

---

**PRZEWODNIK  
KLIENTA  
USŁUG FINANSOWYCH**

---

## SPIS TREŚCI

<b>1. Instytucje zaufania publicznego.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Wyniki inwestycyjne OFE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Reklama prasowa ubezpieczeń.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Ubezpieczenie na życie z UFK – inwestycja i ubezpieczenie .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Indeksacja składki chroni wartość polisy, ale... ..</b>	<b>8</b>
<b>6. Ubezpieczenie kredytu może oszczędzić problemów, ale... ..</b>	<b>9</b>
<b>7. Czy najtańsze ubezpieczenie autocasco to najlepszy wybór? .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Zwrot kosztów dla poszkodowanego.....</b>	<b>12</b>
<b>9. Wygórowana opłata za kserokopie dokumentów .....</b>	<b>13</b>
<b>10. Dostarczenie dokumentu ubezpieczenia.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Nieprecyzyjne sformułowania OWU.....</b>	<b>14</b>
<b>12. Śmierć ubezpieczonego za granicą.....</b>	<b>16</b>
<b>13. Polisolokata – jaki to produkt: lokata czy ubezpieczenie? .....</b>	<b>17</b>
<b>14. Lokata z funduszem inwestycyjnym .....</b>	<b>20</b>
<b>15. Reklama rachunków osobistych w bankach.....</b>	<b>22</b>
<b>16. Sprzedaż wiązana.....</b>	<b>23</b>
<b>17. Dwa w jednym – kredyt gotówkowy i karta kredytowa .....</b>	<b>23</b>
▪ „bonus” też może kosztować.....	23
▪ jeśli nie chcesz, zaznacz NIE.....	24
<b>18. Reklama lokaty.....</b>	<b>25</b>
<b>19. Promesa, czyli nie kupuj kota w worku .....</b>	<b>26</b>
<b>20. Poręczenie jako forma zabezpieczenia kredytu .....</b>	<b>28</b>
<b>21. Lokata depozytowo -strukturyzowana .....</b>	<b>30</b>
<b>22. Rzeczywiste oprocentowanie lokaty.....</b>	<b>32</b>
<b>23. Termin realizacji zlecenia nabycia jednostek funduszu inwestycyjnego.....</b>	<b>33</b>
<b>24. „Bezpieczne” fundusze inwestycyjne .....</b>	<b>35</b>
<b>Warto również pamiętać o: .....</b>	<b>36</b>
▪ ... formie informacji o saldzie rachunku bankowego.....	36
▪ ... prowizjach widocznych na wyciągach z rachunków bankowych .....	37
▪ ... możliwości odstąpienia od umów zawieranych na odległość .....	37
▪ ... możliwości odstąpienia od umowy ubezpieczenia .....	38
▪ ... możliwości odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego .....	39
▪ ...możliwości wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego .....	39
▪ ... spłacie kredytu w walucie.....	40
▪ ...charakterze kredytu konsolidacyjnego .....	41
▪ ...warunkach koniecznych do skutecznej zmiany OFE .....	42

# 1.

## Instytucje zaufania publicznego

---

Działalność instytucji finansowych, określanych mianem instytucji zaufania publicznego objęta jest szczególnymi rygorami prawnymi, oraz poddana specjalistycznemu nadzorowi publicznemu. Jednak należy pamiętać, że podmioty te to przedsiębiorcy, którzy prowadzą działalność gospodarczą, w celu osiągnięcia zysku. W kontaktach z instytucjami finansowymi, klient spotyka osoby, które są ich przedstawicielami (np.: sprzedawcami czy pośrednikami). Ich zadaniem jest nakłonienie potencjalnego klienta do zawarcia umowy. Z zasady wynagrodzenie sprzedawcy uzależnione jest w całości albo w części od wyników sprzedaży. Pośród licznej rzeszy rzetelnych i profesjonalnych przedstawicieli instytucji finansowych możemy niestety również spotkać takich, którzy stosują nieuczciwe techniki sprzedaży, czy wywierania wpływu lub podejmują szereg innych działań, które mogą wprowadzić potencjalnego klienta w błąd i wywoływać mylne wyobrażenie, iż dany produkt finansowy jest korzystniejszy niż ma to miejsce w rzeczywistości. Jednocześnie z obserwacji poczynionych przez UKNF wynika, że klienci instytucji finansowych nie zawsze z należytą starannością podejmują decyzje finansowe. Poniższy materiał może okazać się pomocny w świadomym wyborze i korzystaniu z usług finansowych.

### WNIOSKI

- Klienci nie powinni bezkrytycznie przyjmować informacji przekazywanych przez przedstawicieli instytucji finansowych – informacje te zawsze należy skonfrontować z treścią dokumentów.
- Klienci nie powinni podejmować decyzji o zawarciu umowy wyłącznie na podstawie informacji przekazanych przez przedstawiciela instytucji finansowej.
- Decyzję dotyczącą zawarcia umowy klienci powinni podejmować przede wszystkim w oparciu o wnikliwą analizę wzoru umowy oraz wszelkich innych dokumentów, które będą regulować wzajemne prawa i obowiązki stron.

## 2. Wyniki inwestycyjne OFE

---

Z dużą dozą ostrożności należy podchodzić do wszelkich rankingów oraz przekazów reklamowych o charakterze porównawczym. Ważne jest, aby na przekazywane informacje patrzeć w szerszym kontekście, np. jakie kryteria wzięto pod uwagę dokonując porównania i czy mają one charakter istotny.

### **Przykład:**

Prezes jednego z powszechnych towarzystw emerytalnych skierował do członków zarządzanego przez siebie otwartego funduszu emerytalnego list z życzeniami:

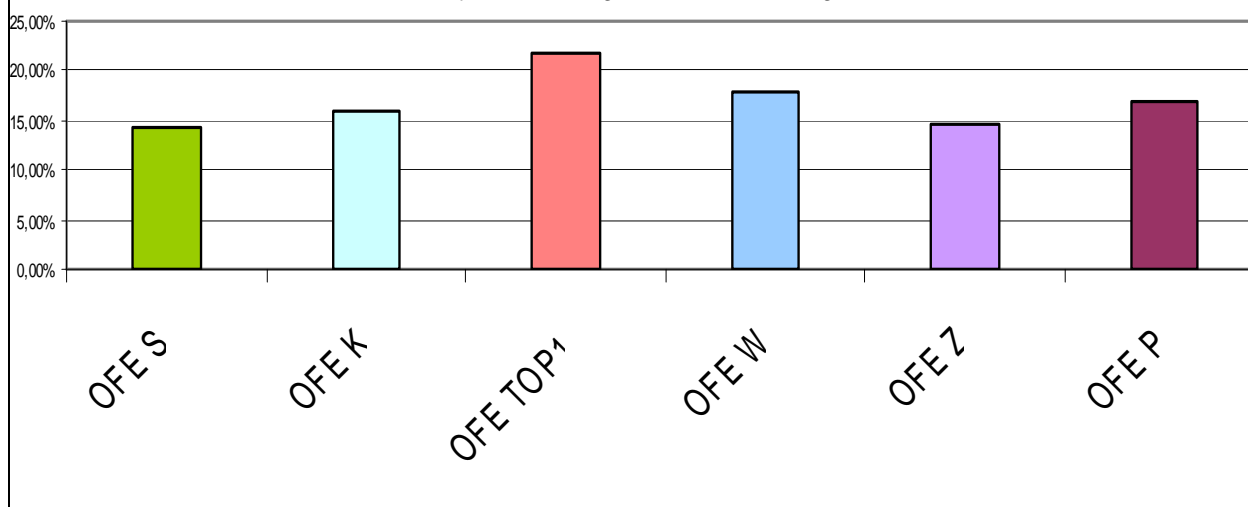
*Szanowni Państwo,*

*Miło nam poinformować, że w minionym roku dobrze inwestowaliśmy Państwa pieniądze.*

*W przyszłym roku chcemy być jeszcze lepsi.*

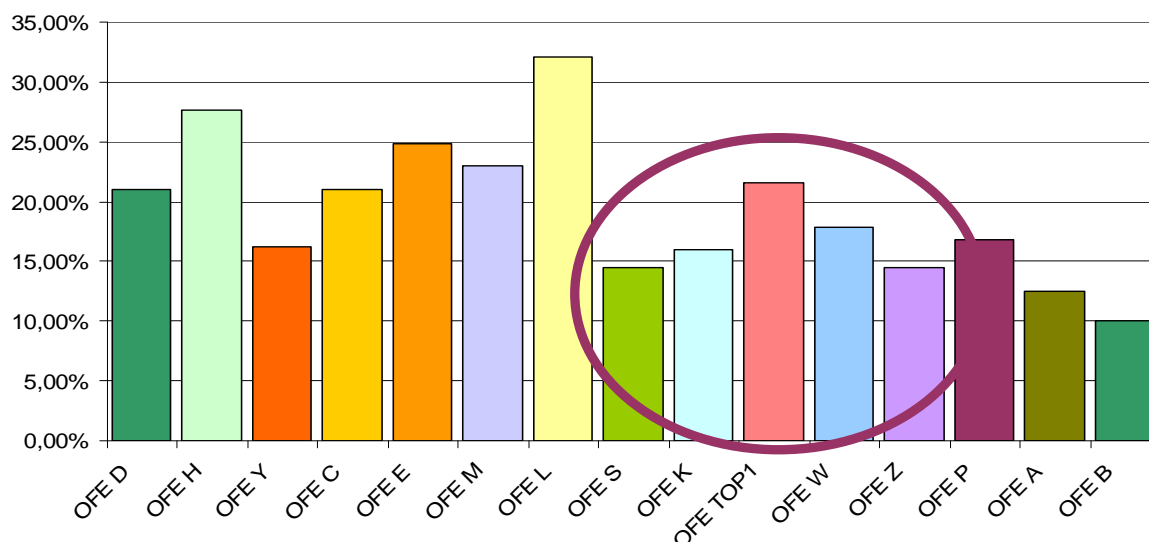
*Prezes Zarządu PTE TOP*

Stopa zwrotu 6 największych funduszy emerytalnych,  
za okres 1 stycznia - 31 grudnia minionego roku.



W powyższym zestawieniu porównano wyniki inwestycyjne 6 największych otwartych funduszy emerytalnych. Okazało się, że obraz osiągniętych przez nie wyników był znacząco odmienny w sytuacji, gdy w porównaniu uwzględniono wszystkie funkcjonujące na rynku fundusze emerytalne:

### Stopa zwrotu wszystkich OFE



### WNIOSKI

- ➔ Dla wysokości przyszłej emerytury istotne znaczenie mają długoterminowe wyniki inwestycyjne OFE oraz koszty ponoszone na rzecz PTE (opłata od składki i opłata za zarządzanie aktywami OFE). Na te parametry należy przede wszystkim zwracać uwagę, śledząc osiągnięcia inwestycyjne funduszy.
- ➔ Wielkość funduszu emerytalnego – pod względem liczby członków lub wysokości aktywów – nie świadczy o jego efektywności.
- ➔ Pełną informację daje wyłącznie przedstawienie wyników danego funduszu na tle wszystkich pozostałych OFE.

### 3.

## Reklama prasowa ubezpieczeń

---

Zakład ubezpieczeń dokonuje kalkulacji składki ubezpieczeniowej przy uwzględnieniu szeregu czynników. Może ich być tak dużo, że nie jest możliwe ich zaprezentowanie w reklamie. Spójrzmy na następujący przykład ulotki reklamowej:

#### **Chrysler Grand Voyager 2.8 CRD Limited**

*Koszty ubezpieczenia w Ubezpieczeniach Direct S.A.*

*Ubezpieczenie OC*

**1208 zł**

*Ubezpieczenie w pakiecie OC + AC*

**2742 zł**

Obliczenia dla Wrocławia. Podane ceny nie zawierają zniżek. Honorowane są zniżki innych ubezpieczycieli.

**Ubezpieczenia Direct S.A.**  
**0766-555-555**

W powyższej informacji reklamowej (mimo braku takiego zastrzeżenia) **składka obliczona została przy założeniu następujących parametrów:**

- ✓ ubezpieczonym jest mieszkaniec Wrocławia
- ✓ wiek: 35 lat
- ✓ płeć: męczyzna
- ✓ stan cywilny: żonaty, 1 dziecko w wieku do lat 6
- ✓ staż posiadania prawa jazdy: 10 lat
- ✓ sposób użytkowania samochodu: użytkowanie prywatne
- ✓ miejsce parkowania samochodu nocą: garaż
- ✓ średni roczny przebieg samochodu: 10.000 – 15.000 km
- ✓ suma ubezpieczenia: zmienna (odszkodowanie liczone według wartości samochodu na dzień szkody)
- ✓ sposób dokonywania napraw powypadkowych: warsztaty nie autoryzowane przez producentów samochodów

- ✓ udziały własne w ubezpieczeniu AC: 30% w szkodzie wypadkowej, 10% w szkodzie polegającej na kradzieży pojazdu lub jego części
  - ✓ sposób płatności: jednorazowa, płatność dokonywana kartą kredytową.
- Modyfikacja przyjętych założeń może spowodować znaczne zmiany w wysokości wyliczanej składki.

Dla przykładu **wprowadzenie do powyższego zestawu parametrów następujących zmian:**

- ✓ suma ubezpieczenia: stała przez cały czas trwania ochrony (odszkodowanie liczone według wartości samochodu z dnia zawarcia umowy)
- ✓ sposób dokonywania napraw powypadkowych: warsztaty autoryzowane przez producenta samochodu
- ✓ udziały własne w ubezpieczeniu AC: brak
- ✓ średni roczny przebieg: 25.000 – 30.000 km
- ✓ miejsce parkowania samochodu nocą: ulica
- ✓ sposób płatności: jednorazowa, płatność dokonywana przelewem bankowym

powoduje, że składka należna za ubezpieczenie OC i Auto Casco dla samochodu Chrysler Grand Voyager

wynosi:

**8 221,46 PLN**

**Bez wskazanych zastrzeżeń:**

**2 741,66 PLN**

## WNIOSKI

- Kalkulacja składki ubezpieczeniowej zawsze opiera się na konkretnych założeniach.
- Zmiana parametrów użytych do kalkulacji składki bezpośrednio wpływa na jej wysokość, niejednokrotnie – w sposób bardzo istotny.
- Parametry użyte do wyliczeń wysokości przykładowej składki prezentowanej przez ubezpieczyciela w materiałach reklamowych dobrane są z reguły w taki sposób, aby wysokość składki była uznana za atrakcyjną przez odbiorcę reklamy.

## 4.

# Ubezpieczenie na życie z UFK – inwestycja i ubezpieczenie

---

Podejmując decyzję o wyborze ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), klienci często kierują się nie tyle chęcią uzyskania ochrony ubezpieczeniowej, co liczą na potencjalne zyski z części inwestycyjnej produktu. Ubezpieczenia z UFK nie można jednak w prosty sposób porównać do innej formy oszczędzania, jaką jest inwestowanie w jednostki funduszy inwestycyjnych. Podstawowa różnica polega na tym, że inwestowanie w jednostki funduszu inwestycyjnego ma charakter czysto inwestycyjny, podczas gdy ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy zawsze wpisany jest w konstrukcję ubezpieczenia.

### WNIOSKI

- Składka wpłacona w ramach ubezpieczenia UFK przeznaczona jest na inwestycję w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, jednak część jednostek jest systematycznie umarzana i służy pokryciu kosztów ochrony ubezpieczeniowej; klient pokrywa także koszt różnego rodzaju opłat wstępnych, manipulacyjnych oraz koszty związane z administracją umowy itp.
- Należy dobrać wysokość składek i częstotliwość ich płacenia do swoich możliwości ekonomicznych.
- Przedwczesne zerwanie umowy grozi utratą dużej części oszczędności – umowy ubezpieczenia z UFK są umowami bezterminowymi, zaś opłaty za wykup pobierane są zazwyczaj w pierwszych latach trwania ubezpieczenia – jeśli zdecydujemy się wycofać swoje oszczędności ulokowane w UFK po roku, stracimy nawet kilkadziesiąt procent ulokowanych oszczędności.
- Ubezpieczenia z UFK mogą nie precyzować ostatecznej kwoty, która trafi do rąk ubezpieczonego (cena jednostek UFK zależy bowiem od czynników związanych, m.in. z kursem walut, ceną kruszców, towarów, czy papierów wartościowych), zatem inwestycja w postaci ubezpieczenia z UFK – inaczej niż, np. lokata bankowa – nie gwarantuje określonego zysku (umowa może jednak określać minimalną, gwarantowaną sumę ubezpieczenia).

➤ Wszelkie zlecenia dotyczące umowy, oświadczenia, wnioski i uwagi najlepiej kierować na adres siedziby towarzystwa ubezpieczeń, zgodnie z postanowieniami zawartymi w ogólnych warunkach ubezpieczenia, w przeciwnym razie może to spowodować opóźnienie w realizacji zlecenia oraz narazić klienta na negatywne konsekwencje finansowe.

## 5. Indeksacja składki chroni wartość polisy, ale...

---

Indeksacja składki to możliwość podwyższenia składki ubezpieczeniowej i sumy ubezpieczenia w każdą rocznicę zawarcia umowy ubezpieczenia. Indeksacja składki ma na celu zapewnienie odpowiednio wysokiej wartości polisy w związku z utratą realnej wartości sumy ubezpieczenia wskutek inflacji.

Postanowienia OWU (ogólne warunki ubezpieczenia) regulujące indeksację umowy ubezpieczenia mogą zawierać istotne dla klientów elementy. Najważniejsze z nich to:

- ✓ Indeksacja może mieć charakter automatyczny bądź może być przeprowadzana na każdorazowe życzenie klienta. Warto, aby klient już na etapie wyboru ubezpieczenia zastanowił się, czy chce, aby suma i składka ubezpieczenia były systematycznie indeksowane, czy też chce mieć możliwość wystąpienia z wnioskiem o indeksację.
- ✓ Możliwość wystąpienia postanowień przewidujących tzw. milczącą zgodę na indeksację – jeśli indeksacja jest dobrowolna, zdarza się często, że zakład ubezpieczeń uznaje brak sprzeciwu, który powinien być wniesiony ze strony klienta w określonym czasie po złożeniu oferty indeksacji, za jej przyjęcie, co w rezultacie prowadzić może do dokonania indeksacji wbrew intencjom klienta.
- ✓ Możliwość doręczania klientowi informacji o propozycji indeksacji listem zwykłym czy poleconym, zawarta w postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia – jeżeli umowa przewiduje, że indeksacja następuje w momencie poinformowania ubezpieczającego listem zwykłym o zamiarze jej przeprowadzenia, to może się zdarzyć, że indeksacja będzie miała miejsce

mimo, że klient o niej nie wiedział. Może się tak zdarzyć, jeżeli w umowie zapisano np., że informacje wysłane listem zwykłym uważa się za doręczone ubezpieczonemu w trzecim dniu od wysłania, a list z informacją o planowanej indeksacji zaginie.

- ✓ Brak zmiany sumy ubezpieczenia pomimo indeksacji składki, np. w związku z przekroczeniem określonego wieku osoby uposażonej – warto na to zwrócić uwagę, zwłaszcza przy zawieraniu ubezpieczenia na wiele lat bądź bezterminowo: przyjęcie takiego rozwiązania oznaczałoby, że z biegiem czasu za to samo klient będzie płacić coraz więcej.
- ✓ Możliwość wystąpienia utraty prawa do dokonywania indeksacji składki w przyszłości, w przypadku podjęcia decyzji o nieindeksowaniu polisy przez kolejne dwa bądź trzy lata z rzędu (w zależności od ubezpieczyciela).

## WNIOSKI

- Praktyka zakładów ubezpieczeń w zakresie stosowania indeksacji składki jest niejednolita, dlatego należy zapoznać się z postanowieniami umowy ubezpieczenia dotyczącymi indeksacji.
- Jeśli klient wyraźnie nie sprzeciwi się indeksacji składki, to może ona zostać przeprowadzona.
- Jeśli klient nie zgodzi się na indeksację składki kilka razy z rzędu, może bezpowrotnie utracić do niej prawo.

## 6. Ubezpieczenie kredytu może oszczędzić problemów, ale...

---

Ubezpieczenie kredytu ma na celu zaoszczędzenie kłopotów klientowi i jego bliskim, jeśli klient zetknie się z nieoczekiwanymi problemami życiowymi, takimi jak choroba czy zwolnienie z pracy. W tych bowiem sytuacjach klient może mieć trudności ze spłatą kredytu. Trzeba jednak pamiętać, że ubezpieczenie kredytu, podobnie jak wszystkie inne ubezpieczenia, nie chroni od wszystkich negatywnych zdarzeń w życiu.

Decydując się na ubezpieczenie kredytu należy zwrócić uwagę na jego istotne elementy:

- ✓ Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz rodzaj świadczeń przysługujących z tytułu wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Równie istotny jest zakres wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela, np. za wypadki ubezpieczeniowe, których przyczyny wystąpiły przed początkiem ochrony ubezpieczeniowej.
- ✓ Klient może mieć zapewnione świadczenie z tytułu utraty pracy, ale bardzo często ograniczone, np. do wysokości sześciu rat kredytu i dodatkowo tylko w przypadku jeśli nie rozwiąże umowy o pracę za porozumieniem stron. Podobnie, bardzo często ubezpieczenie zapewnia wypłatę z tytułu zachorowania, ale wyłącznie ciężkiego.
- ✓ Występowanie okresu karencji (czasu, przez który po zawarciu umowy ubezpieczenia klient nie otrzyma świadczenia) dla poszczególnych świadczeń, np. świadczenie z tytułu utraty pracy można otrzymać najwcześniej po sześćdziesięciu dniach od zawarcia umowy ubezpieczenia.
- ✓ Czasem bank dopuszcza inny rodzaj zabezpieczenia kredytu jak np. poręczenie (popularnie określane jako żyrowanie kredytu), które może być korzystniejsze finansowo.
- ✓ Zwrot składki przez ubezpieczyciela w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

## WNIOSKI

- ➡ Decydując się na ubezpieczenie klient powinien być przygotowany na zwiększenie kosztu kredytu o jednorazową opłatę ubezpieczeniową za cały okres kredytowania wniesioną z góry lub o poszczególne składki wliczone w raty kredytu – wówczas jest możliwe, że od kosztów ubezpieczenia klient zapłaci odsetki, bo stanowią one będą część kredytu.
- ➡ Ubezpieczenie kredytu – jak każde inne ubezpieczenie – nie chroni klienta na wypadek wszystkich negatywnych zdarzeń.

# 7.

## Czy najtańsze ubezpieczenie autocasco to najlepszy wybór?

---

Niektóre zakłady ubezpieczeń zachęcają do zawarcia umowy ubezpieczenia autocasco, wskazując na wyjątkowo atrakcyjną (tj. niską) wysokość składki ubezpieczeniowej.

### WNIOSKI

- ➔ Ubezpieczenie autocasco jest rodzajem ubezpieczenia dobrowolnego, w przypadku którego przepisy prawa dopuszczają dużą dowolność w kształtowaniu zakresu udzielanej przez ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej.
- ➔ Na rynku ubezpieczeniowym można spotkać się z licznymi przykładami takich produktów ubezpieczeniowych o bardzo zróżnicowanym zakresie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, w tym produktami o relatywnie wąskim zakresie ochrony ubezpieczeniowej, np. obejmującym wyłącznie szkody powstałe w wyniku spalenia pojazdu.
- ➔ W przypadku ubezpieczeń dobrowolnych (tj. takich, których zakres ochrony ubezpieczeniowej nie został ujednoczony przez przepisy prawa) wysokość składki ubezpieczeniowej jest tylko jednym z wielu elementów (i wcale nie najważniejszym), który powinien decydować o wyborze ubezpieczenia.
- ➔ Podejmując decyzję o wyborze ubezpieczenia, należy przede wszystkim kierować się zakresem otrzymywanej ochrony ubezpieczeniowej.

## 8. Zwrot kosztów dla poszkodowanego

---

Zakład Ubezpieczeń Bezpieczny Zakątek S.A. w ramach realizacji roszczeń z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zażądał od poszkodowanego w wypadku samochodowym pana Jana stawienia się na komisję lekarską w celu poddania się badaniu.

Pan Jan, który podczas wypadku złamał obie nogi oraz rękę, został zmuszony dojechać na miejsce przeprowadzenia badań taksówką, za którą zapłacił 250 zł. Za przeprowadzone badanie zapłacił kolejne 250 zł.

### WNIOSKI

➡ Skoro sprawca szkody odpowiada za wszystkie normalne następstwa swojego działania, a odpowiedzialność przejmuje za niego zakład ubezpieczeń w ramach zawartej przez sprawcę umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, to można także żądać zwrotu kosztów badania lekarskiego oraz opłat związanych z dojazdem na to badanie, któremu klient musi się poddać w związku z wystąpieniem zdarzenia ubezpieczeniowego.

➡ Także w przypadku ubezpieczeń dobrowolnych, chociaż zakład ubezpieczeń w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub w celu ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości może zażądać, aby ubezpieczony poddał się badaniom lekarskim lub badaniom diagnostycznym z minimalnym ryzykiem (z wyłączeniem badań genetycznych), to w każdym wypadku koszty tych badań pokrywa zakład ubezpieczeń, a nie ubezpieczony.

## 9.

# Wygórowana opłata za kserokopie dokumentów

---

Pani Wiesława, która uległa wypadkowi samochodowemu, zwróciła się do Zakładu Ubezpieczeń Komfort Życia S.A. o kserokopię akt swojej sprawy. Za 20 stronicowy dokument musiała zapłacić 40 zł.

### WNIOSKI

➔ Żądanie przez zakład ubezpieczeń zapłaty za wykonanie kserokopii akt szkodowych, które chce uzyskać ubezpieczony czy poszkodowany jest zgodne z prawem, o ile zaproponowana cena nie odbiega od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług. Jeśli więc przyjmiemy, że koszty te obecnie wynoszą około 0,40 zł za stronę, to żądanie zakładu ubezpieczeń zapłaty 2 zł za stronę nie będzie zgodne z prawem. Ubezpieczony (poszkodowany) może zażądać od ubezpieczyciela obniżenia ceny.

## 10.

# Dostarczenie dokumentu ubezpieczenia

---

Niektóre zakłady ubezpieczeń stosowały praktykę polegającą na żądaniu od osoby zgłaszającej szkodę okazania (lub dostarczenia) dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia (tzw. polisy ubezpieczeniowej).

Jan zawarł w 1993 roku umowę ubezpieczenia na życie. W 2008 roku zmarł. Suma ubezpieczenia przysługiwała synowi. Zgodnie z obowiązującymi ogólnymi warunkami ubezpieczenia syn zmarłego, w celu skutecznego zgłoszenia roszczenia, musiał przedstawić oryginał lub kopię polisy. Ze względu na znaczny upływ czasu pomiędzy chwilą zgłaszania roszczenia a zawarciem umowy (15 lat) odnalezienie dokumentu ubezpieczenia stanowiło istotne utrudnienie dla uprawnionego, tym bardziej, że dokument ubezpieczenia znajdował się poza obszarem kraju zamieszkiwanego przez syna. Taki stan rzeczy mógł prowadzić do opóźnienia lub uniemożliwienia wypłaty należnego świadczenia.

## WNIOSKI

➔ Żądanie okazania dokumentu ubezpieczenia jako warunku uwzględnienia zgłaszanego roszczenia i wypłaty należnego świadczenia przez zakład ubezpieczeń nie jest uzasadnione, chyba że jest to umowa ubezpieczenia na okaziciela.

## 11. Nieprecyzyjne sformułowania OWU

Niejednokrotnie instytucje rynku finansowego, m.in. zakłady ubezpieczeń, stosują w dokumentacji przedkładanej klientowi sformułowania ogólne, niejasne, wymagające szczegółowego doprecyzowania. Taki przekaz może być niezrozumiały, a w konsekwencji - błędnie zinterpretowany.

Pani Katarzyna ignorując lekki ból głowy, wybrała się w podróż samolotem. Podczas lotu dolegliwości nasiliły się, w konsekwencji doprowadzając do utraty przytomności. Po natychmiastowej interwencji lekarza pacjentkę przewieziono do szpitala znajdującego się poza granicami państwa, gdzie zdiagnozowano u niej poważną chorobę serca. Pomimo tego, iż pani

Katarzyna była ubezpieczona w Zakładzie Ubezpieczeniowym *Wygodna Podróż* na ryzyko ciężkiego zachorowania, Zakład nie wypłacił jej świadczenia z tytułu wystąpienia tego zdarzenia, powołując się na postanowienie zawarte w OWU na życie, które brzmi:

*W przypadku zgonu, trwałej i całkowitej niezdolności do pracy lub czasowej niezdolności do pracy odpowiedzialność Zakładu Ubezpieczeń jest wyłączona, gdy zajście zdarzenia objętego ubezpieczeniem nastąpiło w związku z: (...) **nieuzasadnionym nieskorzystaniem z porady lekarskiej, nieprzestrzeganiem zaleceń lekarza (...).***

Zakład ubezpieczeń uznał, iż ból głowy pani Katarzyny był wskazaniem do uzasadnionego skorzystania z opinii lekarskiej. Nie jest jasne, co może oznaczać sformułowanie „nieuzasadnione nieskorzystanie z porady lekarskiej” dla klienta, który swoje zdrowie ocenić może jedynie subiektywnie, korzystając w danej sytuacji z porady lekarza bądź też nie.

Podczas towarzyskiego spotkania na boisku rugby pan Michał został mocno uderzony, w wyniku czego trafił do szpitala z poważnymi obrażeniami. W OWU, które otrzymał przy podpisaniu umowy ubezpieczeniowej z Zakładem Ubezpieczeniowym *Szanuj Zdrowie sport rugby* nie został uznany za niebezpieczny, cyt. *W przypadku zgonu, trwałej i całkowitej niezdolności do pracy lub czasowej niezdolności do pracy odpowiedzialność Zakładu Ubezpieczeń jest wyłączona, gdy zajście zdarzenia objętego ubezpieczeniem nastąpiło w związku z (...) uprawianiem przez Ubezpieczonego **niebezpiecznych dyscyplin sportu, za które uważa się: boks, bobsleje, saneczkarstwo, sporty motorowe, jeździectwo, alpinizm, lotniarstwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, szermierkę, sporty obronne, kajakarstwo wysokogórskie, taternictwo jaskiniowe, skoki do wody, pływonurkowanie, szybownictwo oraz czynny udział w wyścigach i rajdach samochodowych.***

Wniosek pana Michała o wypłatę świadczenia został odrzucony w oparciu o postanowienie, zgodnie z którym rugby zostało uznane za niebezpieczną dyscyplinę sportu. Nie jest jasne, czy w przytoczonym wyżej postanowieniu pochodzącym z OWU chodzi tylko o wymienione wyżej niebezpieczne sporty, czy również każdy inny uważany za niebezpieczny (pominięty na liście).

Sformułowanie „za które uważa się” wskazuje jedynie na fakt, iż wymienione sporty są zaliczane do dyscyplin niebezpiecznych. Również słowo „niebezpieczne” nie jest pojęciem jednoznacznym. Swoim zakresem znaczeniowym może obejmować wiele sportów, które przez jednych są uważane za niebezpieczne, przez innych już nie. Dlatego też, aby uniknąć niepotrzebnych nieporozumień ubezpieczony powinien być jasno i precyzyjnie poinformowany, co do których dyscyplin sportu, odpowiedzialność ubezpieczyciela jest wyłączona.

## WNIOSKI

➔ Zgodnie z art. 385 § 2 kodeksu cywilnego każde postanowienie, które nie jest jasno i jednoznacznie sformułowane, dopuszczające tym samym swobodną jego interpretację, tłumaczy się na korzyść konsumenta.

## 12. Śmierć ubezpieczonego za granicą

W przypadku śmierci ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej niekiedy realizacja postanowień zawartych w OWU może być niezmiernie uciążliwa dla bliskich ubezpieczonego oraz narazić ich na dodatkowy stres.

Podczas podróży z rodziną na Haiti pan Jakub zmarł na zawał serca. Jego rodzina pogrążona w smutku, jeszcze pod wpływem szoku, po powrocie do domu, zgłosiła to zdarzenie w Zakładzie Ubezpieczeń *Pomocna Dłoń*. Ponieważ na Haiti nie występuje polska placówka dyplomatyczna, dokumenty dołączone do zgłoszenia nie posiadały potwierdzenia. Zakład Ubezpieczeń nie wypłacił rodzinie świadczenia, powołując się na postanowienie OWU, które brzmi: *Kserokopie dokumentów powinny być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez notariusza lub przedstawiciela Towarzystwa.*

*Jeśli śmierć ubezpieczonego nastąpiła poza granicami RP, akt zgonu oraz inne dokumenty powinny być **potwierdzone przez polską placówkę dyplomatyczną i przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.***

## WNIOSKI

- ➔ Jeżeli w danym państwie nie ma polskiej placówki dyplomatycznej, można szukać pomocy w polskiej ambasadzie, której powierzono załatwianie spraw z danego terytorium – w w/w przypadku będzie to Ambasada RP w Kolumbii.
- ➔ Bezwzględny wymóg poświadczania dokumentów przez polską placówkę dyplomatyczną może być traktowany jako klauzula abuzywna, tj. nakładająca na klienta nadmierne, niczym nie uzasadnione obowiązki, jeżeli możliwe jest udokumentowanie roszczenia bez poświadczania dokumentów w placówce dyplomatycznej.

## 13.

### Polisolokata – jaki to produkt: lokata czy ubezpieczenie?

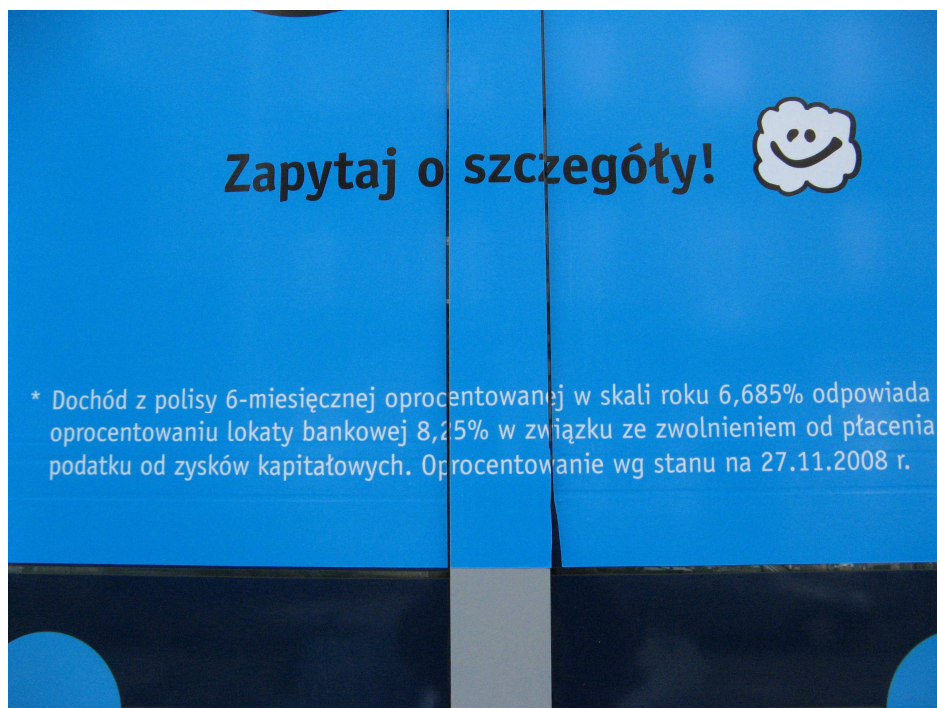
---

Lokata Ubezpieczeniowa  
na 6 miesięcy

**8.25%**  
+ ubezpieczenie na życie

Zapytaj o szczegóły! 😊

\* Dochód z polisy 6-miesięcznej oprocentowanej w skali roku 6,685% odpowiada oprocentowaniu lokaty bankowej 8,25% w związku ze zwolnieniem od płacenia podatku od zysków kapitałowych. Oprocentowanie wg stanu na 27.11.2008 r.



Billboard przedstawia reklamę produktu o nazwie „Lokata Ubezpieczeniowa na 6 miesięcy”.

Sposób postrzegania tej reklamy przez potencjalnego odbiorcę może znacząco odbiegać od rzeczywistego charakteru produktu.

#### **Cechy produktu widziane oczami klienta:**

- ✓ połączenie rachunku bankowego (lokaty) oraz ubezpieczenia na życie,
- ✓ produkt zapewniający zysk na lokacie (tj. „8,25%\*”) oraz dodatkowo bezpłatne objęcie ochroną ubezpieczeniową osób, które skorzystają z reklamowanego produktu,
- ✓ oprocentowanie polisy w wysokości 6,685% dotyczy ubezpieczeniowego składnika reklamowanego produktu, natomiast stawka 8,25% ciągle ma zastosowanie i dotyczy środków zgromadzonych na lokacie, mającej wchodzić w skład produktu określanego mianem Lokata Ubezpieczeniowa.

#### **Rzeczywiste cechy produktu:**

- ✓ jest to wyłącznie ubezpieczenie na życie i dożycie (bez lokaty),
- ✓ udzielana przez zakład ubezpieczeń ochrona ubezpieczeniowa nie ma nic wspólnego z prowadzonym przez bank rachunkiem bankowym,
- ✓ prawna odmiennność umowy o prowadzenie rachunku bankowego od umowy ubezpieczenia wpływa na prawa i obowiązki osoby korzystającej z reklamowanego produktu, np.: kwestia ewentualnego zaspokajania roszczeń

klientów przez odpowiedni fundusz gwarancyjny, tj. bankowy albo ubezpieczeniowy,

✓ reklamowany produkt zasadniczo różni się od lokaty bankowej, co prezentuje tabela.

<b>„Lokata ubezpieczeniowa”</b>	<b>Lokata bankowa</b>
<p>✓ forma prawna – ubezpieczenie na życie i dożycie (grupowa umowa ubezpieczenia na życie na cudzy rachunek). Stronami umowy są: zakład ubezpieczeń i ubezpieczający (bank); klient jest ubezpieczonym.</p>	<p>✓ forma prawna – rachunek bankowy. Stronami umowy są bank i klient.</p>
<p>✓ kwoty wypłacane z umowy ubezpieczenia (z wyjątkiem zysków osiągniętych w ramach UFK) są wolne od podatku od dochodów kapitałowych</p>	<p>✓ zyski objęte są zryczałtowanym 19% podatkiem dochodowym</p>
<p>✓ Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny zaspokaja roszczenia osób uprawnionych z umów ubezpieczenia na życie, w wysokości 50 % wierzytelności, do kwoty nie większej niż równowartość w złotych 30.000 euro</p>	<p>✓ środki gwarantowane objęte są przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny obowiązkowym systemem gwarantowania do wysokości (łącznie z odsetkami naliczonymi zgodnie z umową – do dnia spełnienia warunku gwarancji) równowartości w złotych 50.000 euro – w 100 %</p>

## WNIOSKI

- Nazwa produktu, treść ulotki reklamowej i informacje uzyskane podczas rozmowy ze sprzedawcą produktu nie mogą być wyłącznym źródłem informacji na temat produktu, bo mają charakter marketingowy, a ich zadaniem jest przede wszystkim zapewnić jak najlepszą sprzedaż.
- Istotę i charakter produktu finansowego oraz zasady jego działania określa regulamin lokaty, prospekt informacyjny lub ogólne warunki ubezpieczenia.

## 14. Lokata z funduszem inwestycyjnym

Reklama pokazuje większą korzyść z łącznego nabycia dwóch różnych produktów posiadających odmienny status prawny oraz odmienny sposób gromadzenia pieniędzy. To powinno wzbudzić większą czujność potencjalnego zainteresowanego promocją. Realny zysk z tak przedstawianych produktów nie musi być oczywisty i nie sprowadza się do prostej kalkulacji. Innymi słowy może być znacząco niższy od obiecanego w reklamie.

**ZYSKUJESZ DWA RAZY!!!**

Lokata <b>10%</b> oprocentowanie gwarantowane	<b>2+</b> +	Fundusz <b>42%</b> Jenn FIO Akcji*
---	----------------	--

**Jenn Bank S.A.**

\* 42,00% zmiara wartości jednostki uczestnictwa Jenn FIO Akcji w okresie 31.03.2006 r. – 31.03.2007 r. Przedstawiona stopa zwrotu nie uwzględnia ewentualnego opodatkowania uczestników oraz ponoszonych przez nich opłat z tytułu zbycia i odkupienia jednostek przez Fundusz. Pełny opis Funduszu, w tym opis czynników ryzyka oraz zasad uczestnictwa zawiera statut oraz prospekt informacyjny Funduszu, dostępny w oddziałach Banku Jenn S.A., placówkach Jenn TFI, ul. Koszykowa 455, 00-950 Warszawa oraz na stronie internetowej www.jenn.pl. Fundusz docelowy: uszkekion starant, aby zrealizować cel inwestycyjny, ale nie gwarantuje jego osiągnięcia. Przedstawione wyniki nie stanowią gwarancji osiągnięcia podobnych wyników w przyszłości. Wartość aktywów netto Jenn FIO Akcji zależy od sytuacji na rynku i może być niższa niż wartość aktywów netto Funduszu.

W reklamowanym produkcie złożonym z lokaty oraz funduszu inwestycyjnego przedstawiony zakres informacji jest niewystarczający dla potencjalnego odbiorcy, który tym samym może błędnie zinterpretować przekaz. Oprocentowanie 10% odnosi się do 3-miesięcznej lokaty, o czym reklama nie informuje. Natomiast przedstawiona stopa zwrotu funduszu dotyczy wyniku historycznego i odnosi się do inwestycji o charakterze długoterminowym. Fundusz inwestycyjny nie gwarantuje osiągnięcia takiego wyniku w przyszłości.

## WNIOSKI

➤ Zawierając umowę na produkt łączący w sobie lokatę z funduszem inwestycyjnym należy zwrócić uwagę w szczególności na:

- ✓ czas trwania lokaty,
- ✓ rodzaj oprocentowania (stałe, zmienne),
- ✓ rodzaj funduszu,
- ✓ historyczny charakter osiągniętego wyniku inwestycyjnego,
- ✓ brak gwarancji osiągnięcia wyniku inwestycyjnego wskazanego w przekazie reklamowym,
- ✓ ryzyko inwestycyjne,
- ✓ wysokość oraz podstawę naliczania opłat i prowizji ponoszonych przez klienta,
- ✓ wszelkie zastrzeżenia i informacje dodatkowe.

➤ Zdarza się, że ważne z punktu widzenia klienta dane odnoszące się do reklamowanego produktu zapisane są małą czcionką, często nieczytelną dla potencjalnego odbiorcy przekazu.

➤ Wszelkie niejasności należy wyjaśnić przed podjęciem decyzji inwestycyjnej.

## 15. Reklama rachunków osobistych w bankach

---

Decydując się na otwarcie rachunku osobistego w danym banku należy zapoznać się ze wszystkimi szczegółami oferty tak, aby wiedzieć jakie warunki trzeba spełnić.

**KOLOR BANK S.A.**

**bezpłatne wypłaty z bankomatów!**

**bezpłatne przelewy!**

**LUKSKONTO 0zł\***

*\*opłata za prowadzenie konta nie jest pobierana, jeśli średnie, miesięczne wpływy na rachunek z ostatnich 3 miesięcy przekraczają 10 000 zł*

### WNIOSKI

- ➔ Rachunki osobiste, często reklamowane jako bezpłatne, są rzeczywiście darmowe po spełnieniu przez klienta określonych, dodatkowych warunków, np.: miesięczne wpływy na rachunek przekraczające określoną kwotę, przynależność do określonej grupy klientów.
- ➔ Korzystanie z bankomatów może być bezpłatne, ale bardzo często ogranicza się jedynie do wybranej bądź wybranych sieci bankomatów.
- ➔ Bezpłatne mogą być wszystkie przelewy, ale nierzadko klient nie ponosi opłat jedynie np. za pierwszych 10 przelewów.
- ➔ Chociaż wydanie karty jest bezpłatne, to za jej użytkowanie może być pobierana opłata.
- ➔ Szczegółowe warunki prowadzenia rachunku określa regulamin oraz tabela prowizji i opłat, a nie reklama.

## 16.

# Sprzedaż wiązana

---

Na rynku finansowym możemy się spotkać ze zjawiskiem tzw. sprzedaży wiązanej, która może przybierać różnorodne formy. Z przejawem sprzedaży wiązanej będziemy mieli do czynienia m.in. w sytuacji, gdy klientowi, który zdecydował się zawrzeć umowę o daną usługę finansową (np. rachunek bankowy) narzucana jest konieczność zawarcia dodatkowych umów o usługi, którymi klient nie jest zainteresowany (np. umowę o kartę płatniczą, czy umowę ubezpieczenia).

### WNIOSKI

- Bank nie może uzależniać zawarcia umowy o usługę finansową od zawarcia innej umowy, która nie ma bezpośredniego związku z umową o wybrany przez klienta produkt.
- Bank może natomiast wymagać zawarcia dodatkowej umowy np. umowy ubezpieczenia, które będzie stanowiło zabezpieczenie udzielonego kredytu.

## 17.

# Dwa w jednym – kredyt gotówkowy i karta kredytowa

---

### ▪ „bonus” też może kosztować

Bywa, że zawarcie umowy kredytowej jest wykorzystywane przez bank do zaoferowania klientowi umowy o inne usługi, nie związane z produktem, o który się ubiega. Np. klient, zawierając umowę kredytu jednocześnie zawiera umowę o kartę kredytową.

## **Umowa kredytu odnawialnego i umowa o kartę kredytową**

*Część VII Postanowienia końcowe...*

*Składając podpisy bezpośrednio poniżej, strony zawierają umowę kredytu i umowę o kartę*

Kredytobiorcy (podpis)

Bank (podpis)

Umowa o kredyt – o którą klient wnosi i umowa o kartę kredytową – o wydanie której nie wnioskuje – to podwójna umowa, na końcu której klient składa jeden podpis, ale za którą ponosi aż dwie opłaty – za każdy produkt oddzielnie.

### **WNIOSKI**

- ➔ Podpisanie takiej umowy o wnioskowany produkt jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymanie dodatkowego produktu, za który również zazwyczaj należy wnieść opłatę.
- ➔ Decydując się na nabycie tylko jednego produktu nie musimy podpisywać umowy nabycia innego produktu, o który nie wnioskowaliśmy – należy wtedy zwrócić się o dokonanie stosownej korekty umowy.

### **▪ jeśli nie chcesz, zaznacz NIE**

Może zdarzyć się także, że klient nie jest wprawdzie zobligowany do podpisania umowy o dodatkowy produkt, ale sposób skonstruowania formuły oświadczenia związanego z wydaniem dodatkowego produktu oferowanego przez bank sugeruje klientowi wyrażenie zgody na wydanie dodatkowego produktu. Klient czytający umowy w sposób schematyczny i niejednokrotnie bezrefleksyjny jest zaskoczony formułą, na którą nie jest przygotowany i która nie jest dla niego oczywista.

## **Umowa kredytu gotówkowego**

Oświadczenie klienta dotyczące zawarcia „Umowy o kartę kredytową...”

- Nie wnioskuję o wydanie karty kredytowej...i nie wyrażam zgody na przesłanie mi oświadczenia Banku. /Postawienie znaku X oznacza nie wyrażenie zgody i nie wywołuje skutków prawnych/

## **WNIOSKI**

- ⇒ Konstrukcja oświadczeń może czasami wprowadzić klienta w błąd poprzez nieczytelność i dwuznaczność; klient nie spodziewa się, iż formuła oświadczenia o wydanie produktu zostanie mu przedstawiona w sposób sugerujący zgodę na jego otrzymanie, zaś fakt braku zainteresowania produktem należy wyraźnie zaznaczyć w treści umowy.
- ⇒ Banki nie zawsze stosują w umowach konstrukcje oświadczenia uważane powszechnie za oczywiste i naturalnie narzucające się.
- ⇒ Uważne czytanie treści umów, zwłaszcza w części związanej z oświadczeniami pomaga uniknąć kłopotów i strat finansowych.

# 18.

## **Reklama lokaty**

---

# **Lokata PROMOCYJNA!**

**Lokata bez podatku 5% + 10%**

**dodatkowych odsetek z lokaty**



**Załącz teraz! Zarobisz więcej!**

Na pierwszy rzut oka wydaje się, że oprocentowanie lokaty bankowej jest powiększane w ramach promocji o dodatkowe 10% – jeżeli więc oprocentowanie wynosi 5%, to w ramach promocji wyniesie 15%, tj. 5% + 10% dodatkowych odsetek.

Dopiero dokładniejsze zapoznanie się z ofertą umożliwia stwierdzenie, że dodatkowe 10% jest doliczone do kwoty uzyskanych odsetek z lokaty oprocentowanej według stawki 5%. Jeżeli np. kapitał początkowy będzie wynosił 100 zł, to po upływie roku klient nie otrzyma 115 zł, ale 105 zł 50 gr., gdyż wspomniane 10% będzie naliczane od kwoty uzyskanych odsetek z lokaty 5%, czyli 5 zł.

## WNIOSKI

- Decyzje dotyczące inwestycji na rynku finansowym nie mogą być podejmowane pochopnie, np. na podstawie reklamy, ale powinny być poprzedzone rozważeniem sytuacji indywidualnej i analizą oferty.
- Reklama zawiera tylko część informacji o produkcie finansowym, pełna informacja dostępna jest w umowie lokaty i załącznikach do niej.

## 19. Promesa, czyli nie kupuj kota w worku

---

Promesa to przyrzeczenie spełnienia świadczenia (najczęściej jest wykorzystywana przy udzieleniu kredytu). Często jednak pod pojęciem promesy kryje się obietnica bez pokrycia.

### Co myśli klient:

- ✓ Pod słowem „promesa” kryje się dokument stanowiący **przyrzeczenie**, obietnicę, który zobowiązuje bank do udzielenia kredytu po spełnieniu określonych w promesie warunków.
- ✓ Skoro wydanie promesy wiąże się często z koniecznością poniesienia stosunkowo wysokiej opłaty (np. 500 zł), waga otrzymanego w zamian

dokumentu powinna być na tyle wysoka, aby klient poczuł się usatysfakcjonowany korzyściami, które płyną z jego posiadania.

### **Czym może być promesa w praktyce stosowanej przez banki:**

- ✓ Dokumentem, w którym bank zobowiązuje się w sposób wiążący do udzielenia kredytu.
- ✓ Dokumentem stanowiącym deklarację, która nie wiąże banku, często wyłącznie o charakterze informacyjnym (informacja dla klienta, że może się ubiegać o kredyt, nie przesądzając o jego otrzymaniu).

## **WNIOSKI**

- Pod pojęciem promesy kredytowej mogą kryć się dwa różne rozumienia tego słowa – tj. **dokument** zobowiązujący bank do udzielenia kredytu oraz niewiążąca **deklaracja**.
- Koszt **deklaracji** niekiedy znacznie przewyższa koszt **dokumentu**, który zobowiązuje bank do udzielenia kredytu, nawet o 200 – 300 zł.
- Często spotyka się brak jasno określonych, jednolitych procedur wewnętrznych banku dotyczących wydawania zarówno promesy, jak i deklaracji niewiążącej.
- Wysoki koszt wystawienia dokumentu nie musi być związany z posiadaniem przez niego cech, które umożliwiłyby realizację zamierzeń klienta.
- Otrzymanie wystawionej przez bank deklaracji nie powinno stać się dla klienta impulsem do podejmowania dalszych kroków w kierunku nabycia nieruchomości, na którą zamierza on wziąć kredyt.
- Aby uniknąć utraty wpłaconego zadatku lub poniesienia innych kosztów wynikających z niewywiązania się z umowy przedwstępnej przed jej podpisaniem należy uzyskać od banku dokument zobowiązujący bank do udzielenia kredytu.
- Klient ma prawo żądać jednoznacznych, jasno sprecyzowanych informacji na temat istotnych cech produktu (opłat, charakteru wydawanego produktu, korzyści dla klienta płynących z jego sporządzenia, okresu oczekiwania na jego wystawienie).

## 20.

# Poręczenie jako forma zabezpieczenia kredytu

---

Podjmując decyzję o poręczeniu cudzego kredytu, często dana osoba kieruje się chęcią pomocy osobom, z którymi łączy ją rodzinne lub przyjacielskie relacje, nie zastanawiając się nad wagą i konsekwencjami takiej decyzji w sytuacji, kiedy kredytobiorca przestanie spłacać kredyt. Tymczasem poręczając, zobowiązuje się spłacić cudzy dług, ze wszystkimi tego konsekwencjami:

✓ Jeżeli nie ustalono inaczej, poręczyciel odpowiada za wszystko, za co w związku z konkretnym zobowiązaniem odpowiada dłużnik, **również za odsetki kredytowe, odsetki za opóźnienie w spłacie, wydatki poniesione przez wierzyciela niezbędne do dochodzenia roszczenia.**

Dlatego warto w umowie poręczenia ograniczyć swoją odpowiedzialność, np. tylko do kwoty należności głównej.

✓ Jeżeli nie ustalono inaczej, w chwili gdy kredytobiorca zaprzestaje spłaty kredytu, **bank może żądać według swojego uznania zapłaty całości lub części świadczenia bądź od kredytobiorcy, bądź od poręczyciela.** Dlatego w umowie poręczenia warto zastrzec, że poręczyciel odpowiada dopiero w chwili, gdy egzekucja z majątku kredytobiorcy okaże się nieskuteczna.

✓ Śmierć kredytobiorcy nie zwalnia poręczyciela z udzielonego poręczenia; w dalszym ciągu odpowiada on za spłatę kredytu wraz ze spadkobiercami kredytobiorcy.

✓ Decydując się na poręczenie kredytu, należy zapewnić sobie w umowie obowiązek powiadamiania przez bank o każdym opóźnieniu bądź zwłoce w spłacie długu; bank nie może odmawiać przekazywania poręczycielowi informacji o aktualnym zadłużeniu kredytobiorcy, jak i wszelkich opóźnieniach w spłacie; zwolnienie banku z obowiązku powiadamiania poręczyciela o zaległościach może narazić poręczyciela nie tylko na konieczność zapłaty większej kwoty odsetek bądź kosztów dochodzenia wierzytelności przez bank, ale także może zmniejszyć szanse poręczyciela na dochodzenie zwrotu uiszczonych przez niego należności od dłużnika, który stał się niewypłacalny.

✓ Decyzja o poręczeniu pożyczki będzie niekorzystnie wpływała na ocenę zdolności kredytowej poręczyciela, gdy będzie on chciał zaciągnąć zobowiązanie

w banku – **dane poręczycieli są przetwarzane w Biurze Informacji Kredytowej (BIK), gdyż poręczyciela uważa się za stronę czynności bankowej.**

✓ Poręczyciel, który nie będzie wywiązywał się z udzielonego poręczenia, może zostać wpisany do Bankowego Rejestru Niesolidnych Klientów, gdzie wpisuje się wszystkich dłużników banków.

✓ W przypadku gdy kredytobiorca i bank zmieniają treść łączącej ich umowy kredytowej, np. zawierają aneks do umowy kredytowej i zwiększają kwotę kredytu lub wysokość oprocentowania bez wiedzy poręczyciela, aby można było skutecznie dochodzić od poręczyciela wypełnienia zobowiązania poręczenia, musi on wyrazić zgodę na zwiększenie odpowiedzialności.

✓ Poręczycielowi, który spłacił kredyt, przysługuje tzw. roszczenie regresowe w stosunku do nierzetelnego kredytobiorcy. Jeśli kredytobiorca jest wypłacalny, poręczyciel ma szansę odzyskać pieniądze i wyegzekwować od nierzetelnego kredytobiorcy wszystkie wydatki związane ze spłatą lub egzekucją kredytu, co dotyczy należności głównej, odsetek, a także kosztów windykacji, w tym przede wszystkim kosztów egzekucji komorniczej, pod warunkiem, że poręczyciel faktycznie już poniósł te wydatki.

✓ W zakresie egzekucji roszczeń banki posiadają uprzywilejowaną pozycję w porównaniu z innymi uczestnikami obrotu gospodarczego, ponieważ mogą wystawiać tzw. bankowe tytuły egzekucyjne (BTE), które zaopatrzone w klauzulę wykonalności stanowią tytuł wykonawczy, będący podstawą do rozpoczęcia czynności egzekucyjnych przez komornika. Procedura ta jest o wiele szybsza od standardowego postępowania nakazowego.

21.

## Lokata depozytowo - strukturyzowana

**LOKATA TYLKO DLA ORŁÓW**

**wysoki zysk dla najlepszych!**

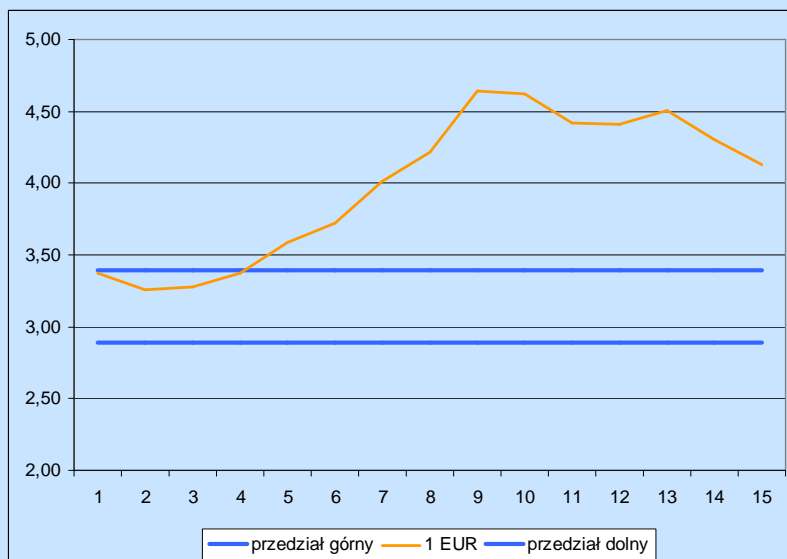
**→ → → do 10%**

**Pewny Bank S.A.**

24 czerwca 2008 roku pan Zbigniew, skuszony reklamą umieszczoną na billboardzie, wpłacił 20 000 zł na Lokatę tylko dla Orłów. Po upływie roku zgłosił się do placówki Pewnego Banku S.A w celu odebrania zdeponowanych środków. Okazało się jednak, że:

- ✓ okres umowy wskazany w regulaminach wynosi nie 12 miesięcy, lecz 16 miesięcy,
- ✓ likwidacja lokaty w trakcie trwania umowy skutkuje nie tylko nie naliczeniem odsetek za okres, który obejmował istnienie lokaty (bez względu na czas jego trwania), lecz także - stratami finansowymi, w związku z poniesieniem dodatkowej opłaty w wysokości 4% wkładu,
- ✓ w okresie subskrypcji (od 24 czerwca do 24 lipca) środki nie były oprocentowane,
- ✓ lokata ma charakter strukturyzowany, tzn., że w tym przypadku wysokość oprocentowania uzależniona jest od kształtowania się kursu EUR do PLN obserwowanego w cyklach miesięcznych w trakcie trwania okresu umownego lokaty. Aby oprocentowanie było naliczane, kurs euro z dnia 24

lipca 2008 r. musiałyby utrzymywać się w poszczególnych miesiącach trwania lokaty w widełkach (+)2 gr., (-)49 gr. Jeśli wartość kursu przekroczyłaby wyznaczoną granicę, oprocentowanie nie będzie naliczone.



## WNIOSKI

- Oprocentowanie lokaty może być stałe lub zmienne.
- Oprocentowanie lokaty może zależeć od czynnika zewnętrznego, np. kursu waluty obcej – wtedy w chwili zakładania lokaty ani klient, ani bank nie może powiedzieć, jakie faktycznie oprocentowanie będzie miała lokata.
- Okres, na jaki podpisana jest umowa lokaty może być bardzo zróżnicowany i wynosić np. 3 miesiące, 6 miesięcy, 12 miesięcy, 16 miesięcy – dlatego warto upewnić się, na jaki czas, zgodnie z umową, deponujemy nasze oszczędności.
- Zerwanie lokaty, zgodnie z postanowieniami umowy, może skutkować nie tylko utratą odsetek, ale może wiązać się także z obowiązkiem poniesienia dodatkowej opłaty.
- W okresie trwania subskrypcji środki mogą nie być oprocentowane.

## 22.

# Rzeczywiste oprocentowanie lokaty

Banki podają informacje o wartości oprocentowania przed jego opodatkowaniem. Oznacza to, że klient, licząc na realne zyski powinien zwrócić uwagę na to, że będą one niższe o wysokość należnego podatku.

Nazwa lokaty	Lokata terminowa 12 miesięczna		
Nazwa Banku	KOLOR BANK S.A.	Okres	1 rok
Waluta	PLN	Kapitalizacja	1 rok
Oprocentowanie	6%		
Wkład	1 000,00 zł	Oprocentowanie efektywne po opodatkowaniu	4,80%
Kwota uzyskana przed odliczeniem podatku	1 060,00 zł	Kwota uzyskana po odliczeniu podatku	1 048,60 zł

### Cechy produktu z punktu widzenia klienta:

- ✓ wkład – 1000 zł
- ✓ oprocentowanie – 6%
- ✓ kwota uzyskana po zakończeniu lokaty – 1060 zł.

### Cechy rzeczywiste produktu:

- ✓ wkład – 1000 zł
- ✓ oprocentowanie efektywne po odliczeniu podatku – 4,80%
- ✓ kwota uzyskana po zakończeniu lokaty – 1048,56 zł.

## WNIOSKI

- ➔ Osiągnięty zysk nie jest efektem prostej kalkulacji polegającej na dodaniu oprocentowania do wpłaconej kwoty.
- ➔ Odsetki podlegają opodatkowaniu.

## 23. Termin realizacji zlecenia nabycia jednostek funduszu inwestycyjnego

---

Statut funduszu inwestycyjnego, prospekt informacyjny lub jego skrót określają m.in. zasady oraz terminy realizacji zleceń nabycia i odkupienia jednostek uczestnictwa.

Realizacja prawidłowo wypełnionego zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych powinna nastąpić w terminie określonym w prospekcie informacyjnym funduszu, nie dłuższym niż 7 dni. Aby zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa mogło zostać zrealizowane, na rachunek bankowy danego funduszu muszą wpłynąć środki pieniężne przeznaczone na nabycie jednostek uczestnictwa.

Pan Jan złożył w piątek o godz. 18:15 w domu maklerskim będącym dystrybutorem jednostek uczestnictwa wybranego funduszu inwestycyjnego zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa. Wpłacił również środki pieniężne przeznaczone na realizację tego zlecenia.

Pan Jan, składając zlecenie, nie przeczytał prospektu informacyjnego w części dotyczącej warunków realizacji zleceń składanych za pośrednictwem dystrybutorów, ale był przekonany, że jego zlecenie zostanie zrealizowane według wyceny jednostki uczestnictwa z piątku.

Jego zlecenie zostało zrealizowane we wtorek.

Pan Jan jest niezadowolony, że jego zlecenie nie zostało zrealizowane w piątek, ponieważ we wtorek wycena jednostki uczestnictwa była wyższa, niż w piątek, zatem – według niego – nabył mniej jednostek uczestnictwa niż powinien.

W tym konkretnym przypadku, zgodnie z prospektem informacyjnym, zlecenie nabycia jest realizowane w danym dniu, jeżeli zlecenie oraz środki pieniężne przeznaczone na jego realizację wpłyną do funduszu inwestycyjnego w tym dniu do godz. 9:00. Natomiast jeżeli zlecenie nabycia

jednostek uczestnictwa oraz środki pieniężne przeznaczone na nabycie wpłyną do funduszu inwestycyjnego po godz. 9:00 – zlecenie jest realizowane zgodnie z wyceną jednostki uczestnictwa z dnia następnego.

Ponieważ pan Jan złożył zlecenie na koniec dnia, jego zlecenie oraz wpłacone środki wpłynęły do funduszu inwestycyjnego w poniedziałek po godz. 9:00, dlatego jego zlecenie zostało zrealizowane według wyceny jednostek uczestnictwa z wtorku. Zlecenie zostało zrealizowane prawidłowo.

## WNIOSKI

- Fundusze inwestycyjne powinny realizować zlecenia nabycia oraz odkupienia jednostek uczestnictwa w terminie do 7 dni – termin jest zawsze wskazany w prospekcie informacyjnym konkretnego funduszu inwestycyjnego.
- Uczestnik ma prawo do uzyskania świadczeń należnych z tytułu nieterminowej realizacji zlecenia, informacja w tym zakresie zawarta jest w prospekcie informacyjnym funduszu.
- Jeżeli inwestor, podpisując zlecenie, oświadcza, że zapoznał się z treścią statutu i prospektu informacyjnego danego funduszu inwestycyjnego oraz że akceptuje ich treść i zasady funkcjonowania funduszu, powinien uprzednio faktycznie się z nimi zapoznać.
- Dzień realizacji zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa nie musi być tożsamy z dniem złożenia zlecenia.
- Aby zlecenie mogło zostać zrealizowane do funduszu inwestycyjnego muszą wpłynąć środki pieniężne przeznaczone na realizację zlecenia; zatem moment wpłaty środków na rachunek funduszu inwestycyjnego może mieć wpływ na termin realizacji zlecenia.
- Status uczestnika funduszu inwestycyjnego inwestor uzyskuje w momencie realizacji zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa, a nie w momencie złożenia zlecenia.
- Za podanie prawidłowych danych w zleceniu odpowiada inwestor, poświadczając treść zlecenia.

## 24.

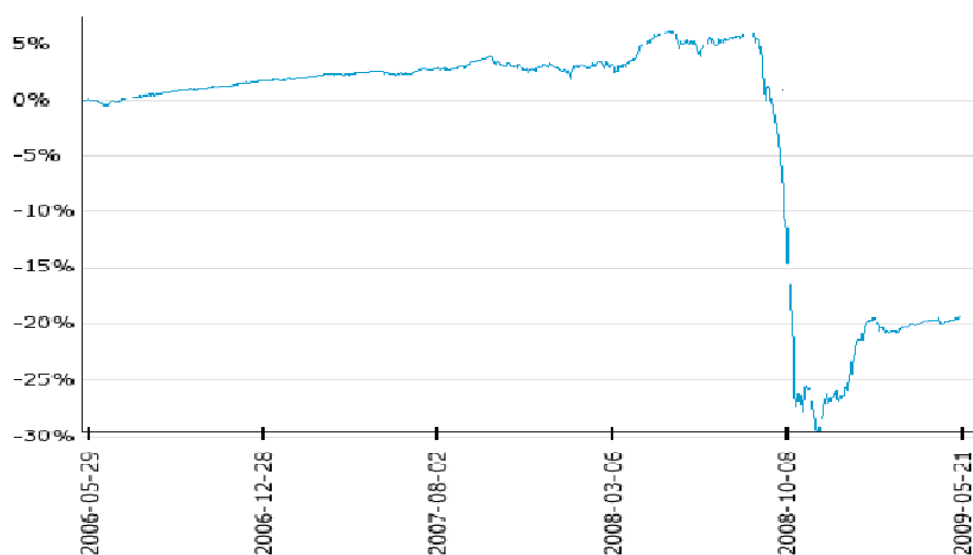
# „Bezpieczne” fundusze inwestycyjne

---

Niektóre towarzystwa funduszy inwestycyjnych stosują nazwy określające dany fundusz inwestycyjny lub grupę funduszy inwestycyjnych jako „bezpieczne fundusze inwestycyjne”. Zwykle zalicza się do nich tzw. fundusze obligacyjne, pieniężne i ochrony kapitału, które większą część pozyskanych środków inwestują w tzw. „bezpieczne instrumenty finansowe”, takie jak obligacje, bony skarbowe, lokaty bankowe, itp.

Według słownika „bezpieczny” to „taki, któremu nic nie grozi”, „taki, który niczym nie zagraża i chroni przed niebezpieczeństwem”. Trudno jednak określić w ten właśnie sposób jakąkolwiek inwestycję w jednostki funduszy inwestycyjnych.

Najlepiej ilustruje to poniższy przykład wyników funduszu inwestycyjnego XYZ Obligacje i Bony Skarbowe.



Wskazany powyżej przykład ma charakter skrajny, nie mniej może się zdarzyć. Nawet inwestycje w tzw. „bezpieczne instrumenty finansowe” wiążą się z możliwością poniesienia realnej straty finansowej.

## WNIOSKI

- Każda inwestycja w jednostki funduszy inwestycyjnych obarczona jest ryzykiem.
- Określenie „bezpieczny fundusz inwestycyjny” zwykle oznacza po prostu, że fundusz jest bezpieczniejszy niż inne fundusze inwestycyjne, ale wcale nie oznacza to, że jest inwestycja wolna od jakiegokolwiek ryzyka – możliwe jest również poniesienie straty.
- Brak świadomości istnienia ryzyka często bywa największym ryzykiem dla inwestorów indywidualnych.
- Najistotniejsze założenia dotyczące polityki inwestycyjnej znajdują się w skrócie prospektu informacyjnego, a w szerszej formie – w prospekcie informacyjnym.
- Polityka inwestycyjna funduszu może ulec zmianie, o której klient informowany jest zgodnie z postanowieniami statutu.

## Warto również pamiętać o:

---

- ... formie informacji o saldzie rachunku bankowego

Zgodnie z prawem, bank jest obowiązany przysyłać posiadaczowi rachunku, co najmniej raz w miesiącu, bezpłatnie, wyciąg z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, chyba że posiadacz wyraził pisemnie zgodę na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda.

## WNIOSKI

- Konsument zawsze może żądać przesyłania (listownie lub elektronicznie) wyciągów co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie.
- Nawet jeżeli klient wyraził zgodę na inny sposób informowania, to możliwe jest wycofanie takiej zgody i zażądanie przesyłania wyciągów w formie papierowej.

## ■ ... prowizjach widocznych na wyciągach z rachunków bankowych

Z rachunków bankowych pobierane są prowizje za czynności bankowe (np. 1,50 zł za przelew, 6 zł za prowadzenia rachunku bankowego). Ich koszt widoczny jest na wyciągach z rachunków bankowych otrzymywanych przez konsumentów. Wyciągi takie są przesyłane zwykle raz w miesiącu bezpłatnie. Często też istnieje możliwość zapoznania się z ich treścią za pośrednictwem Internetu. Zdarza się, że pobierane prowizje opisywane są bardzo zwięźle, np. „prowizja – 1,50 zł.”

### WNIOSKI

- Banki jak wszystkie inne instytucje, nie są nieomyłne, mogą popełniać błędy.
- Możliwe jest więc, że pobierana automatycznie przez system komputerowy banku prowizja jest bankowi nienależna.
- W przypadku wątpliwości, co do charakteru pobieranych prowizji – gdy nie wiadomo za co dana prowizja została pobrana – należy skontaktować się z bankiem, w celu ich wyjaśnienia (np. poprzez złożenie reklamacji).
- Warto uważnie czytać wyciągi bankowe.

## ■ ... możliwości odstąpienia od umów zawieranych na odległość

Konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni (oraz 30 dni w przypadku ubezpieczeń) od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu umowy, do których przekazania zobowiązany jest przedsiębiorca.

## WNIOSKI

➔ Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

- umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem terminów, o których mowa powyżej (odpowiednio 14 lub 30 dni).
- umów dotyczących instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych ze zobowiązaniem do ich odkupu oraz terminowych operacji finansowych<sup>1</sup>.
- umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych.
- jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.

## ■ ... możliwości odstąpienia od umowy ubezpieczenia

### WNIOSKI

➔ Niezależnie od prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość, np. przy wykorzystaniu Internetu, konsument co do zasady może odstąpić od każdej zawartej umowy ubezpieczenia, o ile została ona zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, a konsument złoży oświadczenie o odstąpieniu w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.

➔ Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

---

<sup>1</sup> Przez terminowe operacje finansowe rozumie się operacje, w których ustalono cenę, kurs, stopę procentową lub indeks – a w szczególności nabywanie walut, papierów wartościowych, złota lub innych metali szlachetnych, towarów lub praw, w tym umowy obliczone tylko na różnicę cen, opcje i prawa pochodne – zawarte na umówioną datę lub umówiony termin, w obrocie rynkowym.

## ▪ ... możliwości odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego

### WNIOSKI

➔ W przypadku umów o kredyt konsumencki, konsument może, bez podania przyczyny odstąpić od umowy kredytu w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.

➔ Kredytodawca obowiązany jest przy zawarciu umowy wręczyć konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby).

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

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

➔ W przypadku spełnienia świadczenia przez kredytodawcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, odstąpienie staje się skuteczne, jeżeli świadczenie zostanie zwrócone kredytodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy.

## ▪ ...możliwości wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego

Każdy klient, który uzyskał kredyt konsumencki ma prawo do częściowej bądź całkowitej spłaty zadłużenia przed terminem określonym w umowie bez ponoszenia dodatkowych opłat z tego tytułu.

### WNIOSKI

➔ Konsument przy wcześniejszej spłacie kredytu nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania za okres po spłacie kredytu.

- Za dokonanie wcześniejszej spłaty kredytu nie są pobierane żadne opłaty.
- O zamiarze dokonania wcześniejszej spłaty bank powinien być informowany nie później niż w terminie 3 dni przed jej dokonaniem.
- Przed dokonaniem spłaty kredytu warto uzyskać z banku informację o wysokości kwoty kredytu pozostającej do jego całkowitej spłaty, a po dokonaniu spłaty klient powinien upewnić się, że spłacił całość ciążącego na nim zobowiązania.
- Kredytodawca zobowiązany jest rozliczyć się z konsumentem w terminie 14 dni od dnia dokonania spłaty kredytu.
- Jeżeli spłata była zabezpieczona wekslem wystawionym przez konsumenta, kredytodawca zobowiązany jest zwrócić weksel konsumentowi niezwłocznie po spłacie zobowiązań wynikających z umowy o kredyt konsumencki.

## ■ ... spłacie kredytu w walucie

Spłacając w złotych kredyt, którego wartość jest wyrażona w innej walucie (np. euro albo frankach szwajcarskich) klient płaci więcej niż wynikałoby to z aktualnego kursu rynkowego danej waluty. Bank ustalając kwotę spłaty w złotych stosuje bowiem ustalony przez siebie kurs, wyższy od rynkowego.

## WNIOSKI

- Zmiana sposobu spłaty (np. spłacanie rat w walucie, w której wyrażony jest kredyt) wymaga najczęściej podpisania aneksu do umowy kredytu. Zdecydowana większość banków przewiduje opłatę za sporządzenie aneksu, ujętą w tabeli prowizji i opłat.
- Niektóre banki obligują klienta do otwarcia płatnego rachunku walutowego do obsługi spłaty kredytu.
- Niektóre banki nie dają klientowi możliwości bezpośredniej spłaty raty kredytu w gotówce z uwagi na to, iż nie prowadzą obsługi kasowej w danej walucie, a tym samym obligują klienta do spłaty zadłużenia w formie przelewu na konto walutowe.

## ■ ...charakterze kredytu konsolidacyjnego

Kredyt konsolidacyjny jest to rodzaj kredytu (lub pożyczki) przeznaczony na spłatę wcześniej zaciągniętych zobowiązań. Konsolidacji może podlegać szereg kredytów, m.in. gotówkowe, hipoteczne, samochodowe, ratalne. Podstawowym atutem konsolidacji jest zamiana kilku kredytów na jeden, długoterminowy. Nie bez znaczenia jest również komfort spłaty tylko jednej raty w jednym banku, a nie kilku w różnych bankach.

### WNIOSKI

- Kredyt konsolidacyjny zwykle podwyższa koszty obsługi zadłużenia np. jeżeli obniżenie oprocentowania będzie połączone z wydłużeniem okresu kredytowania.
- Tak jak w przypadku większości kredytów, podpisanie umowy kredytu konsolidacyjnego może wiązać się z koniecznością uiszczenia opłat, w tym: opłaty przygotowawczej, prowizji bankowej i składki ubezpieczeniowej.
- Jeżeli kredyt konsolidacyjny jest jednocześnie kredytem konsumenckim, klient banku może od niej odstąpić w ciągu 10 dni od podpisania umowy o kredyt konsolidacyjny.
- Jeżeli kredyt konsolidacyjny jest jednocześnie kredytem konsumenckim, przy zawarciu umowy kredytodawca zobowiązany jest wręczyć konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby); termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazanym przez kredytodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
- Wszystkie niezbędne informacje, z jakimi klient powinien się zapoznać przed podpisaniem umowy znajdują się w umowie oraz w załącznikach do umowy, także w dokumentach stanowiących integralną jej część, np. regulaminie kredytu, tabeli opłat i prowizji.

## ▪ ...warunkach koniecznych do skutecznej zmiany OFE

Podejmując decyzję o zmianie OFE należy mieć na uwadze, że decyzja ta może mieć istotny wpływ na wysokość przyszłej emerytury. Dokonując wyboru OFE należy wziąć przede wszystkim pod uwagę długoterminowe wyniki inwestycyjne funduszy emerytalnych.

### WNIOSKI

- Zmiana funduszu zostanie zrealizowana sprawnie i szybko, jeżeli umowa z „nowym” OFE będzie zawarta do 25 dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym mają miejsce transfery i jednocześnie klient poinformuje o tym dotychczasowy OFE.
- Transfery odbywają się cztery razy w roku: w lutym, maju, sierpniu oraz listopadzie.
- Należy niezwłocznie poinformować dotychczasowy OFE w formie pisemnej o zawarciu umowy z nowym OFE, na formularzu, którego wzór jest załącznikiem do *rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 14 kwietnia 2004 r. w sprawie trybu i terminu powiadamiania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez otwarty fundusz emerytalny o zawarciu umowy z członkiem oraz dokonywania wypłaty transferowej.*
- Stary OFE powinien otrzymać oryginał prawidłowo wypełnionego zawiadomienia.
- W przypadku, gdy członek OFE dokonuje jego zmiany przed upływem 2 lat członkostwa w danym OFE, musi uiścić opłatę w wysokości 80 zł, a jeżeli przed upływem roku – 160 zł. W obu przypadkach, po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego zawiadomienia o zawarciu umowy o członkostwo z nowym OFE, stary OFE wysyła członkowi pisemną informację o wysokości opłaty oraz wskazuje rachunek pieniężny, na który ma być ona przekazana,. Wypłata transferowa zostanie dokonana, jeżeli do 7-go dnia miesiąca transferowego, na wskazany przez fundusz rachunek wpłynie należna opłata.
- Przed wypełnieniem i skierowaniem do starego OFE zawiadomienia o zawarciu umowy o członkostwo z nowym OFE należy sprawdzić czy dane osobowe (adres, nazwisko, imię, numer NIP i PESEL), którymi dysponuje

stary OFE, są aktualne, a w przypadku ich niezgodności należy najpierw dokonać ich aktualizacji na formularzu zmiany danych osobowych, udostępnionym przez stary OFE.

Niewypełnienie powyższych warunków skutkuje tym, że pomimo zawarcia umowy z nowym OFE, nie zostanie dokonany transfer oszczędności emerytalnych klienta.