kwota gwarancji. Limit kwoty gwarantowanej przez BFG obejmuje środki zgromadzone na rachunkach według stanu na dzień spełnienia warunku gwarancji łącznie z odsetkami naliczonymi do tego dnia, zgodnie z oprocentowaniem wskazanym w umowie, niezależnie od terminu ich wymagalności.

- **Odzyskanie tej części depozytów, która nie jest gwarantowana przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.** Po ogłoszeniu upadłości banku taki depozyt może zostać odzyskany w wyniku podziału majątku upadłego podmiotu w ramach postępowania upadłościowego. W takiej sytuacji klient powinien zgłosić swoje wierzytelności sędziemu-komisarzowi w terminie wskazanym w postanowieniu sądu o ogłoszeniu upadłości banku. W przypadku nabycia upadłego banku przez inny bank, nowy właściciel przejmuje zobowiązania wobec posiadaczy rachunków bankowych.

KREDYTY BANKOWE PRZYJAZNE SENIOROM?

Seniorzy rozważający możliwość bezpiecznego zaciągnięcia kredytu w banku powinni przeanalizować kilka istotnych elementów związanych z podjęciem tej decyzji.

- **Cel kredytu.** W jakim celu i czy rzeczywiście potrzebujemy dodatkowych pieniędzy?
- **Kwota kredytu, waluta.** Ustalona przez nas (nie doradcę) kwota w walucie zgodnej z tą, w której otrzymujemy pensję, świadczenie.
- **Posiadanie tzw. zdolności kredytowej – pozytywna odpowiedź banku na pytanie, czy będzie możliwa w przyszłości spłata tego dodatkowego zobowiązania** (tzn. od wysokości naszych obecnych dochodów musimy odjąć wszystkie aktualne wydatki i tutaj musi nam pozostać do dyspozycji pewna kwota pieniędzy pozwalająca na normalne życie). Na zdolność kredytową mają również wpływ: wysokość i rodzaj posiadanych zobowiązań wobec instytucji finansowych, wysokość i typ wydatków domowych, ilość osób w gospodarstwie domowym pozostających na naszym utrzymaniu, forma i czas zatrudnienia, tytuł, z jakiego uzyskujemy dochody. **Trzeba także wziąć pod uwagę możliwość wystąpienia tzw. sytuacji awaryjnych, które będą się wiązały z większymi wydatkami. Dla naszego bezpieczeństwa warto zawsze mieć „zapasową” zdolność kredytową, która pozwoli nam na zaciągnięcie dodatkowego kredytu w celu pokrycia pilnych i nagłych wydatków (np. kosztów leczenia lub zakupu drogich leków itp.).**
- **Przewidywany okres kredytowania** (od 1 roku do nawet 10 lat). Związany jest on z wiekiem osoby, która ubiega się o kredyt (czyli kredytobiorcy), istnieje możliwość kredytowania nawet do 80 roku życia.
- **Cechy produktu** (wysokość oprocentowania, warunki i forma spłaty, koszty kredytu, w tym koszty całkowite, typ rat, konieczność znalezienia współkredytobiorcy, inne). Dodatkowe świadczenia związane z kredytem (np. ubezpieczenie kredytu).

Czy warto brać kredyt?

Podjęcie decyzji o wzięciu kredytu wielu osobom starszym przychodzi bardzo trudno, innym zupełnie łatwo. W większości przypadków mamy już bardzo duże doświadczenie życiowe, wiedzę, zasadniczo kierujemy się dużą ostrożnością, potrzebą bezpieczeństwa w podejmowaniu kolejnych życiowych decyzji. W przypadku podejmowania decyzji o wzięciu kredytu również powinniśmy kierować się tymi zasadami, a w szczególności dużą ostrożnością i rozważą. W takim przypadku obowiązuje zasada – dokładnie każdy kredyt (począwszy od wzięcia np. kompletu patelni na raty w hipermarkecie po kredyt hipoteczny na 20 lat) musi być przemyślany, a decyzja o jego wzięciu racjonalnie uzasadniona. Każda umowa kredytowa musi być przeanalizowana, aby uniknąć wielu kłopotów (w przypadku niejasności nie bójmy się zadawać pytań doradcom, w przypadku niejasnych odpowiedzi lepiej wybrać inny bank). Sprawdźmy, czy doradca wydał nam wszystkie załączniki do umowy, tj. regulamin, taryfę prowizji i opłat, harmonogram spłaty, wzór odstąpienia od umowy, formularz pełnych kosztów produktu. Nie należy potwierdzać podpisem odbioru tych dokumentów bez sprawdzenia, czy je otrzymaliśmy w komplecie. Obowiązuje podstawowa zasada: nie podpisujemy się pod czymś, czego nie rozumiemy. Pracownik banku powinien wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie nasze pytania.

Oczywistym jest, że waga i złożoność procesu podejmowania decyzji przy zakupie tych przysłowiowych patelni będzie inna, niż przy decyzji związanej z kredytem hipotecznym na wiele lat. Ważne, aby w każdym z tych przypadków był to powód do naszej refleksji!

Zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim termin odstąpienia przez klienta od umowy kredytowej bez podania przyczyny wynosi 14 dni. Musimy pamiętać o tym, że nawet jeśli zwrócimy pożyczone środki, to za tych kilkanaście dni trwania umowy zostaną nam naliczone odsetki. Z kolei jeśli bank odmówi osobie udzielenia kredytu, będzie musiał uzasadnić swoją decyzję, wskazując bazę danych, którą się posiłkował. Opisanie reguły nie działają jednak w przypadku kredytów hipotecznych.

Uwaga - w przypadku kradzieży lub zagubienia dowodu osobistego koniecznie musimy poinformować o tym swój bank. Co roku oszuści popełniają kilkadziesiąt tysięcy przestępstw wyludzając kredyty, posługując się cudzymi dokumentami.

Uwaga na małe kredyty z małymi ratami!

Obecnie bardzo często sieci handlowe, biura podróży, salony samochodowe itp. reklamują na każdym kroku tzw. sprzedaż ratalną jako skuteczny sposób na swoją sprzedaż ofertowanych produktów. Jakie to proste: wystarczy tylko dowód osobisty i już możesz, po kilkunastu minutach wizyty u przedstawiciela banku, stać się szczęśliwym posiadaczem wymarzonego przedmiotu! A gdy do tego raty są bez odsetek, mamy pełnię szczęścia! Jest prawdą, że spora część ofert sprzedaży ratalnej jest rzeczywiście bez dodatkowych, ukrytych już kosztów i tzw. haczyków w umowach. Zatem jeżeli nasz komplet patelni w sklepie kosztuje np. 120 zł, to spłacimy ją w 12 ratach po 10 zł. Niska rata, krótki okres spłat, brak dodatkowych kosztów, wszystko jest w porządku.

W czym zatem problem? Realny problem może pojawić się w sytuacji, kiedy nagle wzrośnie nasz poziom zapotrzebowania na kolejne produkty, np. telewizor, pralkę, odkurzacz itp., kiedy zaczniemy masowo, pod wpływem emocji i impulsów kupować kolejne produkty, argumentując to tylko potrzebą wymiany sprzętu, bez podjęcia refleksji, czy będzie nas stać na ich spłatę.

A zatem rozważmy decyzje o zakupach kolejnych przedmiotów, czy rzeczywiście są one nam konieczne, nie dajmy się „złowić” sprzedawcom, atrakcyjnym reklamom sieci handlowych, zawsze weryfikujmy, czy będziemy mogli je spłacić i z czego, w terminach wyznaczonych przez umowy.

Sprzedaż ratalna w ujęciu rzeczywiście „bezkosztowych” rat może być atrakcyjna w pojedynczych, uzasadnionych przypadkach zakupu towarów, ale nie może być wykorzystywana na „masową” skalę.

Jeżeli szukasz takiego kredytu, najlepiej w pierwszej kolejności udaj się do banku, który prowadzi już twój rachunek. Dlaczego? Bank doskonale zna twoje comiesięczne wpływy, dotychczasową historię kredytową, strukturę wydatków. Jako stały klient wzbudzasz większe zaufanie niż osoba z ulicy. To skutkuje większą szansą na otrzymanie wnioskowanej kwoty, a często także niższymi kosztami kredytu.

A może karta kredytowa...?

Jeżeli potrzebujesz pieniędzy na szybki, określony zakup, a nie chcesz korzystać z ofert kredytów gotówkowych, warto rozważyć skorzystanie z karty kredytowej. Jest to bardzo dobry instrument, pod warunkiem, że umiemy z niego prawidłowo korzystać.

Największą zaletą karty kredytowej jest jej tak zwany okres bezodsetkowy. Zwykle wynosi on 52-60 dni. Po okresie 31 dni (w ustalonym przez bank cyklu), w których realizowaliśmy swoje transakcje kartowe, mamy dodatkowo np. 21 dni na spłatę całego powstałego wcześniej zobowiązania (sumy zrealizowanych transakcji). Jeżeli w ustalonym czasie spłacimy dokładnie wykorzystaną kwotę, nie zapłacimy żadnych odsetek za ten „mini kredyt”. Powyżej tego okresu niespłacona należność będzie już oprocentowana i to sporo! To dobre rozwiązanie dla osób świadomych funkcjonalności karty kredytowej, zdyscyplinowanych, o regularnych dochodach, które potrzebują „nagle” zakupić produkt lub usługę bez zbędnych kosztów i spłacić ją w krótkim czasie. Dodatkowo większość kart kredytowych posiada bezpłatne ubezpieczenie.

Wadą karty kredytowej jest to, że opłaca się z niej korzystać tylko pod warunkiem realizacji transakcji bezgotówkowych. Wypłacanie pieniędzy z bankomatu skutkuje kilkuprocentowymi prowizjami, w dodatku oprocentowanie jest naliczane od momentu wypłaty gotówki.

Trudne decyzje hipoteczne

Zupełnie inną wagę ma proces podejmowania decyzji o pomocy banku we współfinansowaniu naszych mieszkań i domów. W szczególności każdy kredyt na większą kwotę (każdy z nas indywidualnie musi sobie określić, co dla niego oznacza większa kwota) to ważna decyzja życiowa, którą koniecznie trzeba rozważyć w wielu obszarach decyzyjnych. Jest faktem, że obecnie bardzo wielu klientów banków w różnym wieku decyduje się na m.in. kredyt hipoteczny (długoterminowy kredyt bankowy zabezpieczony hipoteką na nieruchomości, przeznaczony na cele mieszkaniowe). Tego typu kredyty udzielane są m.in. klientom indywidualnym na cele mieszkaniowe (remont, rozbudowę lub zakup domu, mieszkania własnościowego czy spółdzielczego, bądź też innej nieruchomości).

Dylematy, które warto indywidualnie rozważyć w trakcie podejmowania decyzji o wzięciu kredytu hipotecznego:

- Czy kupujemy mieszkanie na kredyt czy wynajmujemy? Porównajmy zyski i straty w oby przypadkach.
- Czy posiadamy zdolność kredytową?
- Czy posiadamy nieruchomość? Uwaga - wartość nieruchomości musi być wyższa od kwoty kredytu. Jako zabezpieczenie może być brana pod uwagę nieruchomość, którą zamierzamy kupić za pieniądze pochodzące z kredytu.
- Jakie są konsekwencje wzięcia kredytu hipotecznego? Wieloletni kontrakt z bankiem, ograniczenia i ryzyka z tym związane (długi czas spłat, utrata pracy i brak możliwości spłaty, obniżona pensja, stres, świadomość scenariusza, kiedy nie będziemy mogli spłacać zaciągniętego zobowiązania, inne).
- Jaką ofertę, jakiego banku wybrać, jakimi kryteriami się kierować? (cierpliwie porównajmy oferty, pełne koszty, formalności, przewidywany czas rozpatrywania wniosków, profesjonalizm doradców, dodatkowe warunki banków, itp.)

Koszty kredytów

Z jakimi kosztami może wiązać się podjęcie decyzji o wzięciu kredytu? Na koszt kredytu składają się **koszty jednorazowe** oraz **koszt stały i opłaty dodatkowe** niezależne od banku (np. opłaty skarbowe, opłaty sądowe).

Koszty jednorazowe mogą składać się z: prowizji za rozpatrzenie wniosku kredytowego, prowizji za udzielenie kredytu, prowizji za wcześniejszą spłatę kredytu, opłaty za zmiany w umowie kredytowej, opłaty z tytułu ustanowienia zabezpieczeń.

Koszty stałe to: odsetki płacone w każdej racie (wpływa na nie wysokość oprocentowania).

W trakcie rozmowy z doradcą dopytajmy, jakiego rodzaju koszty z tych powyżej wymienionych będziemy zmuszeni ponieść w związku z podpisaniem umowy kredytowej. Czy są możliwości uniknięcia części z nich?

Banki zobowiązane są do udzielania kredytów m.in. zgodnie z kryteriami zawartymi w ustawie o kredycie konsumenckim, gdzie jednym z kryteriów jest zapoznanie swoich klientów z tzw. **rzeczywistą roczną stopą oprocentowania (RRSO) kredytu**. W szczególności dotyczy to wszystkich kredytów udzielanych klientom indywidualnym, których kwota nie przekracza 255,55 tys. zł. RRSO jest to wyrażony w procentach parametr określający całkowity koszt kredytu, uwzględniający odsetki, prowizje, ubezpieczenia itp.

Obok sprawdzenia i porównania RRSO, dobrym sposobem na porównanie atrakcyjności ofert kredytowych różnych banków jest weryfikacja tzw. **całkowitego kosztu kredytu**. Jest to kwota zawierająca całkowity koszt kredytu, tzn. odsetki, prowizje, ubezpieczenia, opłaty za rozpatrzenie wniosku, koszty ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia, inne.

Porównując różne oferty różnych banków musimy zwrócić uwagę na pełną zgodność porównywanych produktów co do kwoty kredytu, czasu trwania umowy. Uwaga na prowizje, które mogą być płatne gotówką (dopytajmy o nie, są one uwzględnione w całkowitym koszcie kredytu) lub też mogą być skredytowane (te również powinny być ujęte).

Ważna uwaga - **oprocentowanie nominalne**, tak często mocno reklamowane przez banki, pokazuje jedynie **oprocentowanie kredytu** (czyli tylko koszt odsetkowy kredytu), a nie całkowity koszt kredytu. **Pytajmy zatem Doradców o RRSO kredytów, a najlepiej również o kwoty całkowitych kosztów kredytów!**

Maksymalny koszt kredytu

Od 2006 roku obowiązują przepisy tzw. ustawy antylichwiarskiej, które regulują kwestię maksymalnych odsetek od kredytów oraz innych opłat związanych z udzieleniem kredytu. I tak:

- **maksymalne oprocentowanie kredytów konsumenckich**, przeznaczonych dla klientów indywidualnych, nie może przekroczyć 4-krotności stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (obecnie – stan na maj 2012 r.- stopa kredytu lombardowego NBP wynosi 6%);
- **maksymalne koszty opłat i prowizji** związane z zawarciem umowy o kredyt konsumencki mogą być nieograniczone. Dotychczasowy dostęp do informacji o wszelkich kosztach ma zapewnić obowiązkowy formularz. Pozwoli to uzyskać dostęp do pełnej informacji o wszelkich kosztach ponoszonych w przypadku zawarcia umowy. Posłuży to nie tylko porównaniu różnych ofert, ale również uniknięciu ryzyka ponoszenia nadmiernie wygórowanych opłat czy prowizji.

Banki mają obecnie prawo pobierania prowizji za nadpłatę lub wcześniejszą spłatę kredytu. Będzie ona mogła wynosić maks. 0,5 proc. oddawanej kwoty, jeśli do końca umowy został mniej niż rok, ale już 1 proc., gdy kredyt należałoby spłacać przez jeszcze przynajmniej 12 miesięcy. Na szczęście prowizja ta będzie mogła być pobierana jedynie w przypadku kredytów ze stałą stopą oprocentowania oraz jedynie, gdy kwota kredytu spłacanego w kolejnych 12 miesiącach jest wyższa niż trzykrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty. Jako że trzykrotność rzeczonyj stawki wynosi ok 11 tys. zł, to tyle trzeba byłoby dopłacać, aby bać się prowizji.

Oprocentowanie kredytów

Oprocentowanie kredytów gotówkowych jest ustalane z reguły tzw. decyzją zarządów poszczególnych banków, natomiast kredyty branżowe (np. hipoteczne, mieszkaniowe) są uzależnione od wysokości rynkowych stawek WIBOR (dla kredytów złotych) lub LIBOR (dla kredytów w wybranych walutach obcych) powiększonych o marżę banku.

Wysokość oprocentowania najczęściej zależy od kwoty kredytu i okresu kredytowania. Rozkładając spłatę naszego kredytu na dłuższy okres, musimy liczyć się z wyższym oprocentowaniem. W niektórych bankach na preferencyjne warunki mogą liczyć stali klienci banku.

Ubezpieczenia kredytów gotówkowych

Już od kilku lat wraz z kredytem gotówkowym banki proponują swoim klientom dodatkowe ubezpieczenia. Najczęściej zakres świadczeń ubezpieczeniowych obejmuje m.in. utratę pracy, czasową lub całkowitą niezdolność do pracy, następstwa nieszczęśliwych wypadków kredytobiorcy. Dla banków taka forma ubezpieczenia stanowi dodatkowe zabezpieczenie. W sytuacji wystąpienia zdarzenia spłatę kredytu przejmuje na siebie firma ubezpieczeniowa, której polisę wykupił klient.

Zdarzają się banki, w których wykupienie ubezpieczenia jest dobrowolne, a w innych jest to czynność obowiązkowa. Jeżeli mamy możliwość wyboru kredytu (z ubezpieczeniem bądź bez), warto rozważyć jego opłacalność oraz korzyści płynące z tego tytułu. Za wykupienie polisy banki mogą bowiem zaproponować na

przykład niższe oprocentowanie. Trzeba wówczas porównać całkowite koszty kredytu.

Pewną ułomnością kredytów z ubezpieczeniem jest ograniczony i specyficzny zakres ochrony, zwłaszcza w przypadku ubezpieczeń od utraty pracy. W takich sytuacjach ubezpieczyciele najczęściej zastrzegają, że będą spłacać za klienta raty kredytowe, ale tylko przez określony okres, np. 6 albo 12 miesięcy. Trzeba pamiętać, że dodatkowym warunkiem wypłaty odszkodowania może być np. przedstawienie dokumentów świadczących o tym, że utraciliśmy pracę z winy pracodawcy lub też zaświadczenia z urzędu pracy o tym, że zostaliśmy zarejestrowani jako bezrobotni. W przypadku ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków trzeba natomiast zwrócić uwagę na zakres wykluczeń, czyli jednoznacznych sytuacji, kiedy firma ubezpieczeniowa nie wypłaci odszkodowania. Uwaga – szczegółowe informacje na temat warunków proponowanego ubezpieczenia można odszukać w tzw. Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU), dołączonych do umowy kredytowej.

Przed podpisaniem umowy kredytowej przeanalizujmy na spokojnie ogólne warunki ubezpieczenia.

Najtańszą obecnie i bardzo popularną wśród seniorów, ale i nie tylko, formą uzyskania dodatkowych pieniędzy jest pożyczanie ich od kogoś z rodziny, znajomych. Uwaga - jeżeli zdecydujemy się na takie rozwiązanie, to koniecznie musimy pamiętać, że zawarcie umowy pożyczki (może być w postaci ustnej) formalnie podlega opodatkowaniu podatkiem od czynności cywilnoprawnych, który wynosi 2% kwoty pożyczki. Do zapłacenia tego podatku jest zobowiązana ta osoba, która bierze pożyczkę. Osoba, która jej udziela, jest z kolei zobowiązana do zapłacenia 19% podatku od odsetek ustalonych w umowie. W pewnych przypadkach, kiedy pieniądze pożyczają sobie bliscy krewni, pożyczki są zwolnione z podatku od czynności cywilnoprawnych.

Kolorowy świat reklamy

Bardzo często w ulotkach reklamowych kredytów banki eksponują wysokość miesięcznej raty kredytowej. To zazwyczaj zwykły chwyt marketingowy, obliczony na przyciągnięcie uwagi potencjalnego klienta. Podana w reklamie niska rata ma za zadanie zachęcić kredytobiorców do kupienia tego produktu właśnie w tym, a nie innym banku. Koniecznie należy więc dokładnie przeczytać broszurę, a zwłaszcza wszelkie informacje podane „z gwiazdkami” i drobnym druczkiem. Często okazuje się, że „napisana dużymi, wytłuszczonymi literami” niska rata wyliczona jest dla bardzo niskiej kwoty kredytu i bardzo długiego okresu kredytowania. Możliwe, że nie uwzględnia dodatkowych opłat, np. obowiązkowych w takich sytuacjach ubezpieczeń, o których można „przez przypadek” dowiedzieć się dopiero w momencie zawierania umowy. Równie efektywnym sposobem na zachęcenie potencjalnego klienta do wzięcia pożyczki jest dodawanie do kredytu prezentów w postaci gotówki lub drobnych upominków (parasole, książki itp.). Pamiętajmy o starej zasadzie, która mówi, że „nie ma nic za darmo”. Z drugiej jednak strony pamiętajmy o dużej ostrożności w przypadku „niebываłych okazji”, mega tanich produktów, super, hiper promocji. Może się okazać, że niskie oprocentowanie obowiązuje tylko np. w okresie spłaty pierwszych kilku rat kredytu, a po upływie okresu promocyjnego ich wysokość znacznie wzrośnie. **Aby nie dać się „złowić iluzji super okazji”, koniecznie dokładnie zapoznajmy się z warunkami proponowanej umowy kredytowej.**

Od 2012 r. obowiązuje nowa ustawa o kredycie konsumenckim, w której duży nacisk został położony na jasny sposób komunikacji z potencjalnym klientem w reklamach. Nowe prawo wymaga, aby oprócz rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania klient otrzymywał pełny pakiet szczegółowych informacji zawsze wtedy, gdy bank podaje koszt uzyskania pożyczki, m.in. całkowitą kwotę kredytu, stopę oprocentowania wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu.

Odwieczny dylemat - raty równe czy malejące?

Kiedy rozważamy wzięcie kredytu, jednym z (pytań) zagadnień, które musimy przemyśleć, jest ustalenie typu rat spłat. **Do wyboru mamy dwie możliwości spłaty naszego kredytu: spłatę w ratach równych albo spłatę w ratach malejących. Każda rata składa się z dwóch składników: z kapitału (którym są pieniądze pożyczone od banku) oraz odsetek (stanowiących koszt, jaki płacimy za ten kapitał).**

Różnice pomiędzy ratami równymi i malejącymi polegają tak naprawdę na różnych proporcjach kapitału i odsetek stanowiących składniki każdej raty.

Gdy wybierzemy raty równe, przez cały okres spłaty naszego kredytu nasze comiesięczne wpłaty do banku

będą takie same. A tak dokładnie, w takim przypadku część kapitałowa raty systematycznie rośnie w ciągu całego okresu spłaty, zaś część odsetkowa proporcjonalnie maleje. Jasno więc widać, że początkowo większą część comiesięcznej spłaty stanowią odsetki, a bardzo niewielką - kapitał. Proporcje te zmieniają się w miarę dokonywania kolejnych spłat. Pod koniec okresu spłaty pojedyncza rata zawiera już głównie część kapitałową.

Jeśli zdecydujemy się na raty malejące, to przez cały okres kredytowania nasze comiesięczne wpłaty do banku będą systematycznie maleć. Będziemy spłacać co miesiąc stałą część kapitału, a do tego odsetki od jeszcze nie spłaconej części kredytu. Spłata jest ustalana w następujący sposób: wielkość przyznanego kredytu dzielona jest przez liczbę rat, które mamy do spłacenia. Otrzymujemy wysokość miesięcznej raty kapitałowej. Wpłacając ją co miesiąc do banku, pomniejszamy tym samym wielkość kapitału do zwrotu. Do każdej raty kapitału bank dolicza nam co miesiąc odsetki od pozostałej do spłacenia części kredytu. Dlatego zatem spłaty największe są na początku procesu, a następnie – systematycznie z każdym miesiącem - stopniowo maleją.

Kiedy spłacamy kredyt w ratach równych, zaczynamy proces od znacznie niższych kwot niż te, które musieliśmy wpłacać w przypadku rat malejących. Dzięki temu nie musimy nadwierać naszej zdolności kredytowej i domowego budżetu. Ważne: jeżeli mamy kłopot z wykazaniem się odpowiednią zdolnością kredytową, wówczas forma spłat może mieć bezpośredni wpływ na wysokość przyznanego przez bank kredytu. Dlatego, ze względu na metody stosowane przez banki do oceny zdolności kredytowej (im mniejsza comiesięczna spłata kredytu, tym łatwiej go uzyskać), wybierając formę rat równych, mamy szansę na większy kredyt, gdyż w oczach banku będzie nas na niego stać.

System rat równych można polecić przede wszystkim osobom, które przewidują, że ich sytuacja finansowa w latach trwania kredytu utrzyma się na dotychczasowym poziomie lub nawet poprawi. Również tym osobom, które mają niską zdolność kredytową i nie poradzą sobie z wyższymi obciążeniami w początkowych okresach spłat.

System rat malejących jest dobrym rozwiązaniem dla tych, którzy na razie mogą płacić dużo, ale przewidują, że za jakiś czas ich sytuacja może ulec zmianie. Dlatego wolą się zabezpieczyć i wybrać taki wariant spłaty, który z czasem będzie wymagał coraz mniejszych środków. Również dla tych, którzy chcą jak najszybciej spłacić swój kredyt, a nie chcą skorzystać z krótszego terminu (krótszy termin równoznaczny jest z wyższą ratą). Z racji tego, że szybko spłacają kapitał, będą mieli mniej odsetek do zapłacenia w chwili spłaty całości zadłużenia.

I kolejna ważna kwestia - raty równe w mniejszym stopniu obciążają nasz budżet domowy w początkowym okresie spłaty, a tym samym pozwalają - przy jednoczesnej regularnej spłacie kredytu - systematycznie oszczędzać. To bowiem bardzo ważne, by kredyt nie pozbawiał nas jednocześnie możliwości oszczędzania, co może nastąpić przy wyborze rat malejących.

Na koniec upewnijmy się, czy będziemy mieli możliwość wcześniejszej spłaty części lub całości kredytu bez dodatkowych kosztów. Z punktu widzenia efektywności zarządzania naszymi pieniędzmi rozważmy możliwość szybszej spłaty kapitału (pomniejszenia kapitału), spowoduje to naliczenie mniejszych odsetek (obniży ten koszt). Wszystko zależy od naszych priorytetów w tym względzie (obniżamy zobowiązania czy efektywnie inwestujemy?).

Kiedy zaczynają się kłopoty ze spłatą...

Niestety zdarza się dość często, że klienci przeliczają się z możliwościami spłaty swojego zadłużenia albo też nastąpiły w ich życiu nieprzewidziane sytuacje awaryjne, których nie planowali (np. ich lub kogoś bliskiego choroba połączona z pobytem w szpitalu, długotrwały wyjazd na leczenie sanatoryjne). Kolejne wezwania do zapłaty, telefony z firm windykacyjnych to oznaki tego, że kredyt nie jest na bieżąco obsługiwany. Potem następuje wypowiedzenie umowy kredytu, i sądowa egzekucja zadłużenia... A przecież można tego uniknąć.

Niemal wszyscy kredytobiorcy popełniają ten sam błąd – tak długo, jak się tylko da, ukrywają swój problem przed bankiem. To są złe rozwiązania. Ci, którzy poinformują bank o swoich kłopotach odpowiednio wcze-

śnie, szybciej znajdują wspólne rozwiązanie problemu – bank może rozłożyć spłatę zadłużenia na korzystniejsze raty, wydłużyć okres kredytowania, umorzyć część odsetek karnych i opłat windykacyjnych. Na każdym etapie istnieje możliwość porozumienia się z bankiem, któremu również zależy na rozwiązaniu problemów swojego klienta w krótkim czasie.

Również i dla banków windykacja jest bardzo kosztowna, odsetki karne i koszty egzekucji komorniczej znacznie zwiększają całkowite zadłużenie, a ponadto im większa liczba dni opóźnienia spłaty i wyższa kwota zaległości, tym mniejsze możliwości i chęci ustępstw ze strony banków, które muszą dbać o swoje interesy.

O czym należy koniecznie pamiętać? Oto kilka najważniejszych rzeczy:

Nie wolno ignorować wezwań i pism otrzymanych od wierzycieli.

Trzeba podjąć działanie od razu i nie czekać, aż sytuacja wymknie się spod kontroli.

Należy skontaktować się z bankiem 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.

Trzeba zachować kopie wszystkich pism wysyłanych w sprawie spłaty zadłużenia.

Należy sprawdzić, czy możemy uzyskać korzystniejszy kredyt konsolidacyjny, którym spłacimy zaległości u różnych kredytodawców.

Na kłopoty... dobra konsolidacja, nie chwilówka

Kredyt konsolidacyjny to połączenie wszystkich dotychczasowych zobowiązań z tytułu spłaty innych kredytów (np. mieszkaniowych, gotówkowych czy wykorzystanych limitów) w jeden kredyt o wydłużonym okresie spłaty. Taka konstrukcja pozwala rozłożyć łączną kwotę naszych zadłużeń na większą ilość rat, co automatycznie sprawia, że spłacane co miesiąc raty kredytowe są niższe.

Wybrany przez nas bank przejmuje na siebie nasze stare zobowiązania i udziela nam nowego kredytu w wysokości sumy tych wcześniejszych zobowiązań, lecz na nowych warunkach kredytowania. Konsolidacja może dotyczyć zadłużeń o różnych okresach spłat, pochodzących z różnych banków.

Kredyty konsolidacyjne kierowane są przede wszystkim do osób, które z wielu względów mają problemy ze spłatą dotychczas zaciągniętych zobowiązań w bankach. W wielu przypadkach, kiedy nie widzimy perspektyw na szybką poprawę naszej trudnej kondycji finansowej, konsolidacja może okazać się jak najbardziej skutecznym (choć kosztownym) i racjonalnym działaniem zmierzającym do uporządkowania i poprawy naszych finansów. Praktycznie comiesięczną spłatę rat w kilku bankach zastępujemy jedną spłatą w jednym banku. Ważne, aby przed skonsolidowaniem swoich wszystkich długów bezwzględnie przeanalizować ewentualne korzyści z przyszłymi (dość wysokimi) kosztami takiej operacji. Jedną z metod obniżenia kosztów konsolidacji może być dodatkowe ustanowienie zabezpieczenia, np. w postaci hipoteki. Nie czekajmy z decyzją konsolidacji do ostatniej chwili niewypłacalności!

Apelujemy o rozwagę i przestrzegamy przed tzw. chwilówkami!

Firmy niewiadomego pochodzenia proponują szybkie pieniądze bez zbędnych formalności. W szczególności ludzie starsi, mający kłopoty finansowe, wpadają w pętlę zadłużenia takich firm. Podpisują umowy, w których wiele zapisów jest rażąco sprzecznych w obowiązujących regulacjach, ale też ze zdrowym rozsądkiem. Dotyczy to w szczególności np. kwestii odsetek naliczanych od pożyczonego kapitału (koszt może nawet wynieść 1% w skali... dnia). W takich przypadkach z pożyczonych np. kilkuset zł, tworzy

się szybko zadłużenie rządu kilku tysięcy zł i więcej. Klient nie ma szans na spłatę takiego zadłużenia. Bardzo często seniorzy nie przyjmują do wiadomości realnego zagrożenia z tytułu podpisania takich umów. Strach powoduje, że nie odpierają (ignorują) korespondencji (ponagleń do zapłaty, pism sądowych, komorniczych). Firmy takie sprzedają długi firmom windykacyjnym, które bezlitośnie kierują hurtowo wnioski do sądów o nakazy zapłaty, uruchamiając następnie komorników. W taki sposób wiele osób traci swoje ciężko wypracowane przez wiele lat majątki. Zjawisko obecnie jest bardzo powszechne i wymaga szybkich interwencji odpowiednich instytucji państwowych.

Jak możemy uchronić się przed taką sytuacją? Po pierwsze: nie należy podpisywać żadnych tego typu umów! Po drugie, wg. prawa, mamy 14 dni na formalne odstąpienie od umowy! Po trzecie: wykorzystać bezpłatne porady prawne, specjalistów, np. w SUTW, UOKiK i innych, bowiem każdy kolejny krok wymaga już indywidualnego, ale i szybkiego postępowania.

W sytuacjach krytycznych klient może rozważyć skorzystanie z instytucji upadłości konsumenckiej. Wniosek o ogłoszenie upadłości może złożyć tylko klient 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 lekkomyślny sposób albo jego majątek nie wystarczy nawet na pokrycie kosztów postępowania upadłościowego. Należy także pamiętać, że po ogłoszeniu upadłości, ulegną sprzedaży 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.

BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ ZAWSZE PRAWDĘ CI POWIE...

Biuro Informacji Kredytowej (BIK S.A.) – to instytucja, która gromadzi i udostępnia bankom dane obrazujące historię kredytową wszystkich klientów, m.in. banków. BIK otrzymuje dane od instytucji finansowych. Dane te są dostępne dla pojedynczych osób oraz dla banków, które chcą sprawdzić zdolność kredytową swoich klientów. Każdy klient może uzyskać informacje na temat swoich danych umieszczonych w BIK, występując o bezpłatny raport. Należy wypełnić i podpisać wniosek (wzór na stronie www.bik.pl) oraz przesłać go na poniższy adres biura:

Biuro Informacji Kredytowej S.A.
Biuro Obsługi Klienta
ul. Postępu 17A
02-676 Warszawa
dopisek: „INFORMACJA USTAWOWA”

Raport będzie przesłany listem poleconym na adres wskazany we wniosku.

BIK jako instytucja został powołany dla potrzeb minimalizowania ryzyka kredytowego. Kredytodawcy zwalniają swoich klientów z obowiązku uzyskiwania z wielu instytucji pisemnych zaświadczeń o stanie ich zobowiązań, a tym samym oszczędzają czas swoich klientów, nie narażając ich na dodatkowe koszty powodując przyspieszenie procedury udzielenia kredytu. Klienci z udokumentowaną pozytywną historią kredytową są bardziej wiarygodni m.in. dla banków niż konsumenci, o których nic nie wiadomo. Decyzję o przyznaniu bądź odmowie udzielenia kredytu podejmuje suwerennie każdy bank, w oparciu o własne kryteria oceny ryzyka, a podejmowana decyzja kredytowa nie podlega weryfikacji przez inne strony, np. przez sądy czy arbitraż.

W administrowanej przez siebie bazie BIK przetwarza informacje o klientach m.in. banków i ich rachunkach, które cyklicznie są przekazywane przez te instytucje w formie tzw. wsadów informacyjnych. Wsady informacyjne zawierają m.in. dane osobowe klientów, dane na temat kredytu, takie jak: data powstania, rodzaj kredytu,

okres, na jaki kredyt został udzielony, waluta kredytu, terminowość spłat, a także informacje o zadłużeniu, podjętej przez bank windykacji czy egzekucji należności oraz o zamknięciu rachunku (i powodach tego zamknięcia). Informacje znajdujące się w BIK dotyczą wszystkich rachunków kredytowych, jakie prowadzą lub prowadziły banki, a więc zarówno tych obsługiwanych prawidłowo, jak i tych, które są spłacane lub były spłacane nieterminowo. Innymi słowy: BIK przetwarza wszystkie informacje przekazane przez bank – zarówno pozytywne (kredyty spłacane terminowo), jak i negatywne (kredyty spłacane z opóźnieniem).

Postępowanie reklamacyjne w przypadku naruszenia naszych praw jako klientów i konsumentów w banku.

Reklamacje to już dla większości banków dbających o jakość relacji ze swoimi klientami formalne bardzo ważne wyrażenie opinii na temat negatywnych aspektów funkcjonowania organizacji z punktu widzenia niezadowolonego klienta. To szansa na poprawienie organizacji, usług, produktów tam, gdzie jest to możliwe. Reklamacje należy zawsze składać na piśmie, zostawiając sobie kopię. Pismo reklamacyjne można wysłać listem poleconym lub zanieść do naszej placówki banku, żądając potwierdzenia jego przyjęcia na naszej kopii. Przepisy prawa nie przewidują terminu, w którym banki mają udzielić konsumentowi odpowiedzi na reklamacje. **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 słuszna reklamacja klienta 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 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).

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.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości związanych z umową zawartą z bankiem, 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.

Naszą ostoją... nasz dobry doradca

Wybierając jako seniorzy bank, wybieramy także, a może przede wszystkim, ludzi - doradców, którzy stoją za logo banku, którzy codziennie powinni stanowić o jego największej wartości rynkowej, a mianowicie o umiejętności budowania i rozwijania długoterminowych relacji ze swoimi klientami. Klientami, którzy będą w centrum prowadzonego biznesu. Zaufanie, uczciwość, poczucie bezpieczeństwa, cierpliwość, rzetelność, dotrzymywanie ustaleń i obietnic, szeroka wiedza i doświadczenie zawodowe i życiowe to tylko niektóre cechy, które powinien posiadać profesjonalny doradca bankowy. Pytanie-czy tacy pracownicy banków realnie występują w naszej szarej rzeczywistości? Otóż zapewniam, że tak! Trzeba ich tylko znaleźć. Znając swoje oczekiwania, potrzeby, znając m.in. treści tego poradnika możemy stać się równorzędnymi i równoprawnymi partnerami do współpracy z takimi właśnie pracownikami banków. Poszukujemy takich osób, promujemy je wśród swoich znajomych, rekomendując ich postawy i zachowania.

SENIORZY – KLIENCI PRZYSZŁOŚCI

Wiele instytucji z wielu branż toczy obecnie prawdziwą wojnę ofertową o dojrzałych konsumentów. Kuszą dedykowanymi produktami, w szczególności dbającymi o potrzeby tej grupy klientów. Seniorzy należą do grupy wymagających konsumentów – nieufnych, ostrożnych, nieco sceptycznych w korzystaniu z nowoczesnych technologii i produktów. Taka postawa często wynika z ostrożności, braku zaufania, ale również z braku umiejętności poszukiwania niezbędnych do zakupu informacji, niedostatecznej wiedzy dotyczącej produktów i praw konsumentów. Co zrobić, aby poprawić tę sytuację? Informować, pokazywać, edukować, tłumaczyć, upraszczać, a przede wszystkim – traktować z cierpliwością i szacunkiem.

W porównaniu z USA, Japonią czy krajami Zachodniej Europy, polski rynek usług i produktów finansowych dla seniorów dopiero się tworzy. O ile dzisiaj osoby powyżej 65 roku życia stanowią ok 13,5 % obywateli naszego kraju, to według GUS już w 2035 r. będzie ich prawie dwukrotnie więcej, a do 2050 r. mogą stanowić nawet połowę polskiego społeczeństwa. Nie tylko banki, ale również firmy z wielu branż produkcji i usług zaczynają już reagować na te trwałe trendy społeczne, dostrzegając potrzeby starszych konsumentów. Dlatego też obecnie w wielu strategiach marketingowych i sprzedażowych coraz bardziej kompleksowo uwzględnia się dojrzałe osoby jako pełnoprawnych klientów.

W Polsce brak jest szeroko zakrojonych kampanii i programów skierowanych do seniorów, które informowałyby o możliwościach korzystania z produktów bankowych przez tę grupę osób. Jedną z nielicznych w środowisku jest właśnie ten projekt we współpracy z Ogólnopolską Federacją Stowarzyszeń UTW i NBP, w którym jednym z elementów jest przygotowanie i szerokie rozpowszechnienie tego poradnika wśród seniorów. Mam nadzieję, że spełni on Państwa oczekiwania w budowaniu wiedzy i świadomych, i bezpiecznych postaw równoprawnych parterów instytucji bankowych.

Życzę Państwu powodzenia w bezpiecznym bankowaniu!

DODATKOWE ŹRÓDŁA WIEDZY I WSPARCIA:

Dla wszystkich seniorów w ramach projektu został udostępniony punkt informacyjno-konsultacyjny, którego siedziba mieści się w Nowym Sączu, ul. Jagiellońska 18 (siedziba Ogólnopolskiej Federacji Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku), telefon 0-18 443 57 08, adres e-mail: federacjautw@interia.pl. W miejscu tym osoby zainteresowane poradą specjalistów mogą uzyskać taką pomoc bezpłatnie.

Dla dociekliwych „e-seniorów” (seniorów posiadających dostęp do Internetu) polecam ciekawe strony internetowe zawierające dodatkowe informacje z dziedziny ekonomii bankowości i finansów:

- www.nbp.pl – strona Narodowego Banku Polskiego,
- www.nbpportal.pl – strona NBP zawierająca ciekawe prezentacje, artykuły z dziedziny finansów i ekonomii,
- www.bik.pl – portal Biura Informacji Kredytowej,
- www.bgf.pl – portal Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
- www.comperia.pl – strona niezależnych doradców finansowych, porównanie ofert banków,
- www.money.pl – portal ekonomiczny,
- www.bankier.pl – portal finansowy,
- www.federacjautw.pl – portal Federacji Uniwersytetów Trzeciego Wieku,
- inne - portale banków, których jesteśmy klientami.

Spis treści

Słowo wstępne	3
Od Autora	5
Wszystko zaczyna się od... wyboru banku i konta	6
To nie przelewki z tymi przelewami	10
Plastikowy pieniądz	12
Bankowość internetowa	17
Czas na oszczędzanie a potem inwestowanie	25
Lokaty	26
Inwestowanie	28
Zasady efektywnego zarządzania swoimi pieniędzmi	33
Bankowy Fundusz Gwarancyjny	34
Kredyty bankowe przyjazne seniorom?	35
Biuro Informacji Kredytowej zawsze prawdę Ci powie.....	42
Seniorzy-klienci przyszłości	44
Dodatkowe źródła wiedzy i wsparcia	45

NOTATKI:

NBP

N a r o d o w y B a n k P o l s k i



Ogólnopolska Federacja Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku
33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 18
tel./fax (+48 18) 443 57 08; e-mail: federacjautw@interia.eu; www.federacjautw.pl