

Czytaj uważnie, zanim podpiszesz...

/INSTRUKCJA/

Joanna Nowicka

Joanna Nowicka - radca prawny (nr wpisu WA - 4548), specjalizacja: prawo finansowe (w tym - finanse publiczne) oraz prawo gospodarcze (w tym - prawo antymonopolowe, prawo konkurencji i prawo Unii Europejskiej). Dyplomowany prawny konsultant projektów finansowanych ze środków unijnych.



Czytaj uważnie, zanim podpiszesz...

Nagły wydatek, kłopoty finansowe, a jeśli już jest się zadłużonym lub w przeszłości miało problemy ze spłatą zobowiązań (brak czystej historii kredytowej w BIK), to banki odmawiają udzielenia kredytu/pożyczki. Wtedy zaciąga się tzw. chwilówki, wszak wiele instytucji pożyczkowych oferuje w Internecie „pożyczki dla zadłużonych bez weryfikacji BIK i bez zaświadczeń”, w tym także osobom bezrobotnym lub z zajęciem komorniczym.

Warto jednak zastanowić się dwa razy, czy na pewno musimy pożyczyć pieniądze, a jeśli już musimy, to postarajmy się ograniczyć ryzyko z tym związane! Pamiętajmy, że takie pożyczki są zazwyczaj krótkoterminowe i bardzo kosztowne...

Czy wiesz, jaka..

...jest różnica między kredytem a pożyczką?

Czy wiesz, że...

... przed podpisaniem umowy warto sprawdzić pożyczkodawcę?

Czy wiesz,...

... na co zwrócić uwagę przy zaciąganiu „chwilówki”?

Czy wiesz,...

... jak obliczyć faktyczną kwotę, którą będziesz musiał zwrócić?

Czy wiesz, że...

... nawet jeśli podpiszesz umowę pożyczki, to masz prawo odstąpić od niej w ciągu 14 dni?

Podpowiadamy, na co warto zwrócić uwagę, żeby przez nieuczciwych pożyczkodawców nie wpaść w spiralę zadłużenia (polega na braniu kolejnych pożyczek na spłacanie wcześniejszych, przez co dług narasta).

Czytaj uważnie, zanim podpiszesz...



Krok 1., czyli słów kilka o kredytach i pożyczkach...

Podstawowa różnica między kredytem bankowym (np. gotówkowym konsumpcyjnym), a pożyczką to taka, że kredytu może udzielić jedynie bank lub spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa (SKOK), czyli instytucje objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Pożyczki zaś może udzielić każdy, w „chwilówkach” specjalizują się tzw. instytucje pożyczkowe (dawniej zwane parabankami), czyli instytucje, które oferują produkty i usługi finansowe podobne do bankowych.

Kredyt bankowy jest udzielany na ściśle określony cel opisany we wniosku kredytowym (tzw. zasada celowości kredytu) i kredytodawca może wypowiedzieć umowę, jeśli Cię skontroluje (a ma do tego prawo) i stwierdzi, że wykorzystujesz kredyt niezgodnie z przeznaczeniem. Pożyczkę natomiast można wykorzystać na dowolny cel.

Umowa kredytu podlega przepisom ustawy Prawo bankowe, natomiast umowa pożyczki jest regulowana przepisami Kodeksu cywilnego. I kredyt i pożyczka mogą być jednocześnie kredytem konsumenckim, wtedy podlegają także **ustawie o kredycie konsumenckim**^{*}.

Kredyt konsumencki to kredyt gotówkowy udzielany konsumentowi na podstawie ustawy o kredycie konsumenckim przez banki, SKOK-i i instytucje pożyczkowe. Za kredyt konsumencki uznaje się umowę o kredyt lub pożyczkę w wysokości **nieprzekraczającej 255.550 zł**, w tym umowę:

- pożyczki (także „chwilówkę”),
- kredytu w rozumieniu prawa bankowego,
- kredytu odnawialnego,
- kredytu kupieckiego, polegającego na odroczeniu konsumentowi terminu płatności przez przedsiębiorcę.

^{*} Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 ze zm.).



Krok 2., czyli sprawdź instytucję, od której chcesz pożyczyć...

Internet to potęga, może pomóc w wyborze „najkorzystniejszej” tzw. chwilówki. Cudzystów nie jest przypadkowy, udzielanie takich pożyczek jest korzystne dla instytucji pożyczkowej, a nie dla osoby, która pieniędzy potrzebuje.

Należy bardzo dokładnie zapoznać się z ofertą pożyczki i warunkami umowy, a w razie wątpliwości zasięgnąć informacji.

Warto (najlepiej jeszcze przed podpisaniem umowy pożyczki) sprawdzić dokładnie pożyczkodawcę i usługi, które oferuje, poczytać opinie o firmie na wyspecjalizowanych forach, przejrzeć doniesienia prasowe. Dzięki temu jest szansa wykluczyć te instytucje pożyczkowe, które są nastawione na maksymalny, szybki zysk i żerują na naiwności swoich klientów (np. ściągając dodatkowe koszty pożyczki, których nie było w umowie).

Przykład

Zapłaciłem 560 zł przed podpisaniem umowy o „chwilówkę”, nazwali to opłatą przygotowawczą. Miałem na bank dostać pożyczkę, po tygodniu usłyszałem, że nie mam zdolności kredytowej i z pożyczki nici. Teraz nie chcą zwrócić opłaty...

Takie działanie jest niezgodne z prawem!

W latach wcześniejszych częstą praktyką było pobieranie przez instytucje parabankowe (obecnie - instytucje pożyczkowe) wysokich opłat przygotowawczych lub wynagrodzenia za cały okres kredytowania jeszcze przed podpisaniem umowy albo wypłatą pieniędzy, a następnie nieudzielanie pożyczki i zatrzymywanie wpłaconych kwot.

Obecnie zgodnie z art. 28a ustawy o kredycie konsumenckim[†], jeśli umowa nie zostanie zawarta lub kwota kredytu nie zostanie wypłacona (w terminie ustalonym w umowie), opłaty i inne koszty powinny zostać niezwłocznie zwrócone.

Jeśli zaciągamy tzw. chwilówkę przez Internet, należy się upewnić, czy pożyczkodawca sam udziela pożyczek, czy też jedynie pośredniczy w udzielaniu pożyczek przez osoby prywatne (tzw. platformy pożyczkowe). Jest to o tyle istotne, że **w przypadku pożyczki udzielonej konsumentowi przez innego konsumenta nie mają zastosowania przepisy ustawy o kredycie konsumenckim** (co oznacza, że pożyczkodawca nie ma obowiązku zwrotu „opłaty przygotowawczej”).

Nadzór nad bankami i SKOK-ami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego (KNF). Instytucje pożyczkowe nie podlegają nadzorowi KNF, jednak od lipca 2017 r. KNF prowadzi rejestr takich instytucji.

Więcej: <https://www.knf.gov.pl/> zakładka **DLA KONSUMENTA**

Z kolei Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) sprawuje nadzór nad zgodnością zawieranych umów (w tym - „chwilówek”) z obowiązującymi przepisami prawa, może badać wzory umów, jak i sposób ich wykonywania, sprawdzać przekazy reklamowe, jak i przestrzeganie przez instytucje pożyczkowe obowiązków informacyjnych (np. o faktycznym koszcie kredytu konsumenckiego).

Więcej: <https://www.uokik.gov.pl/> zakładka **KONSUMENT**

Podkreślić należy, że instytucje uprawnione do podejmowania działań w zakresie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego takie jak KNF, UOKiK nie mają obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą. Po dokonaniu analizy zgłoszonego problemu, podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji. Inaczej będzie, jeśli problem dotyczy ogółu konsumentów (np. wprowadzająca w błąd reklama), wtedy UOKiK może nałożyć na instytucję pożyczkową kary administracyjne (ale nie rozwiąże indywidualnego problemu konsumenta).

[†] Przepis w tym brzmieniu obowiązuje od 11 października 2015 r.



Krok 3., czyli dlaczego Twoja historia w BIK ma znaczenie...

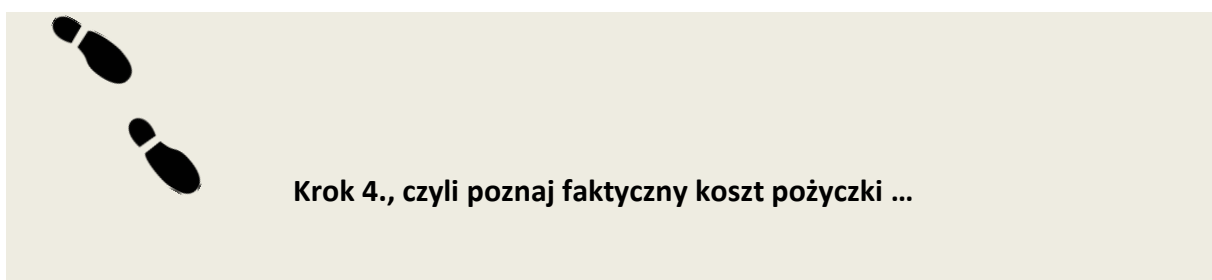
Firmy pożyczkowe przyciągają klientów „łatwością” załatwienia gotówki, niektóre udzielają błyskawicznie pożyczek przez Internet - np. już w ciągu 15 minut od złożenia wniosku. Kuszą przy tym hasłami typu „pożyczki dla zadłużonych bez weryfikacji BIK i bez zaświadczeń”.

Faktem jest, że takie firmy są często ostatnią szansą dla zadłużonego konsumenta (czy też osoby niezarabiającej, bez zdolności kredytowej) na uzyskanie szybkiej gotówki. Oferty instytucji pożyczkowych zachęcają przy tym brakiem skomplikowanych procedur i wysokich wymagań dotyczących zdolności kredytowej przy zawieraniu umów. Zwykle jednak wiąże się z bardzo wysokimi kosztami - z reguły **koszty pożyczki są tym większe, im łatwiej taką pożyczkę uzyskać**.

Zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, każdy pożyczkodawca (bank, SKOK, instytucja pożyczkowa) ma obowiązek badać zdolność kredytową osoby, której udziela pożyczki (kredytu). Jednak w tej kwestii banki stosują surowsze metody - mają obowiązek sprawdzić historię kredytową konsumenta w BIK, czyli w Biurze Informacji Kredytowej. Dodatkowo żaden bank nie wypłaci środków w ciągu 15 minut i bez zaświadczenia o dochodach.

Instytucje pożyczkowe natomiast stosują znacznie mniej skomplikowane i rygorystyczne zasady oceny ryzyka kredytowego - mogą badać zdolność kredytową w różny sposób (za pisemną zgodą konsumenta mogą także korzystać z informacji zamieszczonych w BIK). Jeśli pożyczkodawca nie współpracuje z BIK, to nie przekaże do BIK informacji o nowym zadłużeniu.

BIK (Biuro Informacji Kredytowej) to zbiór danych o klientach indywidualnych i przedsiębiorcach, także w obszarze pożyczek pozabankowych. BIK gromadzi i przetwarza informacje o historii kredytowej klientów banków z ostatnich 5 lat, w tym o zaleganiu ze spłatą rat kredytu lub długotrwałych opóźnieniach w ich spłacie. Więcej tutaj: <https://www.bik.pl/>



Zanim podpiszemy umowę pożyczki, należy bardzo dokładnie ją przeczytać i zwrócić uwagę przede wszystkim na:

- oprocentowanie pożyczki (warto je porównać z innymi ofertami na rynku),
- zabezpieczenia i koszty związane z obsługą pożyczki,
- dodatkowe opłaty,
- **treści pisane drobnym druczkiem.**

Najczęściej stosowane koszty dodatkowe to m.in. **opłaty**:

- przygotowawcza,
- za ubezpieczenie pożyczki (nie jest ono obowiązkowe),
- za wysłanie wezwania do zapłaty raty,
- za monity telefoniczne, SMS-y,
- za wizytę windykatorów w związku z brakiem spłaty rat i inne.

Od 11 marca 2016 r. koszty „chwilówek” są ograniczone przepisami ustawy o kredycie konsumenckim i każda umowa (pożyczki, spełniająca warunki kredytu konsumenckiego) określająca wyższe koszty, zawarta z instytucją pożyczkową, jest niezgodna z prawem. I tak obecnie:

- ✓ instytucja pożyczkowa ma obowiązek zwrócić klientowi wszelkie opłaty i koszty zapłacone przez niego przed podpisaniem umowy, jeśli nie doszło do jej zawarcia,
- ✓ maksymalne oprocentowanie „chwilówki” nie może w stosunku rocznym przekroczyć (obecnie) 10% (zob. art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego[‡]),
- ✓ pozaodsetkowe koszty pożyczki (czyli wszystkie koszty „chwilówki” z wyłączeniem odsetek) w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty pożyczki,
- ✓ maksymalna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie, w tym odsetek za opóźnienie (dotyczy to m.in. monitów, opłat telefonicznych, listownych itp.), nie może być wyższa niż (obecnie) 14% (zob. art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego),
- ✓ przy kolejnej pożyczce udzielanej w okresie do 120 dni od daty udzielenia pierwszej, wszystkie pobierane w tym czasie opłaty muszą się zmieścić w limicie kosztów pozaodsetkowych, naliczanych od kwoty pierwszej pożyczki (są one liczone łącznie dla wszystkich udzielonych w ten sposób pożyczek).

Całkowity koszt pożyczki (kredytu konsumenckiego) to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o pożyczkę, w szczególności: odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane pożyczkodawcy oraz koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania pożyczki lub do uzyskania jej na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Całkowity koszt pożyczki ponoszony przez konsumenta określa **RRSO, czyli rzeczywista roczna stopa oprocentowania**. RRSO (inaczej niż oprocentowanie nominalne) uwzględnia wszystkie koszty pożyczki - zarówno oprocentowanie, jak i pozostałe koszty, w tym prowizje, jest liczona procentowo do kwoty pożyczki w stosunku rocznym (do wyliczenia służą wartości z dnia zawarcia umowy o „chwilówkę”).

[‡] Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 459 ze zm.).

Instytucje pożyczkowe mają obowiązek informować pożyczkobiorcę o RRSO udzielanej pożyczki, wartość ta pozwala wybrać spośród konkurencyjnych ofert rynkowych najdogodniejsze dla nas warunki „chwilówki” pod względem ponoszonych kosztów.

Od 22 lipca 2017 r. wchodzi w życie zmiany dotyczące zasad reklamowania kredytów konsumenckich (a zatem także i „chwilówek”). Banki, SKOK-i i instytucje pożyczkowe w materiałach informacyjnych muszą podawać w sposób czytelny stopę oprocentowania łącznie z informacją o tym, czy jest to stopa stała, zmienna, czy też mają zastosowanie obydwie te stopy. Informacje te podaje się wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie pożyczki.

Przykład

Potrzebuję pożyczyć 2000 zł na jeden miesiąc. Jakie może być maksymalne oprocentowanie takiej „chwilówki”? Czy zapłacę opłatę przygotowawczą przed podpisaniem umowy? Ile zapłacę odsetek, jeśli spóźnię się z na przykład z jedną ratą w wysokości 200 zł?

1. Koszt takiej „chwilówki” (pożyczki w wysokości 2000 zł na jeden miesiąc) zgodnie z obowiązującymi przepisami nie może wynieść obecnie więcej niż **567 zł**. Instytucja pożyczkowa będzie mogła naliczyć maksymalne opłaty w tej wysokości:

Kwota pożyczki: 2000 zł.

Czas spłaty: 30 dni.

Maksymalna prowizja za udzielenie chwilówki: 25%, to jest 500 zł.

Opłaty doliczane w skali roku: 30%, to jest 600 zł : 12 miesięcy = 50 zł.

Odsetki ustawowe: 10% w skali roku, to jest 17 zł w skali miesiąca.

Całkowity koszt „chwilówki” na 30 dni wynosi: 500 zł + 50 zł + 17 zł = **567 zł**.

2. Instytucja pożyczkowa może zastrzec obowiązek uiszczenia opłaty przygotowawczej i w przypadku zawarcia umowy wchodzi ona w skład całkowitego kosztu pożyczki. Jeśli jednak umowa nie zostanie zawarta lub kwota „chwilówki” nie zostanie wypłacona, to instytucja pożyczkowa musi niezwłocznie zwrócić pobraną opłatę zgodnie z art. 28a ustawy o kredycie konsumenckim.

3. Jeśli pożyczkobiorca spóźni się z płatnością jednej raty w wysokości 200 zł, to opłaty z tego tytułu wyniosą 28 zł rocznie, czyli **2,40 zł miesięcznie** (zgodnie z art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego na chwilę obecną maksymalna wysokość opłat wynosi 14%).



Krok 5., czyli co powinna zawierać umowa pożyczki...

Umowa „chwilówki” (będąca kredytem konsumenckim) powinna zostać zawarta na piśmie. To instytucja pożyczkowa ma obowiązek dostarczyć osobie zainteresowanej egzemplarz umowy.

W umowie powinny się znaleźć co najmniej następujące dane:

- ✓ dane pożyczkobiorcy i pożyczkodawcy,
- ✓ rodzaj pożyczki,
- ✓ czas obowiązywania umowy,
- ✓ całkowitą kwotę pożyczki,
- ✓ terminy i sposób wypłaty pożyczki,
- ✓ stopę oprocentowania pożyczki, warunki stosowania tej stopy, a także okresy, warunki i procedury zmiany stopy oprocentowania,
- ✓ rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia,
- ✓ zasady i terminy spłaty pożyczki,
- ✓ zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów pożyczki,
- ✓ informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki, w szczególności o opłatach (w tym opłatach za prowadzenie jednego lub kilku rachunków, na których są zapisywane zarówno transakcje płatności, jak i wypłaty, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych takich jak np. ubezpieczenia oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie,
- ✓ roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,
- ✓ skutki braku płatności,
- ✓ informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych (o ile wystąpią),

- ✓ sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty pożyczki (jeśli umowa je przewiduje),
- ✓ termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu udostępnionej pożyczki oraz odsetek, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym,
- ✓ prawo konsumenta do spłaty pożyczki przed terminem oraz procedurę tej spłaty,
- ✓ informację o prawie pożyczkodawcy do otrzymania prowizji za spłatę pożyczki przed terminem i o sposobie jej ustalania (o ile takie prawo zastrzeżono w umowie),
- ✓ informację o prawie do dochodzenia roszczeń od pożyczkodawcy o wykonanie zobowiązania wobec pożyczkobiorcy,
- ✓ warunki rozwiązania umowy,
- ✓ informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury (jeśli takie prawo przysługuje konsumentowi),
- ✓ wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.

Masz prawo odstąpić od umowy „chwilówki” bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji o prawie odstąpienia od umowy (nie później jednak niż w ciągu 3 miesięcy od dnia jej zawarcia). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy pożyczkobiorca powinien otrzymać od instytucji pożyczkowej (w praktyce często wraz z umową pożyczki).

Aby odstąpienie było skuteczne, trzeba **doreczyć** instytucji pożyczkowej (na wskazany przez nią adres) oświadczenie o odstąpieniu od umowy. W razie, gdy „chwilówka” została już wypłacona, trzeba bezwzględnie **zwrócić** całą pożyczoną kwotę.

Odstąpienie od umowy nie wiąże się z poniesieniem kosztów takich, jak np. kary umowne, tzw. odstępnę, zatrzymanie przez pożyczkodawcę opłaty przygotowawczej, prowizji itd. Należy jednak zapłacić odsetki za okres od dnia wypłaty do dnia spłaty pożyczki. Kwotę „chwilówki” wraz z odsetkami trzeba zwrócić w ciągu 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Pożyczkobiorca ma prawo spłacić „chwilówkę” przed terminem, a instytucja pożyczkowa nie może w związku z tym pobrać od niego prowizji. Co więcej - musi zwrócić pobrane prowizje i opłaty proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas korzystania z pożyczki.

Przykład

W jakim czasie mogę odstąpić od umowy o „chwilówkę”? Czy w przypadku instytucji pożyczkowych obowiązują jakieś specjalne zasady odstąpienia? Czy muszę podać przyczyny rezygnacji z pożyczki?

Pożyczkobiorca (osoba fizyczna będąca konsumentem) może odstąpić od umowy o tzw. chwilówkę (będącą umową o kredyt konsumencki) w terminie 14 dni. Zasady odstąpienia od umowy są identyczne dla banków, SKOK-ów i instytucji pożyczkowych.

Pożyczkobiorca może odstąpić od umowy bez podania przyczyny.



Krok 6., czyli skonsultuj umowę pożyczki...

W razie jakichkolwiek wątpliwości, umowę pożyczki warto skonsultować z rodziną, znajomymi, czy wręcz pokusić się o fachową poradę prawną w instytucji chroniącej konsumentów.

I. Konsumenci w sprawach indywidualnych **bezpłatną pomoc prawną mogą uzyskać w instytucjach konsumenckich:**

- Pod numerami **Infolinii Konsumenckiej** 801 440 220 oraz 22 290 89 16, prowadzonej przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Fundację Konsumentów, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 18:00 (opłata według taryfy operatora).
- W **Konsumenckim Centrum E-porad** <http://stowarzyszeniedlapowiatu.pl/> gdzie eksperci Stowarzyszenia Dla Powiatu udzielają odpowiedzi drogą elektroniczną pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl.
- U **Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów** <https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php>.
- W oddziałach **Federacji Konsumentów** na terenie całej Polski <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html>

Rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie prowadzą bezpłatne poradnictwo, udzielają informacji prawnych dotyczących ochrony interesów konsumentów, podejmują w imieniu i na rzecz konsumentów interwencje, udzielają im pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową oraz w ich prowadzeniu.

Dane kontaktowe do instytucji zajmujących się poradą i pomocą konsumencką w Polsce znajdziesz w wyszukiwarce <https://uokik.gov.pl/pomoc.php>

Aby z niej skorzystać, trzeba wybrać zagadnienie, którego dotyczy problem, a następnie województwo i miasto zamieszkania. Wyszukiwarka wskaże wszystkie instytucje, mogące pomóc w rozwiązaniu Twojego problemu.

II. Biuro Rzecznika Finansowego prowadzi bezpłatne poradnictwo telefoniczne z zakresu problemów z bankami i na rynku kapitałowym. Dyżury telefoniczne ekspertów odbywają się pod numerem 22 333 73 25 w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godzinach 8.00 - 10.00 oraz w środy w godzinach 8.00 - 15.00.

Rzecznik Finansowy rozpatruje skargi i wnioski indywidualnie kierowane przez klientów, związane z niesłuszną, w ich opinii, odmową uznania reklamacji przez podmiot rynku finansowego. Rzecznik może wytoczyć powództwo na rzecz klienta w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności podmiotów rynku finansowego, a także za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu.

III. Bezpłatną pomoc prawną w Punktach Nieodpłatnej Pomocy Prawnej (PNPP) mogą otrzymać osoby, które nie ukończyły 26. roku życia lub ukończyły 65 lat, osoby pobierające świadczenie z pomocy społecznej, posiadacze Karty Dużej Rodziny, kobiety w ciąży, a także kombatancki, weterani lub poszkodowani katastrofą naturalną lub klęską żywiołową. W każdym powiecie istnieją co najmniej 2 PNPP.

Aby znaleźć Punkt w swoim regionie, należy skorzystać z mapy Punktów Pomocy: <https://darmowapomocprawna.ms.gov.pl/pl/nieodplatna-pomoc-prawna/mapa-punktow-pomocy/>



Krok 7., czyli przeczytaj umowę uważnie, zanim ją podpiszesz...

Liczby mówią za siebie...

Polacy wciąż wskazują na stres związany z podpisywaniem wiążących dokumentów, bez względu na kwotę transakcji. Najczęściej denerwują się osoby starsze, powyżej 59 roku życia oraz te z uboższego segmentu finansowego: 46% (źródło: Bankier.pl).

Jak wynika z badania PBS p.t.: „Jak Polacy zawierają umowy i rola dziennikarstwa ekonomicznego” (na zlecenie Press Club Polska, Axa i Provident Polska), najczęściej wskazywanymi przez respondentów branżami, z którymi podpisywali w ciągu ostatniego roku umowy, pojawiała się telekomunikacja (39%), **usługi finansowe (13%)** i ubezpieczenia (13%). Okazuje się, że **5% osób w ogóle nie przeczytało umowy, a aż 41% przyznało się do niedokładnego czytania umów.**

I tak nastąpiła poprawa w porównaniu do lat wcześniejszych - w 2012 r. zaledwie 20% Polaków czytało umowę z instytucją finansową przed jej podpisaniem, co oznacza, że co piąty konsument nie wiedział, na jakich warunkach pożycza pieniądze oraz jaką kwotę będzie musiał oddać (dane z badania TNS Polska przeprowadzonego na zlecenie UOKiK; źródło:

https://uokik.gov.pl/komentarze_wyjasnienia_i_stanowiska.php?news_id=10455



Krok 8., czyli masz prawo złożyć reklamację...

Jeśli dojdzie do sporu, to w pierwszej kolejności należy złożyć reklamację w instytucji pożyczkowej, gdzie wzięliśmy „chwilówkę”. W reklamacji należy opisać swoje zastrzeżenia dotyczące usługi lub produktu oraz określić oczekiwania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku problemów ze sporządzeniem reklamacji można skorzystać z pomocy pozarządowych organizacji konsumenckich (np. Federacja Konsumentów), Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz prawników w Punktach Nieodpłatnej Pomocy Prawnej (**zob. Krok 6.**).

Od 11 października 2015 r. obowiązuje ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym[§]. Jej przepisy stosuje się m.in. do umów kredytu konsumenckiego (a więc dotyczą także tzw. chwilówek).

Prawo do reklamacji przysługuje więc niezależnie od tego, czy kredytodawcą/pożyczkodawcą był bank, SKOK, czy też instytucja pożyczkowa. Co istotne – pożyczkodawca ma obowiązek określić w umowie zawieranej z konsumentem szczegółowe informacje o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji.

Reklamację może złożyć osobiście w formie pisemnej bądź za pomocą poczty, ustnie telefonicznie lub do protokołu, a także z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Instytucja pożyczkowa powinna udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania (a w szczególnie skomplikowanych przypadkach - w czasie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji).

W razie niedotrzymania tych terminów, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

[§] Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 892 ze zm.).

Jeśli instytucja pożyczkowa uwzględni reklamację, w odpowiedzi powinna m.in. określić termin (nie dłuższy jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi), w którym roszczenie konsumenta zostanie zrealizowane.

Jeśli natomiast instytucja pożyczkowa nie uwzględni roszczeń pożyczkobiorcy, to ma obowiązek go poinformować o trybie odwoławczym (jeśli jest przewidziany), możliwościach skorzystania z polubownych mechanizmów rozwiązywania sporów (np. mediacji), wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Przykład

Padłam ofiarą oszustwa przy zaciąganiu tzw. chwilówki. Gdzie mogę zgłosić nieprawidłowości?

W przypadku indywidualnego sporu konsumenta z instytucją pożyczkową pomocy prawnej mogą udzielić:

- 1) **Rzecznik Finansowy** (więcej na ten temat: <https://rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg>)
- 2) **Miejscy (Powiatowi) Rzecznicy Konsumentów** (więcej na ten temat: https://www.uokik.gov.pl/instytucje_konsumenckie.php)
- 3) **prawnicy w Punktach Nieodpłatnej Pomocy Prawnej** (uwaga - tylko osobom uprawnionym; więcej na ten temat: <https://darmowapomocprawna.ms.gov.pl/pl/nieodplatna-pomoc-prawna/>)

Rzecznik Finansowy rozpatruje wnioski w indywidualnych sprawach - po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego. Oznacza to, że najpierw trzeba złożyć reklamację w instytucji pożyczkowej, a następnie - w razie jej negatywnego rozpatrzenia - można zwrócić się po pomoc do Rzecznika Finansowego.

Warto także pamiętać o możliwości **pozasądowego rozwiązywania sporów** przy Rzeczniku Finansowym. Jeżeli pożyczkobiorca złoży wniosek o takie postępowanie (np. z powodu problemów ze spłatą zobowiązań), to instytucja pożyczkowa będzie musiała wziąć udział w postępowaniu.

Więcej na ten temat: <http://rf.gov.pl/polubowne/>

Jeśli natomiast padliśmy ofiarą przestępstwa (np. oszustwa), to należy to zgłosić organom ścigania (na Policji lub w prokuraturze).