



Nie tylko oprocentowanie decyduje o koszcie

PARTNER CYKLU:



ZANIM WEŹMIESZ KREDYT GOTÓWKOWY | Ważniejsza od nominalnego oprocentowania jest rzeczywista roczna stopa. Uwzględnia ona pobierane przez bank opłaty i prowizje. Lepiej więc pokazuje, ile faktycznie kosztuje pożyczka. I bardzo ułatwia porównywanie ofert

PIOTR CEREGRA

Wybierając kredyt gotówkowy trzeba pamiętać o podstawowej zasadzie: nie należy się spieszyć i korzystać z pierwszej oferty, jaka zostanie podsunęta np. w placówce banku prowadzącego nasz ROR. Wprawdzie instytucja ta może oferować stałym klientom nieco korzystniejsze stawki i nieco upraszczać dla nich procedury, jednak w konkurencyjnym banku może być jeszcze taniej. Przed podpisaniem umowy warto więc porównać kilka ofert.

Błędem byłoby wzięcie pod uwagę głównie nominalnej stawki oprocentowania. Na jej podstawie trudno określić realny koszt kredytu. Właśnie nominalne oprocentowanie jest ekspozowane na ulotkach, więc banki obniżają je na różne sposoby, ukrywając koszty ponoszone przez klienta w innych opłatach.

Kredyt gotówkowy to jeden z droższych produktów finansowych. Pieniądze są pożyczane praktycznie bez zabezpieczenia, w dodatku często nieznanemu klientowi. Dlatego bank reklamując karty kredytowe znajdujemy tę wartość obliczoną dla przykładowego sposobu korzystania z karty (np. przy założeniu, że klient co miesiąc wykorzystuje połowę przyznanego mu limitu i zawsze spłaca całość zadłużenia w terminie podanym na wyciągu).

da wysokiej prowizji. Możliwe też, że obudował kredyt obowiązkowymi, dodatkowo płatnymi ubezpieczeniami. Niektóre banki żądają stosunkowo niewysokich odsetek, za to pobierają je z góry, podnosząc w ten sposób realny koszt kredytu.

Rzeczywisty koszt, a nie tylko oprocentowanie

Znacznie lepszym miernikiem ceny kredytu jest rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO). Wskaźnik wymyślono po to, by nawet osobie niezbyt dobrze orientującej się w finansach łatwo było porównać oferty. Przy wyliczeniu RRSO bierze się bowiem pod uwagę zarówno oprocentowanie, jak i wszystkie prowizje. Uwzględnia się także zmianę wartości pieniądza w czasie.

Samodzielne wyliczenie rzeczywistej stopy oprocentowania to zadanie przekraczające możliwości przeciętnego kredytobiorcy. Na szczęście ustawa o kredycie konsumenckim nakazuje bankom posługiwanie się tym wskaźnikiem. Dlatego nawet w ulotkach reklamujących karty kredytowe znajdziemy tę wartość obliczoną dla przykładowego sposobu korzystania z karty (np. przy założeniu, że klient co miesiąc wykorzystuje połowę przyznanego mu limitu i zawsze spłaca całość zadłużenia w terminie podanym na wyciągu).

Porównując oferty kredytowe kilku banków, warto wziąć pod uwagę przede wszystkim RRSO, jednak nie wartości z ulotek, ale obliczone dla naszego, konkretnego kredytu. Bo nawet jeśli oprocentowanie pożyczki na rok i na dwa lata jest takie samo, już sama zmiana okresu spłaty wpływa na wysokość RRSO.

Rzeczywista stopa oprocentowania ma też wady. Najważniejsza z nich jest taka, że koszty niektórych ubezpieczeń banki mogą zgodnie z prawem wyprzedać poza ten wskaźnik. O ile składka ubezpieczenia spłaty kredytu musi zostać uwzględniona przy wyliczeniu rzeczywistej stopy, to już narzucone przez bank obligatoryjne ubezpieczenie kredytobiorcy na życie takimi obowiązkami nie podlega. Trzeba też pamiętać o dodatkowych kosztach, które pojawiają się, gdy klient nie spłaca terminowo rat (karne odsetki, opłaty

za monity itp.). Z oczywistych względów nie mogą być one uwzględnione we wstępnym wyliczeniu, a przecież też podnoszą realny koszt kredytu.

Dług na karcie tylko na krótko

Kredyt gotówkowy nie jest jedynym możliwym sposobem finansowania większych wydatków. Często nie jest też sposobem najlepszym. Ale jego dużą zaletą są proste procedury i krótki czas potrzebny na załatwienie formalności. Jednak nie powinno to być podstawowym kryterium wyboru.

Jeżeli pieniądze potrzebne są na bardzo krótko, czyli na mniej niż dwa miesiące, najbardziej opłaca się skorzystać z karty kredytowej. To jedyny sposób, aby za kredyt nie zapłacić ani grosza. Większość banków wydaje pierwszą kartę kredytową za darmo. A odsetek można uniknąć, spłacając całe

zadłużenie w wyznaczonym przez bank terminie. Jednak jego przekroczenie może być bardzo kosztowne, bo oprocentowanie karcianego długu jest zwykle zbliżone do maksimum określonego w przepisach ustawy antylichwiarskiej (obecnie jest to 20 proc. w skali roku).

Propozycja dla zdyscyplinowanych

Alternatywą dla pożyczki gotówkowej jest linia kredytowa w ROR. Porównanie kosztów związanych z tymi produktami nie jest jednak proste. Dotyczy to zwłaszcza prowizji. Klient zaciągający kredyt gotówkowy zapłaci ją raz. Natomiast korzystający z kredytu w ROR będzie ponosił ten koszt co roku, choć w pierwszym roku będzie się to nazywało opłatą za przyznanie kredytu, a w kolejnych latach – za odnowienie linii kredytowej lub za zarządzanie kredytem. Na szczęście wysokość tej

prowizji wynosi zwykle 1 - 2 proc. A za kredyt gotówkowy płaci się często ok. 5 proc.

Najważniejszą przewagą kredytu w ROR nad gotówkowym jest to, że każda wpłata na konto pomniejsza saldo, od którego naliczane są odsetki. Jeśli na rachunek wpłynie pensja i poleży na nim chociażby kilka dni, przez ten czas odsetki będą naliczane od niższej podstawy.

Oprocentowanie kredytów w ROR w części banków tylko nieznacznie przekracza 10 proc., w innych jest zbliżone do ustawowego maksimum, czyli 20 proc.

Trzeba też pamiętać, że korzystanie z takiego kredytu wymaga od klienta nieco większej dyscypliny. Nie dostaje on bowiem harmonogramu spłat. Musi sam narzucić sobie dyscyplinę, by stopniowo redukować zadłużenie. Jeśli przyznany limit nie zostanie przekroczony, bank nie będzie w żaden sposób interweniował.

► JAK CHRONIONY JEST KONSUMENT ZACIĄGAJĄCY KREDYT

- Oprocentowanie kredytu konsumenckiego nie może przekraczać czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP. Od 25 czerwca 2009 r. wynosi ona 5 proc., a to oznacza, że bank nie może żądać odsetek wyższych niż 20 proc. w skali roku.
- Limitowana jest także wysokość prowizji i innych kosztów związanych z udzieleniem kredytu. Zgodnie z prawem

- nie mogą one być wyższe niż 5 proc. sumy, na jaką opiewa umowa (do tej kwoty nie są jednak wliczane koszty związane z ustanowieniem, zmianą lub wygaśnięciem zabezpieczeń i ubezpieczeń).
- W praktyce wiele banków stosuje w umowach o kredyty gotówkowe maksymalne prowizje dopuszczone prawem.
- Konsument ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 10 dni od jej podpisania.

Wzór takiego odstąpienia jest dołączany do umowy kredytowej. Oczywiście, jeżeli kredyt został już wypłacony, klient banku ma obowiązek go zwrócić.

- W umowie kredytowej musi się znaleźć informacja o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania kredytu (RRSO). To pozwala klientowi ocenić, ile rzeczywiście płaci za pożyczone z banku pieniądze.

► OPINIA

Iwona Torzewska

naczelnik Wydziału Skarg w Departamencie Ochrony Klientów UKNF



doradcą przy zaciąganiu zobowiązań finansowych. Przed podpisaniem umowy o kredyt zawsze należy przeanalizować jej warunki, zastanowić się, czy na pewno jesteśmy w stanie je zaakceptować i czy rzeczywiście stać nas na taki wydatek. Kredyt pozwala zaspokoić chęć posiadania, ale nie należy zapominać, że

takie decyzje wymagają rozważliwego rozsądku. Kredytobiorcy często zapominają, że podpisując umowę, biorą na siebie określone obowiązki, przede wszystkim zobowiązują się do zwrotu pożyczonej kwoty wraz z odsetkami. Stosowane przez banki wzory umów o kredyty konsumenckie

z reguły są zgodne z prawem, choć nie zawsze w pełni czytelną. Rzadko mamy do czynienia ze skargami klientów w tym obszarze. Wydaje się, że więcej problemów stwarzają zakupy ratalne, które też są formą kredytu konsumenckiego. Kredytobiorcy przysługuje prawo odstąpienia od takiej

umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Problemy, z którymi klienci zgłaszają się do nas, bardzo często wynikają z ich winy. Na przykład nabywca, który rezygnuje z towaru, zapomina rozliczyć się z bankiem kredytującym zakup. Tymczasem jeśli rezygnujemy z towaru, jednocześnie odstępując od umowy kredytowej,

musimy dopełnić dodatkowych formalności. W takiej sytuacji trzeba rozwiązać umowę kupna na piśmie oraz pisemnie poinformować bank kredytujący o odstąpieniu od umowy kredytowej. Jeśli tego zaniechamy, może się zdarzyć, że bank nie uzna odstąpienia od umowy kredytowej i podejmie wobec nas działania windykacyjne.

DLA „RZECZPOSPOLTEJ”

► LIST

Problemy z odzyskaniem gotówki

W sierpniu żona naszego czytelnika wypłacała w bankomacie Euronetu 100 zł z ich wspólnego konta w Polbanku. Urządzenie nie wydało pieniędzy, ale rachunek został obciążony. Euronet, do którego najpierw zwrócił się czytelnik, potwierdził, że bankomat zachował się nieprawidłowo, i odesłał klienta do banku, by tam złożył reklamację. Pan Marek zawiadomił więc o zdarzeniu Polbank: telefonicznie i dodatkowo przez system bankowości interneto-

wej. Zgodnie z regulaminem Polbanku reklamacja miała być rozpatrzona w ciągu 30 dni. Jednak w tym czasie pieniądze nie wróciły na konto, a czytelnik nie otrzymał żadnej odpowiedzi. Zadzwoił więc na infolinię banku i tam dowiedział się, że sprawa jest w toku. Pracownik nie potrafił wyjaśnić, dlaczego bank przekroczył 30-dniowy termin. Odmówił też przelączenia rozmowy bezpośrednio do działu reklamacji, tłumacząc, że nie ma takiej technicznej możliwości.

Gdy po tygodniu czytelnik znów zadzwonił na infolinię, pracownik banku nie widział w systemie ani reklamacji, ani śladu rozmowy telefonicznej sprzed tygodnia. Doradził tylko, by klient po raz kolejny wysłał wiadomość z systemu bankowości internetowej.

Jak wyjaśnił nam Polbank, zapisany w regulaminie 30-dniowy termin rozpatrywania reklamacji nie obowiązuje bezwzględnie. W tym samym dokumencie bank zastrzegł, że może

on ulec przedłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień. Polbank zapewnia, że jeśli do błędnej transakcji dojdzie w jego własnym bankomacie, środki są zwracane szybciej niż w ciągu 30 dni. Gdy jest to inna maszyna obcej sieci, rozpatrywanie takiej sprawy może, zgodnie z regulacjami organizacji Visa i MasterCard, potrwać do 90 dni. Brak bezpośredniego kontaktu z działem reklamacji wynika z procedur przyjętych przez Polbank.

Za kontakty z klientami odpowiada call center (infolinia), a jej pracownicy mają dostęp do wszystkich danych klientów, w tym do statusu reklamacji. To, że pracownik infolinii nie mógł znaleźć informacji, prawdopodobnie wynikało z tego, że reklamację zgłosił pan Marek, natomiast transakcja została wykonana kartą jego żony, która posługuje się innym identyfikatorem klienta. Bank poinformował nas też, że pieniądze wróciły już na konto klientów.

-pc

DO „MOICH PIENIĘDZY”