

BEZPIECZNI W FINANSACH OSOBISTYCH

Projekt **Narodowego Banku Polskiego**
„Złote szkoły NBP”



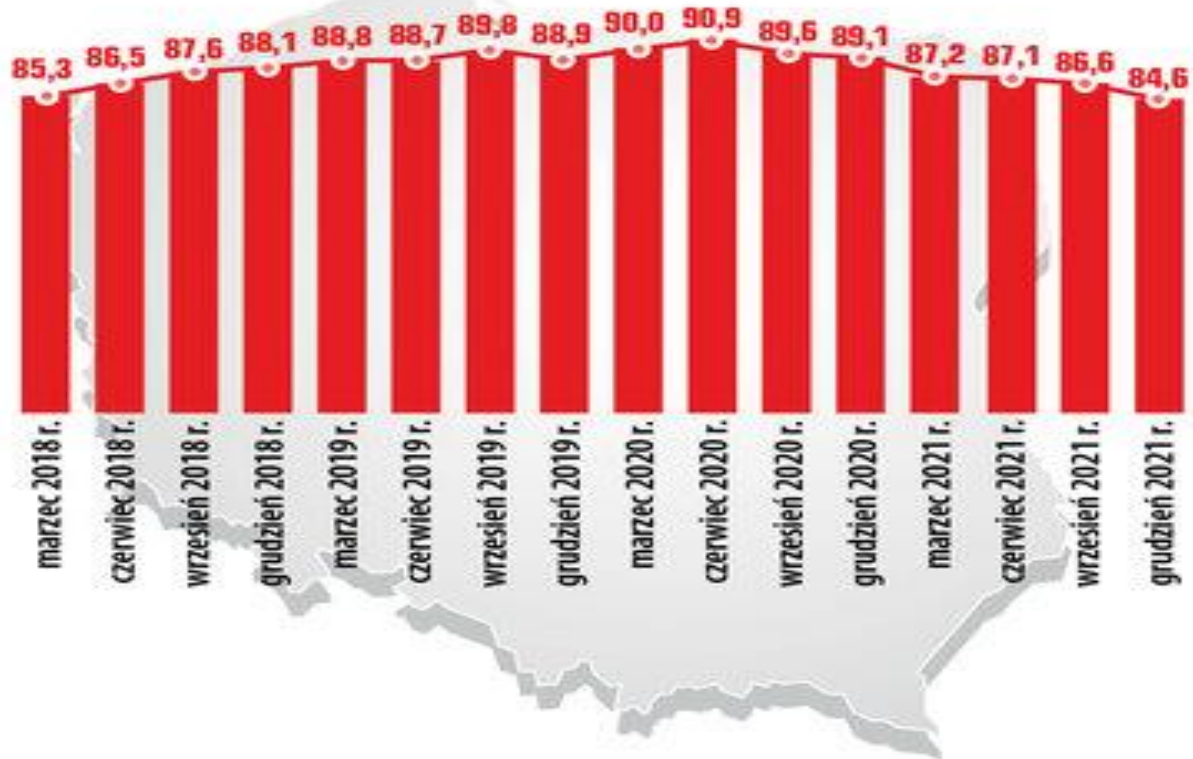
Andrzej Roter

W początkach kariery zawodowej asystent w Instytucie Teorii Ekonomii Uniwersytetu Gdańskiego, z zainteresowaniami badawczymi w obszarze jakości i poziomu życia, zjawiska ubóstwa. Doświadczenie finansowe zebrane w pracy w Kredyt Banku S.A., BRE Banku S.A., BEST S.A. Od 2004 roku do 2021 roku związany z Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, pierwotnie jako Dyrektor Generalny, od 2016 roku na stanowisku Prezesa Zarządu.

Współautor zasad dobrych praktyk rynku finansowego w Polsce, projektu zainicjowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Autor koncepcji programu etycznego w Związku Przedsiębiorstw Finansowych (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych), w tym współautor dokumentu zasad dobrych praktyk ZPF i formuły samorządowego audytu etycznego oraz zasad funkcjonowania Komisji Etyki ZPF. Autor wielu artykułów na temat rynku Consumer Finance, współautor książki na temat doświadczeń międzynarodowych w stosowaniu regulacji upadłości konsumenckiej.

Inicjator i współorganizator cyklicznych projektów badawczych, w tym opisujących rynek kredytu konsumenckiego, zarządzania wierzytelnościami, pośrednictwa finansowego, odwróconej hipoteki, instytucji pożyczkowych, upadłości przedsiębiorstw.

Indeks Zaległych Płatności Polaków BIG InfoMonitor



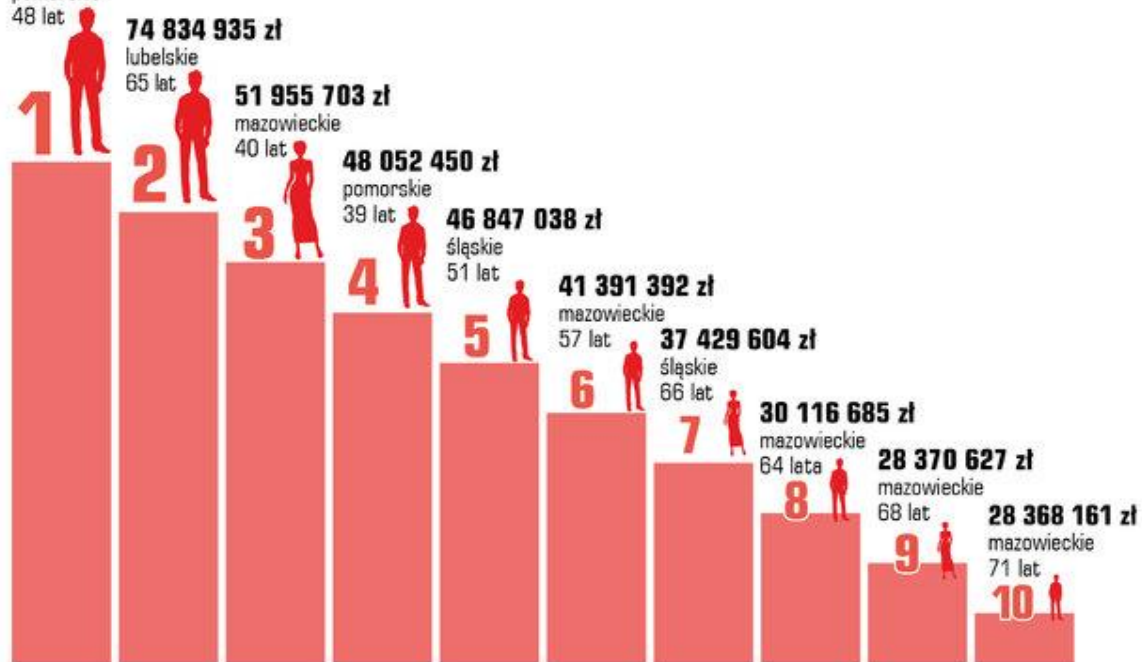
Źródło: Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BIK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>

TOP 10 rekordzistów zaległości

75 678 548 zł

pomorskie
48 lat



Źródło: Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BIK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>



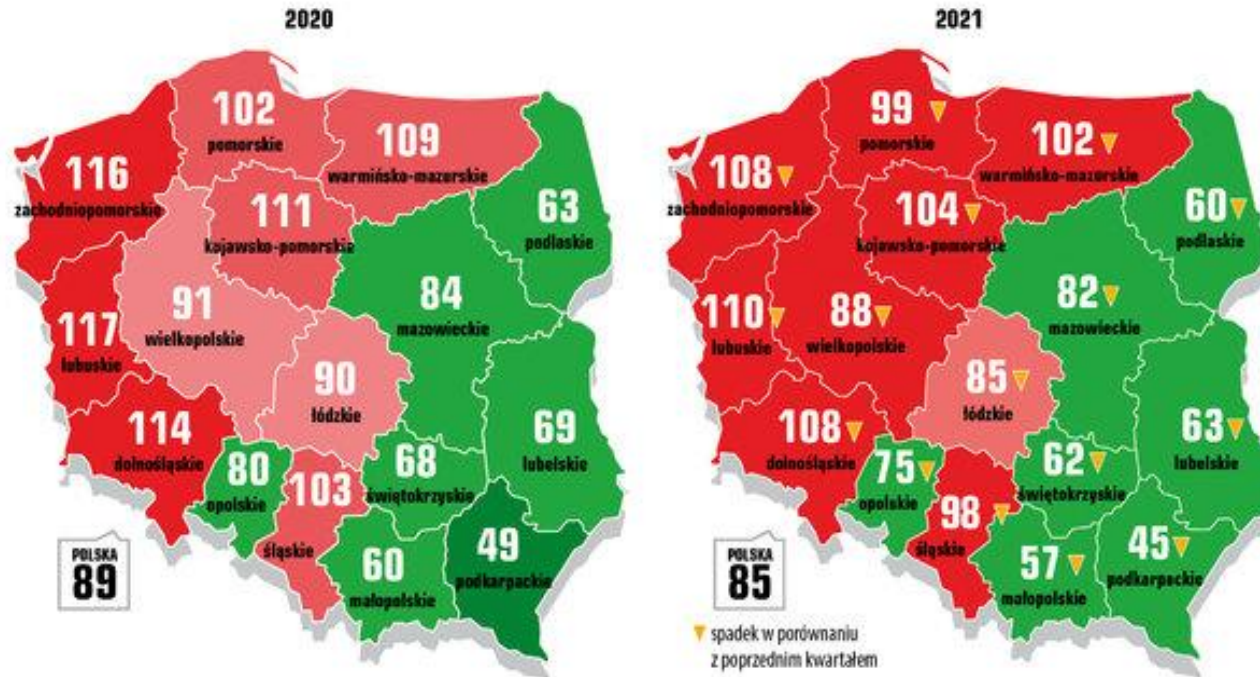
CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Liczba osób z zaległymi zobowiązaniami na 1000 dorosłych mieszkańców



Źródło: Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>



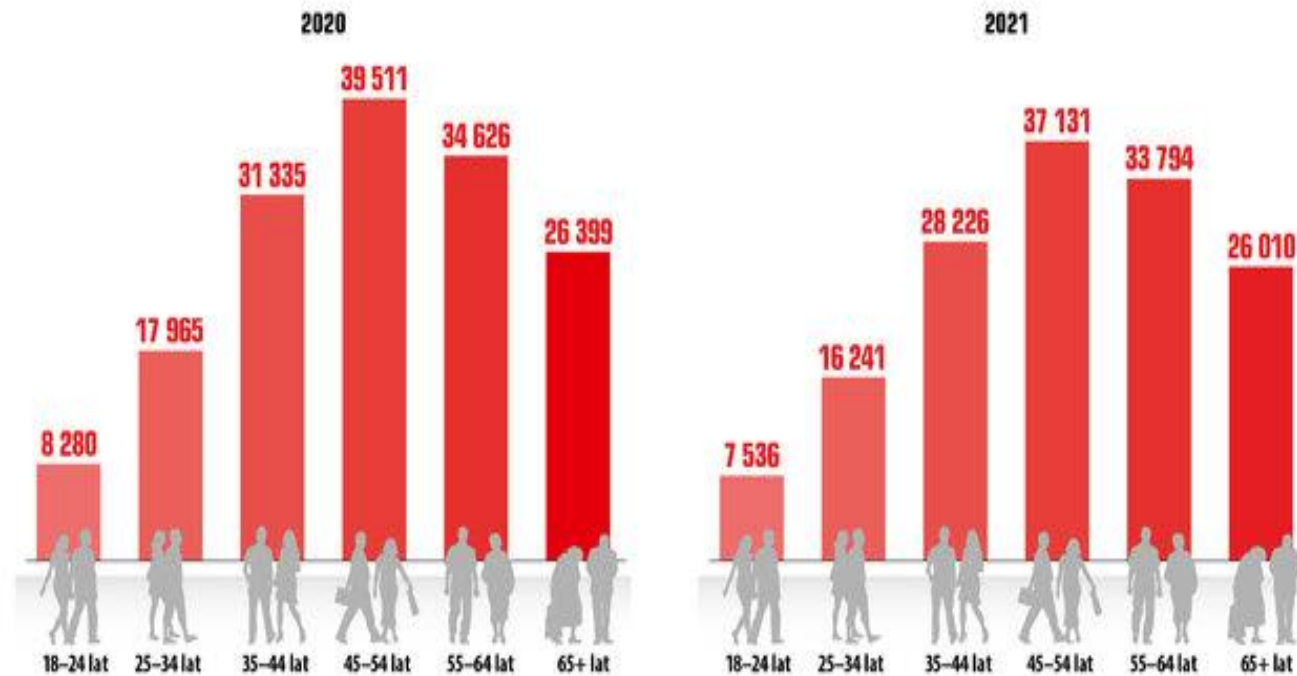
CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Średnia wartość zaległego zobowiązania w grupach wiekowych (w zł)



Źródło: Rejestr Długów BG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>



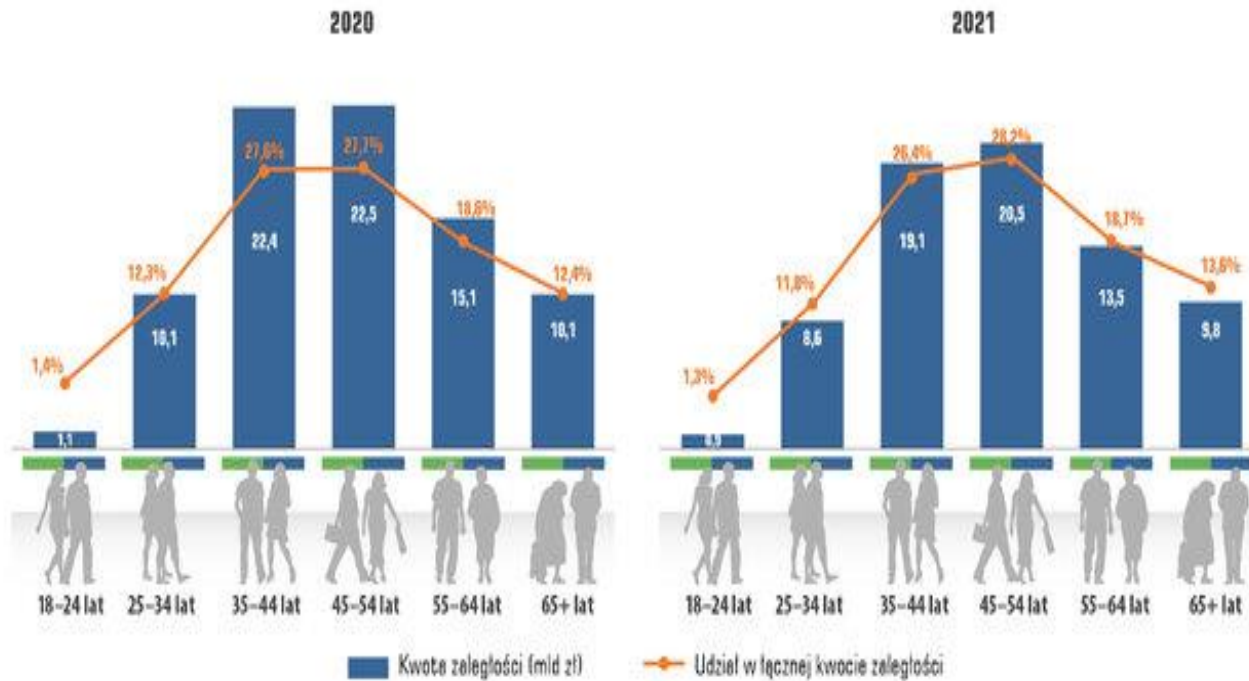
CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

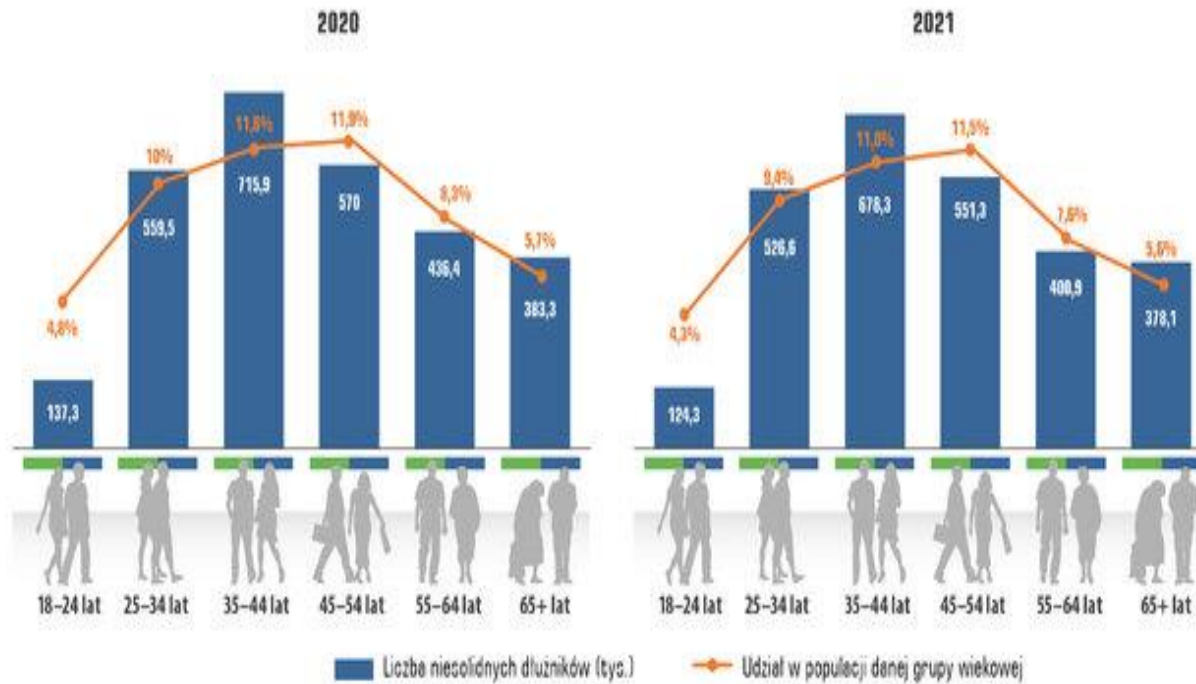
Zaległości grup wiekowych



Źródło: Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>

Niesolidni dłużnicy według wieku



Źródło: Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor i baza informacji kredytowych BIK

<https://media.big.pl/publikacje?category=4915>

5 najczęstszych powodów wpadania w długi

Utrzymanie w ryzach domowego budżetu jest dla Ciebie coraz trudniejsze? To może przytrafić się każdemu.

Powodów wpadania w długi jest mnóstwo. Czasem mogą być wynikiem nieprzewidzianych sytuacji życiowych, takich jak choroba czy utrata pracy. Zdarza się jednak, że sami, często nieświadomie, doprowadzamy do ich powstawania. Jakich zachowań należy się więc wystrzegać? Co zrobić, gdy długi już się pojawiają?

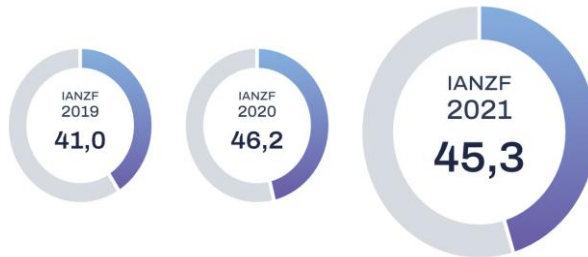
- 1. Długi przez brak kontroli nad budżetem domowym**
- 2. Długi przez nieprzemyślane zakupy**
- 3. Długi przez nieprzyznawanie się do problemów finansowych**
- 4. Długi przez brak dostatecznej wiedzy**
- 5. Długi przez unikanie odpowiedzialności**

<https://wjs.zpf.pl/dlaczego-wpadamy-dlugi-poznaj-5-najczestszych-powodow/>



Syntetycznym wskaźnikiem, uzyskiwanym w ramach badania, jest **Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych** (permissywizmu moralnego), stanowiący syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2021 roku wyniósł 45,3 pkt, co oznacza, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w blisko połowie badanych sytuacji. Wynik ten wskazuje na bardzo duży zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumentkie w obszarze finansów.

Wartość Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w ciągu ostatnich trzech lat utrzymuje się na poziomie przekraczającym dwie piąte i jest zdecydowanie wyższa niż w latach poprzednich. Wskazuje to na tendencję w kierunku obniżania etycznych standardów konsumentów, której źródeł można upatrywać w społecznym poczuciu rosnących zaburzeń ładu instytucjonalnego w sferze finansów, a w ostatnim czasie, w spowodowanej epidemią niepewności sytuacji finansowej, zarówno poszczególnych gospodarstw domowych, jak i całej gospodarki.



https://zpf.pl/pliki/raporty/moralnosc_finansowa_polakow_2021.pdf

ZAGADNIENIA DO DEBATY

- ✓ Jak się chronić nasze finanse przed cyberzagrożeniami?
- ✓ Jakie są podstawowe zasady bezpieczeństwa w trakcie korzystania z bankowości elektronicznej?
- ✓ Gdzie należy bezpiecznie przechowywać pieniądze w dobie obecnej sytuacji na świecie?
- ✓ Co to jest ryzyko pułapki rosnącego zadłużenia?
- ✓ Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umów?

Jak się chronić nasze finanse przed cyberzagrożeniami?

Listę najważniejszych cyberzagrożeń*:

1. Złośliwe oprogramowania (malware)
2. Ataki z wykorzystaniem złośliwego kodu na stronach internetowych
3. Phishing, czyli bezpośrednie wyłudzenie poufnych informacji lub za pomocą złośliwego oprogramowania
4. Ataki na aplikacje internetowe
5. SPAM – niechciana korespondencja
6. Ataki DDoS – czyli blokowanie dostępu do usług poprzez sztuczne generowanie wzmożonego ruchu
7. Kradzież tożsamości
8. Naruszenie poufności, integralności lub dostępności danych
9. Zagrożenia wewnętrzne powodowane przez pracowników
10. Botnet-y – sieci komputerów przejętych przez przestępców
11. Ingerencja fizyczna, uszkodzenia oraz kradzież
12. Wyciek danych
13. Ataki ransomware w celu wyłudzenia okupu za odszyfrowanie lub nieujawnianie wykradzonych danych
14. Cyberszpiegostwo
15. Kradzież kryptowalut (cryptojacking)

* ENISA raport – Krajobraz Zagrożeń - 2020 ([ENISA Threat Landscape – 2020](#)),

Najważniejsze aspekty i trendy związane z krajobrazem zagrożeń* (CDN):

1. Podczas pandemii COVID-19, jak i po niej, pojawią się nowe usługi, które są jeszcze bardziej zależne od bezpiecznej i niezawodnej cyberprzestrzeni.
2. Podczas pandemii COVID-19 wzrosła liczba fałszywych stron sklepów internetowych. Ujawniły się słabości modelu używanego przy zakupach online: od naśladowania witryn popularnych marek po świadczenie fałszywych usług, w wyniku których zakupiony towar nigdy nie trafił do zamawiającego.
3. Wraz z pandemią COVID-19 wzrosła liczba incydentów cyberprzemocy i zjawiska sextortion (szantaż online na tle seksualnym). Wzrost popularności technologii mobilnej i subskrypcji cyfrowych sprawia, że młodsze pokolenia są coraz bardziej podatne na tego typu zagrożenia
4. Cyberprzestępcy używają platform mediów społecznościowych w celu zwiększenia skuteczności ukierunkowanych ataków.
5. Korzyści finansowe są nadal główną motywacją stojącą za większością cyberataków.
6. Precyzyjnie ukierunkowane i trwałe ataki na dane o dużej wartości, takie jak własność intelektualna i tajemnice państwowe, są skrupulatnie planowane i przeprowadzane, często przez podmioty sponsorowane przez wrogie państwa.
7. Intensywne, rozproszone ataki o krótkim czasie trwania i szerokim wpływie są wykorzystywane do wielu celów, w szczególności kradzieży danych dostępowych.

* ENISA raport – Krajobraz Zagrożeń - 2020 ([ENISA Threat Landscape – 2020](#))

CD. Najważniejsze aspekty i trendy związane z krajobrazem zagrożeń*:

8. Liczba ofiar phishingu w krajach UE stale rośnie, a cyberprzestępcy wykorzystują tematykę COVID-19, aby zwabić ofiary. Ataki związane z COVID-19 obejmują wiadomości zawierające złośliwe załączniki czy linki, które przekierowują użytkowników wiadomości do złośliwego oprogramowania, w tym do samodzielnego pobrania i uruchomienia plików ze złośliwym oprogramowaniem.
9. Przejęcie kont elektronicznej poczty służbowej i ataki związane z COVID-19 są wykorzystywane w cyberoszustwach, które powodują utratę milionów euro dla obywateli i korporacji UE. Europejskie Małe i Średnie Przedsiębiorstwa (MŚP) padły ofiarą tych zagrożeń w czasie, gdy wiele z nich przeżywa poważne trudności finansowe spowodowane utratą dochodów.
10. Oprogramowanie ransomware jest nadal szeroko rozpowszechniane, co wiąże się z kosztownymi konsekwencjami dla wielu unijnych organizacji.
11. Wiele incydentów związanych z cyberbezpieczeństwem nadal pozostaje niezauważonych lub ich wykrycie zajmuje dużo czasu.
12. Liczba potencjalnych podatności w środowisku wirtualnym lub fizycznym stale rośnie wraz z nadejściem nowej fazy transformacji cyfrowej (ponieważ technologia będzie stale się dywersyfikować).
13. Dzięki większej automatyzacji zabezpieczeń organizacje będą więcej inwestować w przygotowanie do odparcia ataków, wykorzystując informacje o podatnościach (w tym Cyber Threat Intelligence (CTI)) jako główną możliwość przeciwdziałania.

* ENISA raport – Krajobraz Zagrożeń - 2020 ([ENISA Threat Landscape – 2020](#))

Alarm CHARLIE-CRP:

Z powodu obecnej sytuacji na Ukrainie oraz ogłoszenia stopnia alarmowego CHARLIE-CRP (trzeci, z czterech, stopień alarmowy dotyczący zagrożenia w cyberprzestrzeni) zespół CERT Polska zaleca zastosowanie konkretnych rozwiązań, które zwiększą bezpieczeństwo w sieci. Dlaczego to takie ważne? Ponieważ, jak zaznacza serwis Niebezpiecznik.pl, wojna za wschodnią granicą wpływa na bezpieczeństwo także polskiego Internetu i może się wiązać ze skutkami cyberataków skierowanych zarówno przeciwko Ukrainie jak i krajom sojusznicy. (*)

O czym zatem warto pamiętać, żeby zwiększyć swoje bezpieczeństwo w Internecie?

1. Przede wszystkim powinniśmy być wyczuleni na wszelkie sensacyjne wiadomości, zachęcające do podjęcia jakiegoś natychmiastowego działania. Wszystkie informacje należy weryfikować w kilku źródłach.
2. Trzeba także, jeszcze bardziej niż wcześniej, uważać na wszelkie linki umieszczone w SMS-ach lub wiadomościach e-mail. Szczególnie na takie, które zachęcają nas do konkretnego działania, np. podania danych osobowych lub danych do logowania w banku.
3. Warto zadbać o to, by mieć kopię zapasową swoich plików i aktualne wersje wszystkich oprogramowania na wszystkich swoich urządzeniach elektronicznych.
4. Powinniśmy zabezpieczyć naszą skrzynkę e-mail oraz konta w mediach społecznościowych. W tym celu należy zadbać o silne i bezpieczne hasło oraz o podwójne uwierzytelnienie.
5. W dzisiejszych czasach wiedza i świadomość zwiększa bezpieczeństwo, dlatego powinniśmy także śledzić na bieżąco wszystkie ostrzeżenia na temat nowych sposobów na oszustwa stosowanych przez cyberprzestępców. Wprowadzony 21 lutego 2022 r. CHARLIE-CRP obowiązywał do 4 marca 2022 r. do północy.

<https://chronpesel.pl/aktualnosci/cyber-alert-news-zwieksz-czujnosc>

STWORZYLIŚMY INTERAKTYWNE NARZĘDZIE EDUKACYJNE.

Zajrzyj na **KONSUMENT.EDU.PL**

Sprawdź, czy wpadniesz
w pułapki.

Zadanie "Konsument cyberbezpieczny - aktywna edukacja" jest realizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jak chronić nasze finanse przed cyberzagrożeniami?

Zadanie „Konsument cyberbezpieczny – aktywna edukacja”

zrealizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, to projekt, w ramach którego powstało angażujące narzędzie edukacyjne dla uczniów szkół ponadpodstawowych służące rozpowszechnianiu wiedzy o prawach oraz o ochronie praw konsumenta w Internecie.

W tym celu stworzono SPOŁECZNOŚĆ, stronę internetową symulującą portal społecznościowy, gdzie uczniowie stykają się z problemami, z jakimi w Internecie może zetknąć się każdy konsument. Wytypowano 10 sytuacji odzwierciedlających zagrożenia czyhające na konsumenta w sieci (np.: oszustwo zakupowe, wyłudzenie kodu BLIK, kradzież tożsamości, fałszywą zbiórkę charytatywną, piramidę finansową), dbając o to, żeby każdą z nich maksymalnie urealnić. Wygląd strony internetowej, jej zawartość, mechanizmy i stosowane interakcje są identyczne jak te, z którymi faktycznie spotyka się konsument w sieci, zatem użytkownik zachowuje się naturalnie - wybiera towar, jego parametry, decyduje o sposobie dostawy i formie płatności, wypełnia formularz, zapoznaje się z materiałem reklamowym czy też wchodzi w konwersację z chatbotem.

<https://konsument.edu.pl/o-projekcie>



Jakie są podstawowe zasady bezpieczeństwa w trakcie korzystania z bankowości elektronicznej?

X przykazań bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej*:

1. Zawsze sprawdzaj adres strony logowania
2. Uważaj na fałszywe maile i załączniki
3. Zmieniaj hasła
4. Chroń dane do logowania
5. Korzystaj z własnego komputera
6. Aktualizuj system i przeglądarki
7. Korzystaj z antywirusa
8. Sprawdzaj SMS-y autoryzacyjne
9. Sprawdzaj dane przed wysłaniem przelewu
10. Kupuj w bezpiecznych sklepach

- Bankier.pl – dr Wojciech Boczoń
- <https://zbp.pl/dla-klientow/bezpieczne-bankowanie/bankowosc-internetowa>

Gdzie należy bezpiecznie przechowywać pieniądze w dobie obecnej sytuacji na świecie?

Czy warto dziś przechowywać gotówkę w domu i jak robić to bezpiecznie?

W dobie rekordowo niskiego oprocentowania lokat wiele osób zadaje sobie pytanie, czy warto trzymać jeszcze swoje oszczędności w bankach. Alternatywą jest inwestowanie, a jeżeli nie mamy takiej potrzeby lub chęci? Dlaczego warto dziś przechowywać gotówkę w domu i jak robić to bezpiecznie? Czy pieniądze w domu są bezpieczniejsze niż w banku?

Może się nam wydawać, że nie ma pewniejszego miejsca na powierzenie swoich oszczędności niż bank, a sejfy domowe to przeżytek. Od tej zasady mogą być jednak uzasadnione wyjątki. W czasach ataków hakerskich i coraz częstszych wyłudzeń przez aplikacje mobilne, smsy lub telefony, łatwo dać wprowadzić się w błąd i powierzyć swoje dane do logowania w banku oszustom finansowym. Owszem, banki na ogół są ubezpieczone na wypadek tego typu zdarzeń, jednak nie wszyscy wiedzą, że ochrona ta jest aktywna jedynie do limitu 100 tys. euro.

W tych okolicznościach bezpiecznym sposobem przechowywania pieniędzy może być trzymanie ich w domu, w bezpiecznym miejscu. Zawsze mamy do nich dostęp, nie dotyczy nas ryzyko wyłudzenia czy niezależnych od nas decyzji polityczno-gospodarczych. **Warto jednak podejść do tematu poważnie i zaopatrzyć się w bezpieczny sejf domowy.**

Co to jest ryzyko pułapki rosnącego zadłużenia?

Spirala zadłużenia – definicja

Poprzez spiralę zadłużenia rozumie się stan, w którym dłużnik posiadający zobowiązania kredytowe czy pożyczkowe zaciąga kolejne pożyczki po to, by z pozyskanych w ten sposób środków regulować bieżące zadłużenie. Zazwyczaj spotyka się wówczas z decyzją odmowną banków, zaniepokojonych jego sytuacją finansową. Jedyną alternatywą pozostają wówczas firmy pożyczkowe, chętnie udzielające pożyczek dla zadłużonych. Tego rodzaju doraźne podejście do osobistych finansów jest jednak bardzo nieroztropne. Wprawdzie pozyskane środki pozwolą na odsunięcie od siebie widma windykacji, jednak kłopoty szybko powrócą – do listy dłużników dołączy kolejny podmiot, a bardzo wysokie RRSO chwilówek dla zadłużonych przyczyni się do skokowego wzrostu sumy zadłużenia.

Przekredytowanie i spirala długów

Spirala zadłużenia nie pojawia się znikąd. Zazwyczaj jej powstanie poprzedza kilka niepokojących sygnałów. Jednym z nich jest przekredytowanie, pod którym rozumie się sytuację, w której ponad połowa miesięcznych zarobków netto przeznaczana jest na regulowanie zadłużenia. W takim przypadku spirala długów zaczyna się zazwyczaj bardzo szybko napędzać: banki niechętnie udzielają kolejnych kredytów, coraz trudniej także o konsolidację zadłużenia, siłą rzeczy w odwodzie pozostają jedynie chętnie przyznawane chwilówki. Warto wówczas jak najszybciej przeanalizować swoją sytuację i podjąć działania, które umożliwią jej poprawę.

Droga do zadłużenia – konsekwencje zakupoholizmu

Coraz częściej mówi się o problemie zakupoholizmu. Według danych statystycznych dotyka on około 200 tysięcy Polaków, w tym zwłaszcza osób o średnim poziomie dochodów. Kiedy kupowanie staje się obsesją nie trudno popaść w długi. Tym bardziej, że osoby cierpiące na to uzależnienie w większości przypadków korzystają z kart płatniczych lub kredytowych. Przez użycie „plastikowych pieniędzy” nie czują, że wydają te realne.

Uzależnieni od zakupów często zaciągają kredyty, pożyczają pieniądze od znajomych. Nie biorą przy tym pod uwagę swoich możliwości finansowych i zapominają o konsekwencjach takiego postępowania. A te bez wątpienia prędzej czy później się ujawnią. Nieprzemyślane wydatki na ubrania, kosmetyki, sprzęt elektroniczny itd. mogą wpędzić w długi, które na pewno same nie znikną.

Odsetki od niezapłaconej kwoty każdego dnia są coraz większe i w ostateczności dług trafia do sądu a potem do egzekucji komorniczej. Zakupoholizm może wpędzić w poważne kłopoty. Dlatego dobrze wiedzieć, jak w razie finansowych problemów najlepiej naprawić swój domowy budżet.

Nadmierne zadłużenie

Tym terminem określa się sytuację, w której dłużnik nie jest w stanie spłacić całości zobowiązań i dokonywać tych wpłat terminowo. Jest to najczęściej efektem nałożenia się na siebie kilku czynników. Coraz częściej konsumenci zaciągają zbyt dużą liczbę kredytów lub pobierają zbyt dużą kwotę. Dodatkowo sytuację może pogorszyć utrata płynności finansowej spowodowana utratą dochodów lub ich zmniejszeniem.

Nadmierne zadłużenie wiąże się najczęściej z faktem, iż po potrąceniu kosztów utrzymania, pozostałe środki nie wystarczają aby spłacić zobowiązania. Aby uniknąć nadmiernego zadłużenia ważne jest racjonalne planowanie domowego budżetu. W przypadku pojawiających się kłopotów ze spłatą zadłużenia warto podjąć kroki, aby nie dopuścić do pogłębiania się kryzysu. Banki często oferują pomoc w podobnych sytuacjach, proponując kredyty konsolidacyjne lub zmianę warunków dotychczasowego kredytu.

Niewypłacalność

W sytuacji, gdy dłużnik na stałe utracił zdolność do regulowania zaciągniętych zobowiązań, możemy mówić o niewypłacalności. Przyjmuje się, że zaległości w płatnościach przekraczają w tym przypadku trzy miesiące, a sytuacja dłużnika nie jest przejawem czasowych kłopotów. Określenie niewypłacalność konsumenta odbywa się w oparciu o badanie jego możliwości płatniczych – nie jest istotna wartość jego majątku porównana z wysokością zaciągniętego długu, ale to, czy na bieżąco dokonuje on wymaganych wpłat.

O niewypłacalności mówi się w kodeksie cywilnym, prawie upadłościowym i naprawczym, kodeksie spółek handlowych, prawie pracy, ustawie o Krajowym Rejestrze Sądowym. Zawsze jednak pojęcie to ma takie samo znaczenie. W prawie upadłościowym i naprawczym niewypłacalność przedsiębiorcy jest przesłanką ogłoszenia upadłości.

Upadłość konsumencka

Upadłość konsumencka to proces polegający na oddłużeniu konsumentów, którzy nie radzą sobie ze spłatą zobowiązań finansowych. Aktualne przepisy dotyczące zasad ogłaszania i szczegółów procedury upadłości konsumenckiej obowiązują w naszym kraju od 24 marca 2020 roku. Nowe prawo znacząco uprościło cały proces, wpływając tym samym na zwiększenie liczby wniosków o ogłoszenie upadłości konsumenckiej. Czym jest w praktyce upadłość konsumencka i wobec kogo można ją ogłosić?

Na czym polega upadłość konsumencka?

Upadłość konsumencka to postępowanie sądowe, którego celem jest częściowe lub pełne oddłużenie konsumenta przy jednoczesnym zaspokojeniu roszczeń wierzycieli z posiadanego przez niego majątku. Upadłość konsumencka może być skutecznym sposobem na wyjście ze spirali długów, przywrócenie finansowej równowagi i rozpoczęcie nowego rozdziału życia – tym razem bez zadłużenia.

Wobec kogo można ogłosić upadłość konsumencką?

Upadłość konsumencka to proces zarezerwowany dla konsumentów, czyli osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej. Z upadłości konsumenckiej nie będą mogły skorzystać również osoby fizyczne będące wspólnikami albo komandytariuszami w spółkach jawnych, partnerskich, komandytowych i komandytowo-akcyjnych – dla nich i dla przedsiębiorców przewidziane jest postępowanie upadłościowe na zasadach ogólnych (upadłość konsumencka jest szczególnym trybem upadłości).

<https://www.big.pl/baza-wiedzy/co-to-jest-upadlosc-konsumencka-i-kto-moze-ja-oglosic>

Ochrona przed wyłudzeniem

Każdy właściciel dowodu osobistego jest narażony na jego utratę lub kradzież danych osobowych. Ty też możesz stać się ofiarą wyłudzenia. Skorzystaj z narzędzi do przeciwdziałania wyłudzeniom kredytu:

<https://www.bik.pl/> ; <https://chronpesel.pl/>

Co zyskujesz? Masz szansę zapobiec wyłudzeniom na Twoje dane. Nie musisz obawiać się, że ktoś bez Twojej wiedzy zaciągnie kredyt lub inne zobowiązanie w Twoim imieniu.

W jakiej sytuacji jest wysyłany alert?

Dostaniesz powiadomienie SMS i/lub e-mail w momencie, gdy do BIK lub BIG InfoMonitor lub KR D BIG wpłynie zapytanie o Twoje dane. Jeśli to nie Ty zaciągasz kredyt lub inne zobowiązanie, i nie jesteś klientem instytucji, która zapytała o Twoje dane, może to oznaczać, że ktoś się pod Ciebie podszywa i próbuje zaciągnąć zobowiązanie na Twoje dane. Masz szansę zapobiec wyłudzeniu.

Dzięki informacji o tym, która instytucja i kiedy pytała o Twoje dane, możesz wyjaśnić powód zapytania.

Ochrona i kontrola finansów

Kiedy to jest przydatne? Jeśli spłacasz kredyt lub masz inne cykliczne zobowiązania.

Co zyskujesz? Możesz uniknąć sytuacji, w której nie wiesz o zarejestrowanym opóźnieniu w spłacie zobowiązań. Unikniesz rozczarowania, gdy np. bank z tego powodu odmówi Ci kredytu albo operator telefonii komórkowej odmówi Ci abonamentu.

Dowiesz się, kiedy pogarszy się Twoja historia kredytowa i wiarygodność finansowa.

W jakiej sytuacji wysyłamy alert?

Dostaniesz powiadomienie SMS i/lub e-mail w momencie, gdy do BIK wpłynie informacja o zaległości w spłacie Twojego lub poręczonego przez Ciebie kredytu.

Powiadomimy Cię także, gdy w BIG InfoMonitor zostanie odnotowane opóźnienie w spłacie Twoich zobowiązań, np. faktur za telefon czy telewizję kablową.

Masz szansę szybko wyjaśnić sprawę. Im krócej zalegasz ze spłatą, tym mniej szkodzisz swojej historii kredytowej i wiarygodności finansowej.

<https://www.bik.pl/>

Jak dopisać dłużnika do Rejestru Dłużników

Istnieje wiele sposobów dochodzenia należnych roszczeń. Jednym z nich jest ujawnienie długu wraz z danymi dłużnika w Rejestrze Dłużników prowadzonym przez Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor. Dopisanie dłużnika do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor jest jednym z prostszych i szybszych sposobów „miękkiej” windykacji należności.

Przekazanie informacji o zaległym zobowiązaniu do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor szczegółowo wyznacza Ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, czyli tzw. Ustawa o BIG, a dokładnie Art.14., Art.15., Art.16. Jeśli dłużnikiem jest konsument:

- zobowiązanie powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym (np. umowa),
- łączna kwota zobowiązania konsumenta wobec Ciebie wynosi co najmniej 200 zł,
- od terminu płatności upłynęło co najmniej 30 dni,
- ustawowe wezwanie do zapłaty zostało wysłane listem poleconym lub dostarczone osobiście co najmniej miesiąc przed planowanym przekazaniem informacji o zobowiązaniu do Rejestru Dłużników,
- nie upłynęło 6 lat od dnia wymagalności zobowiązania.

Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umów?

Akty prawne i stanowiska UOKiK

1. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2021 poz. 275)
2. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dn. 25 października 2011 w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady Dz. U. UE L 304/64 z dn. 22 listopada 2011
3. Wytyczne DG ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady
4. Stanowisko UOKiK dotyczące relacji między art. 7a ustawy o prawach konsumenta a art. 561(5) Kodeksu cywilnego (2017.05)
5. Stanowisko dotyczące relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta (2014.12)

Prawo do informacji

to **jedno z podstawowych uprawnień konsumenta**. Zakres i forma informacji, które sprzedawca jest zobowiązany przekazać, zależą od sposobu zawarcia umowy (sprzedaż tradycyjna czy sprzedaż poza lokalem i na odległość). Liczy się również to, czy do ich przekazania dochodzi przed zawarciem umowy, czy też na późniejszym etapie. Dodatkowo w przypadku sprzedaży **rzeczy** przedsiębiorca musi udzielić określonych informacji **niezależnie od formy zakupów**. Każda informacja udzielana klientom kupującym musi być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, a także nie może wprowadzać w błąd.

Prawo do odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorcy, ma prawo odstąpić od niej **bez podawania przyczyny w terminie 14 dni**. Jest to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu. To uprawnienie **nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych**. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot towaru to dwie zupełnie różne czynności – **konsument nie musi ich dokonywać jednocześnie**.

**CEB**Centrum Edukacji
BezpieczeństwaZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Reklamacje

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Jej podstawą może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona). Ważne!

To do konsumenta należy wybór podstawy składania reklamacji. Przedsiębiorca nie może zmienić jego decyzji.

Aby skutecznie dochodzić swych praw w przypadku wadliwej rzeczy, konsument powinien znać specyfikę obydwu dróg reklamacyjnych.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Zanim zdecydujesz –
policz i nie przelicz się!

Kalkulator



CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Zasady Dobrych Praktyk

Przedsiębiorstw zrzeszonych
w Związku Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce

Z P F | Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

<https://zpf.pl/etyka/komisja-etyki-i-rzecznik-etyki/>



CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Bankowy Arbitraż Konsumentcki działa przy Związku Banków Polskich

został powołany w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami-klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Bankowy Arbitraż Konsumentcki jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i został wpisany pod poz. 1 do Rejestru podmiotów uprawnionych - pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich prowadzonego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



Bankowy Arbitraż Konsumentcki jest członkiem sieci FIN-NET, czyli założonej przez Komisję Europejską transgranicznej sieć rozpatrywania skarg pozasądowych dotyczących usług finansowych, funkcjonującej w oparciu o sieć krajowych pozasądowych systemów rozstrzygnięcia sporów wynikłych z korzystania przez konsumentów z usług finansowych, zwłaszcza bankowych, ubezpieczeniowych oraz dotyczących rynku papierów wartościowych.

<https://ec.europa.eu/info/fin-net> (strona w języku angielskim)

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_pl

Rzecznicy konsumentów

Rzecznicy konsumentów pomagają bezpłatnie. Udzielają porad prawnych, pomagają w napisaniu pisma reklamacyjnego lub procesowego. Rzecznik może także wystąpić z powództwem w imieniu konsumenta lub wstąpić - za zgodą konsumenta - do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Dane kontaktowe do rzecznika konsumentów w Twoim mieście lub powiecie znajdziesz w wyszukiwarce pod linkiem:

<https://uokik.gov.pl/rzeczniczy.php#faq4618>

BEZPŁATNA POMOC KONSUMENCKA

 **801 440 220**
22 290 89 16

(opłata wg taryfy operatora)

poniedziałek-piątek
godz. 8:00-18:00

 porady@dlakonsumentow.pl



CEB

Centrum Edukacji
Bezpieczeństwa

ZŁOTE
SZKOŁY

NBP Narodowy Bank Polski

Dziękuję za uwagę

Andrzej Roter

aroterwpd@gmail.com