



Uniwersytet
ŁÓDZKI



INSTYTUT FINANSÓW

PORADNIK KONSUMENTA USŁUG FINANSOWYCH



 **STUDENCKA
KLINIKA FINANSÓW**

UNIWERSYTET ŁÓDZKI
INSTYTUT FINANSÓW



***PORADNIK KONSUMENTA
USŁUG FINANSOWYCH***

Łódź 2016

Autorzy:

Anna Celczyńska, Agnieszka Czajkowska, Iwona Dorota Czechowska, Maciej Dykto, Daria Korytkowska, Ewa Nastarowicz, Anna Piechota, Joanna Stawska, Magdalena Ślebocka, Radosław Witczak, Artur Zimny

Redakcja:

Anna Celczyńska

Niniejsza publikacja została wydana w ramach projektu realizowanego z Narodowym Bankiem Polskim: program edukacji ekonomicznej.

Informacje w niej zawarte mają ogólny charakter i nie są poradą inwestycyjną.

Spis treści

Wstęp	6
I. INWESTYCJE I OSZCZĘDNOŚCI (<i>M. Dykto, A. Zimny</i>)	8
1. Słowniczek	8
2. Podstawowe informacje – lokaty i inwestycje według ryzyka i dochodowości	9
3. Opodatkowanie dochodów kapitałowych	17
4. Oszustwa i manipulacje	18
II. KREDYTY I POŻYCZKI (<i>A. Czajkowska, E. Nastarowicz, J. Stawska</i>)	20
1. Słowniczek i regulacje prawne	20
2. Podstawowe informacje – rodzaje kredytów i pożyczek	22
3. Umowa kredytu i pożyczki	24
4. Odstąpienie od umowy	26
5. Parabanki	27
6. Cena kredytu i pożyczki	28
III. PODATKI (<i>M. Ślebocka, R. Witczak</i>)	34
1. Słowniczek i regulacje prawne	34
2. Podstawowe informacje – definicja ustawowa podatku	35
3. Struktura systemu podatkowego w Polsce	35
4. Konstrukcja podatku na przykładzie podatku dochodowego od osób fizycznych	36
5. Organy podatkowe a podatek dochodowy od osób fizycznych	47
IV. UBEZPIECZENIA (<i>A. Celczyńska, D. Korytkowska, A. Piechota</i>)	50
1. Słowniczek i regulacje prawne	50
2. Podstawowe informacje - rodzaje ubezpieczeń	52
3. Strony umowy ubezpieczenia	54
4. Odstąpienie od umowy	56
5. Rodzaje szkód i roszczeń odszkodowawczych	57
6. Terminy likwidacji szkód	58
7. Polubowna i sądowa droga dochodzenia roszczeń odszkodowawczych	59
V. INSTYTUCJE OCHRONY KONSUMENTA NA RYNKU FINANSOWYM (<i>D. Korytkowska, A. Piechota, J. Stawska</i>)	65
VI. SPIS TABEL I RYSUNKÓW	69
VII. ZAŁĄCZNIKI	69

Wstęp

Za konsumenta zgodnie z Kodeksem Cywilnym uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niniejszy *Poradnik* odnosi się do czynności lub usług występujących na rynkach finansowych, z którymi łączy się stosunkowo wysokie ryzyko. Pojedyncza, nieudana z punktu widzenia konsumenta transakcja może całkowicie zdestabilizować budżet gospodarstwa domowego, nie wpływając przy tym na wskaźniki ekonomiczne instytucji finansowych. Usługi finansowe bywają mało transparentne co wpływa na deficyt wiedzy konsumentów. Ponadto oferowane są w masowym obrocie, powodując określone konsekwencje dla obu stron. Klient detaliczny jest traktowany, jako mający jednolite wymagania. Standardowe wzory druków (wniosek o uruchomienie, regulamin, cennik) nie są negocjowane i często zawierają niejasne sformułowania, a najistotniejsze informacje są przedstawiane drobnym drukiem. Zdarza się, że pracownik reprezentujący firmę koncentruje się na walorach danego produktu, nie informując o ryzyku, czy dodatkowych kosztach, nie daje czasu klientom na zapoznanie się z zapisami regulaminu i nie wyjaśnia jego zawilej i skomplikowanej treści. W takim przypadku usługodawcy przerzucają ryzyko na klienta, wykorzystując jego deficyt wiedzy ekonomicznej, prawnej i marketingowej.

W teorii i praktyce, ze względu na zawodność mechanizmów rynkowych funkcjonuje idea ochrony konsumenta, czyli nieprofesjonalnego uczestnika rynku, będącego słabszą stroną stosunku prawnego. Ochrona konsumenta jest realizowana poprzez wzmocnienie jego pozycji, czy raczej interesu konsumenta wobec profesjonalnego usługodawcy i oznacza ingerencje w relacje między tymi partnerami poprzez nadanie konsumentom szczególnych uprawnień, a także sprawowanie szczególnego nadzoru nad tymi relacjami. Pomimo dużego arsenału instrumentów ochrony konsumenta będących w dyspozycji różnych organów państwowych wydaje się, że najlepiej byłoby gdyby konsument potrafił obronić się sam. Pojawia się zatem w teorii i w praktyce model konsumenta rozsądnego, właściwie zorientowanego, świadomego swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z nich wynikających. Konsument rozsądny może świadomie i swobodnie podejmować decyzje finansowe, obciążające go określoną

odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych. Takie-
mu konsumentowi potrzebne są rzetelne i wyczerpujące informacje.

Niniejszy *Poradnik*, został opracowany przez zespół pracowników Instytutu Finansów przy Uniwersytecie Łódzkim w ramach projektu edukacyjnego finansowanego przez NBP: *Studencka Klinika Finansów*. *Poradnik* stanowi próbę przedstawienia informacji, dedykowanych rozsądnemu konsumentowi na temat specyfiki usług finansowych. Wprawdzie przyjęta formuła i objętość opracowania nie pozwala na pełną charakterystykę usług rynków finansowych ale umożliwia ukazanie zagadnień podstawowych dotyczących: inwestycji i oszczędności, kredytów i pożyczek, podatków oraz ubezpieczeń.

Wszystkich Czytelników-Konsumentów zapraszamy do lektury i życzymy wielu rozsądnych decyzji na rynkach finansowych.

W imieniu Autorów
Iwona Dorota Czechowska

I. INWESTYCJE I OSZCZĘDNOŚCI

1. Słowniczek

- **Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG)** – instytucja gwarantująca wypłaty depozytów złożonych w bankach. W razie upadłości banku wypłata depozytów do równowartości 100.000 euro na osobę jest gwarantowana przez ten fundusz (wypłata środków powyżej tego limitu wymaga indywidualnego dochodzenia roszczeń).
- **Dywidenda** – część zysku wypracowanego przez spółkę akcyjną, która – jeśli zgromadzenie wspólników zdecyduje o takiej wypłacie – jest wypłacana właścicielom akcji; dywidenda powiększa zysk z tytułu posiadania akcji, ale nie ma gwarancji, że dana spółka będzie ją wypłacać co roku, a tym bardziej w jakiej wysokości.
- **Inwestowanie** – rezygnowanie z bieżącej konsumpcji i przeznaczanie pieniędzy na produkty umożliwiające osiągnięcie zysków wyższych, niż przy oszczędzaniu, ale też narażonych na ryzyko strat (np. akcje, fundusze inwestycyjne, nieruchomości).
- **Komisja Nadzoru Finansowego** – organ administracji państwowej, powołany do sprawowania nadzoru nad rynkiem finansowym w Polsce; monitoruje i kontroluje m.in. działalność banków, instytucji ubezpieczeniowych i emerytalnych oraz podmiotów działających na rynku kapitałowym, w tym oferujących produkty inwestycyjne.
- **Oszczędzanie** – rezygnowanie z bieżącej konsumpcji i odkładanie pieniędzy na później, zwykle połączone z ich lokowaniem w produkty o niedużej dochodowości i niskim ryzyku (np. lokaty bankowe, konta oszczędnościowe, obligacje skarbowe).
- **Piramida finansowa** – działalność polegająca na pozyskiwaniu nowych uczestników (inwestorów) wnoszących swoje środki do struktury, w ramach której wypłacane są one uczestnikom, którzy przystąpili wcześniej; konstrukcja taka jest skazana na

upadek, a pozyskiwanie nowych uczestników bazuje na oszustwie, że zyski są ciągle osiągalne; dlatego działalność ta jest niezgodna z prawem.

- **„Podatek Belki”** – potoczna nazwa podatku od dochodów kapitałowych.
- **Podatek od dochodów kapitałowych** – szczególny podatek, którym obłożone są dochody z kapitału, tj. odsetki, dywidendy, zyski wynikające z przyrostu wartości zainwestowanego kapitału (np. z akcji) i inne. Szerzej o tym podatku w punkcie 3 poniżej.
- **Ryzyko** – możliwość poniesienia straty na dokonanej inwestycji.
- **Stopa zwrotu (stopa zysku)** - wyrażona w procentach relacja zysku z inwestycji do nakładów poniesionych na tę inwestycję; w przypadku lokat bankowych stopą zwrotu jest w zasadzie oprocentowanie tych lokat.
- **Zysk** to różnica między przychodami z inwestycji a jej kosztami, np. w przypadku inwestycji w akcje zysk to wartość sprzedaży akcji pomniejszona o wartość ich zakupu i o prowizje maklerskie poniesione przy tych transakcjach; podlega opodatkowaniu podatkiem od dochodów kapitałowych; zysk ten może być powiększony o otrzymaną dywidendę (która trafia na konto inwestora już po jej opodatkowaniu).

2. Podstawowe informacje - lokaty i inwestycje według ryzyka i dochodowości

„Lokowanie” i „inwestowanie” to pojęcia bardzo zbliżone – obie działalności mają na celu pomnażanie posiadanych środków. Przyjęło się jednak, że „lokowanie” („oszczędzanie”) wiąże się z niskim ryzykiem, a dochodem są przede wszystkim odsetki, zaś „inwestowanie” zawiera element ryzyka, a dochód ma inne źródło niż oprocentowanie.

W finansach jest generalna zasada: im wyższej dochodowości się oczekuje, tym wyższe ryzyko trzeba zaakceptować. Jeśli ktoś nie chce ryzykować, musi się zadowolić skromnym zyskiem, np. odsetkami z lokat. Jeśli zaś ktoś chce dużo zarobić, musi wybrać produkty, na których może też ponieść stratę. Poniżej zestawiono różne dostępne na rynku produkty, szeregując je od tych najbezpieczniejszych (i najmniej dochodo-

wych) do najbardziej ryzykownych (ale dających szansę na największe zyski).

Prawie każdego z tych instrumentów dotyczy podatek od dochodów kapitałowych (tzw. „podatek Belki”), któremu poświęcono odrębny punkt.

Konta oszczędnościowe

Są oferowane przez banki. Są czymś pośrednim między zwykłym kontem bankowym a lokatą: są oprocentowane (zwykle nieco niżej niż lokaty), ale dają dostęp do zgromadzonych na nich pieniędzy bez utraty odsetek, (przy czym zwykle druga lub kolejne wypłaty środków z takiego konta w ciągu jednego miesiąca obciążone są opłatami, które mogą nawet przekroczyć uskładane odsetki). Ryzyko utraty odsetek jest tu więc niewielkie, występuje tylko wtedy, gdy musimy w ciągu miesiąca wypłacić środki z tego konta więcej razy, niż można to zrobić bez opłat. Sam kapitał również jest bezpieczny, bo bank gwarantuje jego zwrot, a nawet gdyby doszło do upadłości banku (co jest bardzo mało prawdopodobne), to wypłata depozytów do równowartości 100.000 euro jest gwarantowana przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

Lokaty bankowe

Podobnie jak konta oszczędnościowe, są prowadzone głównie przez banki (oraz przez SKOKi). Są zwykle nieco wyżej oprocentowane, niż konta oszczędnościowe, ale tu z kolei wymagane jest zobowiązanie klienta, że nie wycofa pieniędzy przez okres, na jaki założona jest lokata. Takie wycofanie przed czasem jest oczywiście możliwe (zwrot kapitału jest gwarantowany), ale zwykle traci się wtedy część lub całość odsetek zgromadzonych do dnia wypłaty. Szczególnym typem lokat są tzw. lokaty progresywne, przy których oprocentowanie jest narastające w każdym kolejnym okresie (np. miesiącu). Jeśli konstrukcja takiej lokaty umożliwia wypłacenie pieniędzy przed terminem bez utraty odsetek, to zwykle odsetki w tych początkowych okresach są nieduże, bo naliczane z zastosowaniem niskiego oprocentowania (a zatem na pełny zysk trzeba poczekać do końca trwania lokaty, a i tak nie odbiega on szczególnie znacząco od lokat tradycyjnych). Sam kapitał, podobnie jak w przypadku kont oszczędnościowych, objęty jest gwarancjami Bankowego Funduszu Gwaran-

cyjnego, czyli nawet gdyby doszło do upadłości banku, klienci dostaną zwrot swoich depozytów (przynajmniej do równowartości 100.000 euro na osobę).

Obligacje skarbowe i komunalne

Obligacje skarbu państwa to pożyczki, jakie państwo zaciąga u swoich obywateli. Zakup obligacji daje prawo do otrzymania z powrotem całego kapitału wraz z odsetkami. Pod tym względem jest to produkt podobny do lokat i kont oszczędnościowych. Podobna jest też ich dochodowość (oprocentowania obligacji skarbowych są zbliżone do oprocentowania lokat) i niskie ryzyko (zwrot kapitału i wypłatę odsetek gwarantuje państwo, którego bankructwo, czyli niezdolność do płacenia zobowiązań, ogłaszane jest niezwykle rzadko). Obligacje są mniej popularne od produktów bankowych ze względu na nieco trudniejszy dostęp do nich.

Detaliczne obligacje skarbowe można nabyć w oddziałach banku PKO BP S.A. lub poprzez jego stronę internetową. Obligacje te mają oprocentowanie stałe (2-letnie) lub zmienne (3-, 4- i 10-letnie). Posiadacz obligacji detalicznych może zażądać wcześniejszego zwrotu środków, ale musi zapłacić dość wysoką prowizję za wcześniejszy wykup.

Hurtowe obligacje skarbowe (2-, 5-, 10-, 20- i 30-letnie) można kupić i sprzedać w dowolnym momencie na giełdzie papierów wartościowych za pośrednictwem domu maklerskiego, w którym jednak trzeba najpierw otworzyć rachunek inwestycyjny (co wiąże się z dodatkowymi opłatami, które obniżą dochód z transakcji). Możliwość odsprzedaży tych obligacji w dowolnym momencie jest zaletą, ale nie ma gwarancji, że w takiej sytuacji uzyska się równie wysoki zysk, jak w przypadku doczekania do terminu wykupu obligacji.

Obligacje komunalne mają charakter bardzo podobny do skarbowych, tyle że emitowane są nie przez Skarb Państwa, lecz przez samorządy (np. miasto, gminę). Jako papiery wartościowe organów publicznych również uważane są za nisko ryzykowne, choć niewypłacalność samorządu jest jednak bardziej prawdopodobna, niż niewypłacalność całego państwa (zdarzały się takie przypadki). Obligacje komunalne są zdecydowanie mniej znane od skarbowych, i dużo trudniej dostępne (tylko niektóre są notowane na giełdzie podobnie jak obligacje hurtowe).

Produkty strukturyzowane

Produkty te oferowane są głównie przez banki i doradców finansowych. Jak wskazuje ich nazwa, są to produkty dość skomplikowane,

o strukturze złożonej, z co najmniej dwóch innych instrumentów, zwykle obligacji i tzw. opcji. Ich koncepcja polega na tym, że jeden produkt daje pewny zysk, zapewniający zwrot kapitału (obligacja), a drugi daje szansę na dodatkowy, wysoki dochód (opcja). Jeśli opcje okażą się „nietrafione”, nabywca otrzymuje zwrot całości lub znacznej (z góry ustalonej, np. 90%) części kapitału. Jeśli zaś opcja okaże się korzystna, produkt może dać zysk przekraczający (nawet znacznie) dochodowość lokat czy obligacji. Jest to, więc produkt o relatywnie niskim ryzyku, bo zwykle gwarantuje zwrot całego (lub prawie całego) kapitału, ale osiągnięcie wysokiego dochodu zdarza się rzadko, przez co statystyczny dochód z tych produktów jest porównywalny z lokatami czy obligacjami. Co więcej, produkty te są mało płynne, tzn. wycofanie środków przed terminem wygaśnięcia wiąże się często z bardzo wysokimi opłatami, które mogą narazić właściciela środków na straty.

Polisolokaty

Polisolokata jest to polisa ubezpieczenia na życie i dożycie, która gwarantuje pewny, z góry określony dochód, podobnie jak lokata bankowa. Polisolokaty są wystawiane przez towarzystwa ubezpieczeniowe a nie banki! Na podstawie wcześniejszych przepisów prawnych produkty te były (jako ubezpieczeniowe) zwolnione z podatku od dochodów kapitałowych, przez co ich zyskowność była nieco wyższa od tradycyjnych lokat i dlatego cieszyły się dość dużą popularnością. Od 2015 roku polisolokaty zostały jednak objęte tzw. podatkiem „Belki”, przez co straciły swój główny atut i zainteresowanie nimi bardzo spadło. Coraz częściej też polisolokatami nazywane są polisy z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), ale stosowanie tej nazwy jest mylące, bo produkty te mają charakter inwestycyjny (i wiążą się z ponoszeniem ryzyka), a nie lokacyjny. Polisy z UFK omówiono poniżej.

Obligacje korporacyjne

Podobnie jak obligacje skarbowe, obligacje korporacyjne są formą pożyczki zaciąganej u osoby, która je kupuje, a zatem takiemu nabywcy należy się (w przyszłości) zwrot kapitału oraz odsetki. Obligacje korporacyjne są jednak emitowane przez przedsiębiorstwa, czyli podmioty, które są dużo bardziej narażone na niewypłacalność. Są to, zatem instrumenty o relatywnie wyższym ryzyku. Z tego powodu są też zwykle wyżej oprocentowane, niż obligacje skarbowe czy lokaty bankowe. Ich dostępność jest ograniczona – nabywa się je za pośrednictwem biura maklerskiego

(trzeba mieć konto inwestycyjne), co oznacza konieczność poniesienia dodatkowych opłat (prowizje dla biura za pośrednictwo). Istnieje możliwość ich wcześniejszej odsprzedaży na giełdzie.

Fundusze inwestycyjne

Jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych są sprzedawane za pośrednictwem wielu różnych instytucji, np. banków, domów maklerskich, agencji ubezpieczeniowych, firm doradztwa finansowego. Są to dość popularne formy lokowania pieniędzy. Koncepcja funduszy inwestycyjnych polega na gromadzeniu środków od wielu osób i lokowaniu ich w wiele różnych instrumentów inwestycyjnych, co oznacza rozproszenie ryzyka (czyli zmniejszanie go), na co pojedyncze osoby indywidualnie nie mogłyby sobie pozwolić. Jest wiele rodzajów tych funduszy, jedne specjalizują się w bardziej ryzykownych inwestycjach (akcje), a inne w bezpieczniejszych (np. obligacje). Przyjmuje się, że najniższe jest ryzyko (ale i najniższa dochodowość) funduszy pieniężnych, nieco wyższe funduszy dłużnych, jeszcze wyższe funduszy mieszanych, a najwyższe – funduszy akcji. Ze względu na inwestowanie w instrumenty obciążone ryzykiem (akcje) na funduszach akcyjnych i mieszanych można ponieść straty, choć i potencjalny zysk z nich jest wyższy, niż z pozostałych. Z powierzonych sobie środków fundusze inwestycyjne pobierają prowizje za swoją działalność, dlatego stratę można ponieść także inwestując w fundusze bezpieczne (pieniężne, dłużne), jeśli wypracowane przez nie zyski zostaną pochłonięte przez pobrane opłaty.

Polisy ubezpieczeniowe z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK)

Produkty te coraz częściej nazywane są polisolokatami (omówionymi powyżej), ale raczej niesłusznie, bowiem polisolokaty mają charakter lokacyjny (ustalony zysk bez ryzyka), zaś umowy z UFK to produkt inwestycyjny, wiążący się z ryzykiem poniesienia strat. Umowa taka ma w założeniu funkcję ochronno-inwestycyjną: część (zazwyczaj niewielka) składki ma charakter ubezpieczenia na życie, a część (często znaczna) jest inwestowana w jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego (UFK), przy czym ryzyko inwestycyjne obciąża klienta (może on ponosić straty i często się to zdarza). Niektóre z tych umów oferują gwarancję zwrotu zainwestowanych środków, ale nie zawsze w 100% i często dopiero po upływie pewnego okresu. Wadą tych produktów są często niejasne zasady inwestowania i prognozowania zysków, a także wysokie opłaty, w tym

opłaty za przedterminowe wycofanie się z umowy (pojawił się wyrok sądowy, w którym konstrukcja takiego produktu została określona, jako „w niewiarygodnym stopniu oszukańcza”¹). Do innych wad tych produktów należy zwykle długi okres inwestowania, niekiedy konieczność dokonywania regularnych wpłat.

Nieruchomości

Inwestowanie w nieruchomości staje się popularną alternatywą dla rynków finansowych, zapewne dlatego, że wiąże się z relatywnie niskim ryzykiem strat. Nieruchomości to „solidna lokata” kapitału – są trwałe w sensie fizycznym, a popyt na nie jest dość stabilny, dlatego ryzyko spadku ich wartości jest ograniczone. Wadą tego typu inwestycji jest jednak konieczność posiadania znacznego kapitału, by kupić choć jedną nieruchomość (ostatnio pojawiają się jednak w bankach oferty kredytów kierowane właśnie na ten cel).

Zysk z inwestycji w nieruchomości ma dwa źródła: pierwszym są przychody z wynajmu, a drugim wzrost ceny nieruchomości na rynku (tu jednak istnieje pewne ryzyko, że w danym okresie ceny będą spadać). Zarabianie przez wynajem nieruchomości pociąga za sobą dodatkowe działania i koszty, np. kontrolowanie płatności od najemców i rozliczeń za media itp., monitoring spraw prowadzonych przez administratora (zwłaszcza jeśli to spółdzielnia lub wspólnota), przeprowadzanie okresowych konserwacji i remontów itd. To upodabnia taką formę inwestycji bardziej do działalności gospodarczej niż do inwestycji finansowych.

Akcje

Akcje to instrumenty typowo inwestycyjne. Akcja daje jej posiadaczowi prawo współwłasności spółki akcyjnej, która ją wyemitowała, w tym także prawo do współdecydowania o jej losach i do udziałów w zyskach. W praktyce jednak prawo do współwładzy ograniczone jest do dużych udziałowców, a drobnych inwestorów interesuje jedynie osiągnięcie zysków z zakupu akcji. Zysk ten można osiągnąć na dwa sposoby: sprzedając akcje drożej, niż się je kupiło (ale nie ma gwarancji, że po zakupie kurs wzrośnie – może też spaść, powodując stratę) oraz otrzymując dywidendę, czyli udział w zysku spółki akcyjnej (ale trzeba mieć akcję w momencie, w którym zapada decyzja o wypłacie dywidendy, a nie ma gwarancji, że w ogóle będzie wypłacona, bo spółka może zatrzymać zysk na dalsze inwestycje lub może po prostu mieć stratę, czyli nie mieć nic do

¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dn. 27.03.2015, sygnatura: III C 1453/13.

podziału dla akcjonariuszy). Akcja jest więc instrumentem obciążonym ryzykiem – pozwala zarobić więcej, niż na lokatach czy obligacjach, ale też może przynieść stratę. Dochodowość i ryzyko poszczególnych akcji też jest zróżnicowana. Akcje spółek największych i bardzo znanych (tzw. blue chipów) dają dochody niższe, ale pewniejsze (wynik z inwestycji to, przykładowo, od -5% do $+10\%$). Na spółkach średnich można zarobić (lub stracić) więcej, a na tych młodych czy mało znanych zysk może wynosić nawet kilkaset procent, ale i straty mogą być znaczne (można stracić nawet cały zainwestowany kapitał, jeśli spółka upadnie). Sposobem na ograniczenie tego ryzyka jest tzw. dywersyfikacja, czyli inwestowanie w wiele różnych akcji jednocześnie. Zyski na jednych akcjach rekompensują straty na drugich, przez co ogranicza się ryzyko (ale, niestety, także średni zysk jest ograniczony). Do pomyślnego inwestowania w akcje, zwłaszcza w oparciu o dywersyfikację, potrzebna jest pewna wiedza i doświadczenie. Alternatywnie można skorzystać z oferty funduszy inwestycyjnych (omówionych powyżej), które zarządzają takimi inwestycjami w sposób profesjonalny, ale pobierają za to opłaty obniżające zyskowność. Przy bezpośrednim inwestowaniu w akcje konieczne jest posiadanie rachunku inwestycyjnego – trzeba pamiętać, że za jego prowadzenie może być pobierana opłata, a ponadto od każdej transakcji (zakupu czy sprzedaży akcji) pobierana jest prowizja dla biura maklerskiego. Koszty te obniżają potencjalne zyski z akcji, co również należy uwzględniać, podejmując tę działalność. Ostatnio rośnie też popularność platform transakcyjnych, które umożliwiają obracanie znacznie większym kapitałem, niż się posiada. To podnosi potencjalną dochodowość z inwestycji, ale też zwiększa ich ryzyko. Mechanizm ten, zwany dźwignią finansową, opisany jest przy instrumentach pochodnych.

Waluty

Inwestować można również w waluty obce. Taki rodzaj inwestycji, podobnie jak przy akcjach, może przynieść znaczne zyski, ale i straty, jeśli po zakupie walut ich kurs rynkowy będzie spadał. Zaletą tego rodzaju inwestycji jest ich łatwa dostępność – wiele banków oferuje dostęp do rachunków walutowych, można też kupić waluty w najbardziej tradycyjny sposób, tzn. w kantorach. Trzeba jednak pamiętać, że zarówno banki, jak i kantory, stosują tzw. *spready*, czyli różnice cen zakupu i sprzedaży; dla nich jest to zysk, a dla inwestora – koszt, który obniża dochodowość. Transakcje walutowe dostępne są również poprzez specjalne platformy transakcyjne, które umożliwiają obracanie znacznie większym kapitałem, niż się posiada. To podnosi potencjalną dochodowość z inwestycji, ale też

zwiększa ich ryzyko. Mechanizm ten, zwany dźwignią finansową, opisany jest przy instrumentach pochodnych.

Inwestycje alternatywne

Przez inwestycje alternatywne rozumie się nabywanie szczególnych aktywów rzeczowych, np. metali szlachetnych (złoto, srebro, platyna) i wartościowych kamieni (brylanty, rubiny, szmaragdy itd.), zwłaszcza w formie produktów z nich wykonanych (biżuteria), dzieła sztuki, numizmaty czy inne, jeszcze bardziej nietypowe produkty (np. alkohole). Do inwestycji alternatywnych można też zaliczyć transakcje na rynku surowców (np. miedź, ropa, bawełna), przy czym dla przeciętnego inwestora dostępne są one tylko pośrednio (np. przez fundusze inwestycyjne specjalizujące się w tych rynkach). Inwestycje alternatywne mogą być bardzo dochodowe i podobnie jak inne wysoce zyskowe formy inwestowania, wiążą się z relatywnie wysokim ryzykiem strat. Są to bardzo specyficzne formy inwestowania, dlatego mają właściwe sobie wady, np. niska płynność, czyli trudność w znalezieniu kogoś, kto odkupi przedmiot inwestycji (zwłaszcza przy dziełach sztuki), konieczność posiadania specjalistycznej wiedzy (dzieła sztuki, numizmaty, biżuteria) czy dość utrudniony dostęp do inwestycji (surowce, dzieła sztuki). W praktyce wchodzenie w tego typu inwestycje dla przeciętnego inwestora o krótkim stażu, bez doświadczonego doradcy, jest niewskazane. Podobnie jak w przypadku walut i akcji, inwestycje alternatywnych (przynajmniej niektórych grup) można też dokonywać poprzez fundusze inwestycyjne lub specjalne platformy transakcyjne. Te ostatnie umożliwiają obracanie znacznie większym kapitałem, niż się posiada, co zwiększa zyskowność, ale i ryzyko. Mechanizm ten, zwany dźwignią finansową, opisany jest przy instrumentach pochodnych (poniżej).

Instrumenty pochodne

Instrumenty pochodne to zaawansowane instrumenty finansowe. Mają formę umowy dotyczącej innego instrumentu, zwanego instrumentem (aktywem) bazowym. Do instrumentów pochodnych zalicza się zwłaszcza następujące: kontrakty *forward*, kontrakty *futures*, opcje, warranty i *swapy*. Typowy przedstawiciel tej grupy, tj. kontrakt *futures*, to umowa określająca przyszłą cenę danego aktywa bazowego, np. akcji lub waluty. Wystawca („sprzedawca”) kontraktu zobowiązuje się sprzedać w przyszłości ustaloną ilość tego aktywa po cenie ustalonej w kontrakcie, a nabywca kontraktu zobowiązuje się po tej cenie aktywo kupić. Jeśli przyszła cena rynkowa tego aktywa okaże się wyższa, niż przewidziana w kontrakcie, to

nabywca kupuje taniej, niż na rynku (i zyskuje), a wystawca traci. I odwrotnie, jeśli przyszła cena okaże się niższa, niż w kontrakcie, to nabywca musi kupić drożej (i na tym straci), a wystawca będzie mieć zysk. Przeciętny inwestor ma dostęp do rynku kontraktów futures poprzez giełdę papierów wartościowych (czyli musi mieć rachunek inwestycyjny). Transakcja na kontraktach nie jest typowym kupnem czy sprzedażą, ale wymaga wniesienia depozytu. Zwykle depozyt stanowi tylko pewien procent wartości kontraktu, jaki chce się zawrzeć, co oznacza, że można tu obracać znacznie większym kapitałem, niż się posiada. Przykładowo, jeśli wymagany jest depozyt o wartości 10% transakcji, to mając 10.000 zł kapitału można zawierać transakcje na wartość 100.000 zł (dziesięciokrotnie większe). Daje to szanse na wysoką rentowność, ale i tworzy ogromne ryzyko. Jeśli wartość aktywa, na które mamy kontrakt, wzrośnie o 10% (do 110.000 zł, czyli o 10.000 zł), to będzie to dla nas zysk wynoszący 100% posiadanego kapitału. Ale jeśli wartość aktywa spadnie o 10% (do 90.000 zł, czyli o 10.000 zł), to strata wyniesie tyle, co cały nasz kapitał wniesiony jako depozyt, czyli stracimy wszystko (strata wyniesie 100%). Mechanizm ten zwany jest dźwignią finansową i czyni on z instrumentów pochodnych najbardziej dochodowe, ale i najbardziej ryzykowne formy inwestycji. Ten sam mechanizm wykorzystywany jest na specjalistycznych platformach transakcyjnych, gdzie inwestowanie w akcje, waluty czy surowce często sprowadza się właśnie do inwestowania w kontrakty na te aktywa. Rozpoczęcie inwestowania z wykorzystaniem dźwigni zalecane jest tylko dla inwestorów doświadczonych, zaznajomionych z podejmowaniem takiego ryzyka.

3. Opodatkowanie dochodów kapitałowych

Zyski osiągnięte z inwestycji w aktywa finansowe są obciążone podatkiem od dochodów kapitałowych potocznie nazywanym „podatkiem Belki”.

Opodatkowaniu podlega dochód pochodzący z następujących źródeł: odsetki, dywidendy, przyrost wartości zainwestowanego kapitału, inne dochody z kapitału.

Stawka podatku wynosi 19% od osiągniętego dochodu (zysku).

Istnieją dwie formy uiszczenia podatku.

Wygodniejsza dla inwestora jest forma ryczałtowa, gdyż podatek oblicza i pobiera płatnik (np. bank, spółka wypłacająca dywidendę); ta forma dotyczy np. odsetek od lokat bankowych czy obligacji, dywidend wy-

płacanych przez spółki, dochodów osiągniętych w funduszach inwestycyjnych.

Druga forma, bezpośrednia, wymaga aktywnego działania inwestora: podatnik sam oblicza podatek, składa zeznanie podatkowe i płaci podatek; ta forma rozliczania podatku dotyczy zwłaszcza zysków z handlu akcjami.

Od 2015 roku podatkowi temu podlegają też polislokaty, które były wcześniej zwolnione z podatku.

4. Oszustwa i manipulacje

Lokując i inwestując swoje środki na rynku finansowym trzeba liczyć się z możliwością nadużyć czy wręcz oszustw popełnianych przez osoby oferujące różne produkty finansowe.

Ryzyko to dotyczy w mniejszym stopniu „prostych” produktów (np. lokat bankowych, obligacji skarbowych), w dużym stopniu produktów skomplikowanych (np. produkty strukturyzowane, polisy z UFK).

Do często spotykanych nadużyć należy:

- prezentowanie skomplikowanego produktu jako zwykłej lokaty bankowej,
- prezentowanie wcześniejszych wysokich zysków i sugerowanie, że powtórzą się one w przyszłości,
- nieinformowanie klienta o wysokości kosztów i opłat (np. opłata za przedterminową likwidację w niektórych polisach z UFK wynosiła 100% wpłaconego kapitału),
- nieinformowanie klienta o konieczności regularnych (np. corocznych) wpłat (polisy z UFK),
- nakłanianie klienta do nabycia dodatkowych produktów finansowych,
- nieinformowanie o poziomie ryzyka.

Typowym oszustwem jest działalność różnych „piramid finansowych” (np. Amber Gold). Firmy te obiecują wysokie, niemożliwe do osiągnięcia zyski, dzięki czemu pozyskują środki od niedoświadczonych inwestorów. Mechanizm tej (nielegalnej!) działalności polega na tym, że nowi inwestorzy wnoszą pieniądze, które są wypłacane poprzednim, jako rzekome zyski. Nie może to trwać w nieskończoność i jest z góry skazane na upadek. Dlatego po pewnym czasie firmy te „znikają”, a większość inwestorów traci wszystkie powierzone im kapitały.

Przy podpisywaniu umów na produkty inwestycyjne zalecane jest trzymanie się następujących „żelaznych zasad”:

- sprawdź przede wszystkim ile możesz stracić, a nie ile zyskać (i nie daj się zwieść obietnicom złotych gór);
- czytaj wszystko dokładnie, zanim podpiszesz (i nie zgadzaj się na pośpiech, bo to może być znak, że komuś zależy, by podpisać bez czytania);
- nie rozumiesz – nie podpisuj (jeśli oferujący nie wyjaśnia treści umowy, to jest to sygnał, że może w niej być jakiś niekorzystny zapis).

Ponadto warto sprawdzić, czy podmiot oferujący produkt objęty jest nadzorem, np. przez KNF. Instytucja ta publikuje dane o rynku finansowym i działających na nim podmiotach, w tym także ostrzeżenia o firmach, które mogą narazić klientów na straty.

II. KREDYTY I POŻYCZKI

1. Słowniczek i regulacje prawne

Bankowy Arbitraż Konsumentcki – to instytucja zajmująca się rozstrzyganiem sporów między konsumentami – klientami banków a bankami. Arbitraż rozpatruje skargi w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta (tzw. pozasądowe postępowanie rozjemcze)².

Biura informacji gospodarczej (BIG) – podmioty zajmujące się gromadzeniem, przechowywaniem i udostępnianiem informacji gospodarczych, dotyczących rzetelnego lub nierzetelnego wywiązywania się konsumentów i przedsiębiorców z zobowiązań płatniczych. BIG-i posiadają m.in. informacje o zaległościach w płatnościach za energię, wodę, gaz, telefon. Informacje te przekazywane są do BIG przez takie podmioty, jak: firmy telekomunikacyjne, spółdzielnie mieszkaniowe, zakłady energetyczne, firmy pożyczkowe, firmy leasingowe.

Biuro Informacji Kredytowej (BIK) – to instytucja gromadząca dane o historii kredytowej klientów banków i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych (SKOK-ów). Dane gromadzone przez BIK dotyczą m.in. kredytów gotówkowych, hipotecznych, debetów w koncie lub zobowiązaniach na karcie kredytowej. W bazach BIK znajdują się informacje o tym, jak klienci banków i SKOK-ów spłacali i spłacają kredyty, czyli zarówno informacje o kredytobiorcach, którzy nieterminowo spłacają kredyty, jak i o tych, którzy spłacają w terminie swoje zadłużenie³.

Karencja w spłacie kredytu – zawieszenie spłaty kredytu na określony czas uzgodniony z kredytodawcą. Najczęściej zawieszenie spłaty dotyczy tylko części kapitałowej raty kredytu, a odsetki są płacone bez zmian.

Konwersja kredytu – zamiana jednego kredytu na inny wraz ze zmianą warunków kredytowania, takich jak: okres spłaty, oprocentowanie kredytu.

² <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc> (dostęp 16.04.2016).

³ <https://www.bik.pl/> (dostęp 16.04.2016)

Kredyt konsolidacyjny – jest to kredyt przeznaczony na spłatę innych kredytów. Wiąże się z dłuższym okresem spłaty i niższym oprocentowaniem.

Kredyt konsumencki – to kredyt udzielany na cele nie związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Kwota tego kredytu nie może przekroczyć 255 tys zł (lub równowartości w walucie obcej). Jego zasady zostały uregulowane w ustawie z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.

Parabanki – to podmioty, które prowadzą działalność zbliżoną do banków i SKOK-ów, ale nie podlegają bankowym regulacjom prawnym, nadzorowi finansowemu i nie uczestniczą w systemie gwarantowania depozytów. Działalność parabanków jest obarczona większym ryzykiem, a klienci parabanków muszą się liczyć z możliwością utraty wszystkich zdeponowanych w nich środków.

Promesa kredytowa – jest to przyrzeczenie udzielenia kredytu na ustalonych warunkach po spełnieniu przez kredytobiorcę określonych wymagań formalnych.

Raty kredytu – raty kapitałowo-odsetkowe, ustalane podczas podpisywania umowy kredytowej. Raty mogą być malejące, gdzie rata kapitałowa jest stała a rata odsetkowa zmniejsza się wraz ze zmniejszającą się kwotą zadłużenia, bądź stałe, gdzie rata kapitałowo-odsetkowa jest równa przez cały okres spłaty. Wybierając raty malejące mamy niższe koszty odsetkowe, niż w przypadku rat stałych.

Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO) – stanowi sumę wszystkich odsetek, opłat, prowizji oraz innych kosztów kredytu przedstawionych w ujęciu procentowym w stosunku rocznym.

Umowa konsensualna – umowa, która dochodzi do skutku w momencie podpisania jej przez strony (a nie w momencie wydania przez bank środków pieniężnych).

Umowa kredytu – umowa, w której bank zobowiązuje się oddać do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie określoną kwotę środków pieniężnych z przeznaczeniem na konkretny cel, a kredytobiorca zobowiązuje się do korzystania z niej na warunkach określonych w umowie, zwrotu kwoty wykorzystanego kredytu oraz odsetek w oznaczonych terminach spłaty oraz zapłaty prowizji od udzielonego kredytu⁴.

⁴ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. 1997 nr 140 poz. 939 z późn. zm., art. 69.

Wskaźnik LtV (ang. *Loan to Value*) – wskaźnik wyrażający stosunek wartości kredytu do wartości nieruchomości, jaka ma być sfinansowana tym kredytem.

Zdolność kredytowa – zdolność kredytobiorcy do spłaty kredytu wraz z należnymi odsetkami w wyznaczonym terminie.

Konsument, który zawiera umowę pożyczki lub kredytu posiada uprawnienia i obowiązki wynikające z Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, Dz.U. z 2011 r., Nr 126, poz. 715 z późn. zm. Z kolei ogólne zasady udzielania kredytów przez banki zostały zawarte w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. z 1997 r., Nr 140, poz. 939, z późn. zm., art. 69-87, 91, 101-105, 109-111, 130, 171.

Warunki kredytowania w ramach programu „Mieszkanie dla Młodych” określone zostały w Ustawie z dnia 27 września 2013 r. o pomocy państwa w nabyciu pierwszego mieszkania przez młodych ludzi, Dz.U. 2013 poz. 1304 z późn. zm.

Informacje o niespłacanych długach przekazywane są do Biur Informacji Gospodarczej na podstawie Ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, Dz.U. 2010 Nr 81 poz. 530 z późn. zm.

2. Podstawowe informacje rodzaje kredytów i pożyczek

Istnieje wiele *rodzajów kredytów* udzielanych gospodarstwom domowym:

- w ramach kont osobistych,
- w ramach kart płatniczych (debetowych, kredytowych, z odroczonym terminem płatności),
- okazjonalne (zimowe, wakacyjne, wycieczkowe),
- na zakupy ratalne (mebli, sprzętu RTV i AGD, na rehabilitację),
- na zakup papierów wartościowych,
- samochodowe,
- hipoteczne, budowlane, mieszkaniowe (na budowę, remont domu, garażu, pomieszczeń gospodarczych lub ich adaptacja dla celów mieszkaniowych, zakup nieruchomości lub mieszkań),
- preferencyjne: z ulgami dla wybranych podmiotów w oprocentowaniu (dla rolników, dla studentów), z ulgami przedmiotowymi

w oprocentowaniu – na inwestycje: energooszczędne, proekologiczne, w agroturystyce.

Ze względu na częstotliwość wykorzystania kredyty można podzielić na: wykorzystywane: jednorazowo, w transzach kredytowych (kwoty i terminy są uzgadniane w czasie negocjacji), w ciągłeniach (tzn. w dowolnych terminach i kwotach, które są potrzebne w danym momencie kredytobiorcy, ale do wysokości przyznanego limitu kredytowego). **Kredyty mogą być spłacane:** jednorazowo, w ratach (równych, annuitetowych, różnych), z wpływów na rachunek (np. z tytułu wynagrodzenia).

Walutowe kredyty hipoteczne są udzielane w walucie, w jakiej potencjalny kredytobiorca lub małżonkowie zarabiają. W przypadku klientów (lub gospodarstw domowych) uzyskujących dochód w kilku walutach bank powinien zapewnić zgodność waluty kredytu z walutą, w której uzyskują najwyższe dochody.

Ponadto ograniczeniem w uzyskaniu kredytu bankowego na cele budowlano-mieszkaniowe może być **okres kredytowania**, a tym samym **wiek kredytobiorcy**. Bank powinien rekomendować klientom detalicznym okres spłaty zobowiązań nie dłuższy niż 25 lat⁵.

Przykładem kredytu preferencyjnego jest kredyt hipoteczny „Mieszkanie dla Młodych” MDM udzielany w ramach rządowego programu wsparcia młodych ludzi (udzielany kredytobiorcom w wieku do 35 roku) w nabyciu pierwszego mieszkania (lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego). Program MDM polega na udzieleniu ze środków budżetu państwa dofinansowania wkładu własnego oraz dodatkowego finansowego wsparcia w formie spłaty części kredytu. Dofinansowanie wkładu własnego wynosi 10% kwoty określonej, jako iloczyn średniego wskaźnika przeliczeniowego kosztu odtworzenia 1 m² powierzchni użytkowej budynków mieszkalnych, obowiązującego w gminie, na terenie której położone jest mieszkanie oraz powierzchni użytkowej mieszkania (rzeczywistej dla mieszkań o powierzchni użytkowej do 50 m²), bądź 50 m² (dla pozostałych mieszkań).

Dodatkowe finansowe wsparcie, w formie spłaty części kredytu, może zostać przyznane małżonkom lub osobie samotnie wychowującej dziecko, które korzystają z programu MDM, którym w okresie 5 lat od dnia zawarcia umowy ustanowienia lub przeniesienia własności nabytego mieszkania urodzi się lub zostanie przysposobione trzecie, bądź kolejne

⁵ https://www.knf.gov.pl/aktualnosci/2013/Najistotniejsze_zmiany_Rekomendacji_S.html (dostęp 16.04.2016).

dziecko. Taka częściowa spłata kredytu może zostać przyznana kredytobiorcy tylko jeden raz.

Od 1.09.2015 kredytobiorcy, którzy wychowują co najmniej troje dzieci, nie muszą spełniać warunku dotyczącego limitu wieku, a także są zwolnieni z warunku nieposiadania własności innego mieszkania lub domu jednorodzinnego przed ubieganiem się o finansowe wsparcie. Dla tych kredytobiorców limit powierzchni użytkowej służącej do obliczenia dofinansowania wkładu własnego wynosi: rzeczywista powierzchnia użytkowa dla mieszkań o powierzchni użytkowej do 65 m², bądź 65 m² (dla mieszkań o powierzchni użytkowej powyżej 65 m²)⁶.

Programem objęta jest również budowa pierwszego mieszkania w systemie gospodarczym, realizowana na podstawie pozwolenia na budowę wydanego po 1 stycznia 2014 r. lub zgłoszenia budowy. W tym przypadku możliwy jest zwrot części wydatków poniesionych na zakup materiałów budowlanych, które do 30 kwietnia 2004 r. były opodatkowane stawką podatku VAT w wysokości 7 proc., a od 1 maja 2004 r. są opodatkowane podstawową stawką VAT – 23%⁷.

Jednym z rodzajów kredytu jest kredyt przyznawany w formie **karty kredytowej**. Posiadacze kart kredytowych umożliwiają bankom czerpanie zysków z odsetek i opłat za użytkowanie karty oraz ewentualnych kar za spóźnienia w spłacie. Zdecydowanie klient zadłużony jest bardziej ryzykowny, natomiast klient systematycznie kupujący i spłacający nie stanowi dla banku większego ryzyka.

3. Umowa kredytu i pożyczki

Stronami umowy kredytu są bank (komercyjny, spółdzielczy, kasa oszczędnościowo-pożyczkowa lub instytucja kredytowa) oraz kredytobiorca, np. dorosła osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych oraz zdolność kredytową.

Umowa kredytowa jest umową konsensualną, podobnie jak umowa pożyczki. Skutkiem tego konsensusu jest konieczność zapłaty prowizji przygotowawczej za udzielenie kredytu, nawet gdyby tego kredytu nie wykorzystano.

Podpisaną umowę (wraz z wszelkimi załącznikami) kredytodawca musi niezwłocznie doręczyć konsumentowi. To w umowie zostaje okre-

⁶ <https://www.bgk.pl/osoby-fizyczne/mieszkanie-dla-mlodych/> (dostęp 16.04.2016)

⁷ Stawka podstawowa obowiązująca na dzień 17.04.2016 r.

ślony zakres praw i obowiązków stron, których znajomość ułatwia, czy wręcz umożliwia, ewentualne późniejsze dochodzenie roszczeń.

Z umowy kredytu bankowego wynikają następujące **obowiązki konsumenta, a jednocześnie prawa dla kredytodawcy**:

- w razie niespłacenia kredytu w terminie umownym bank może żądać odsetek za czas opóźnienia – zgodnych z umową kredytową lub odsetek ustawowych (art. 481 k. c.);
- zapłata prowizji wstępnej – za czynności administracyjne związane z rozpatrzeniem wniosku kredytowego (np. 1% od wnioskowanej kwoty kredytu hipotecznego; niektóre banki zastrzegają sobie minimalną wysokość np. 100 zł);
- zapłata prowizji od przyznanego kredytu, tzw. prowizja przygotowawcza (art. 69 ust. 1 PB);
- pobranie prowizji od każdej zmiany umowy (np. zwiększenia kwoty kredytu, odłożenia spłat lub zmiany ich wysokości, zmiany sposobu zabezpieczenia kredytu, odnowienia kredytu) – prowizja za sporządzenie aneksu;
- obowiązek zapłaty dodatkowej prowizji, jeżeli kredytobiorca: nie wykorzystał kredytu w całości lub w części tzw. prowizja od zaangażowania (art. 77 PB), odstąpił od umowy tzw. odstępną, spłacił kredyt przed terminem, np. prowizja od wcześniejszej spłaty lub rekompensacyjna;
- żądanie zabezpieczeń spłaty kredytu;
- wydawanie regulaminów kredytowych i przedstawienie ich do zapoznania się potencjalnemu kredytobiorcy;
- spłata wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami w umownym terminie spłaty (art. 69 ust. 1 PB) oraz zapłata podwyższonych odsetek za kredyt przeterminowany;
- bank ma prawo żądania od kredytobiorcy przedstawiania w okresie wykorzystywania kredytu odpowiednich informacji i dokumentów niezbędnych dla oceny jego sytuacji gospodarczej i finansowej, a kredytobiorca ma obowiązek ich przedstawiania oraz umożliwić kontrolę wykorzystania i spłaty kredytu (art. 70, 74 PB)
- w razie stwierdzenia przez bank kredytujący, że warunki udzielenia kredytu nie zostały dotrzymane, lub w razie zagrożenia terminowej spłaty kredytu z powodu złego stanu majątkowego kredytobiorcy, bank może: wypowiedzieć umowę kredytu w całości lub w części, przy czym okres wypowiedzenia wynosi 30 dni (art. 75

PB), a po upływie okresu wypowiedzenia umowy kredytu kredytobiorca obowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami należnymi bankowi za okres korzystania z kredytu, o ile umowa kredytu nie stanowi inaczej (art. 75 PB).

Kredytobiorca ma następujące prawa, zaś bank obowiązki z nich wynikające względem konsumenta:

- oddanie do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie określonej kwoty środków pieniężnych (art. 69 ust. 1 PB);
- korzystanie ze środków postawionych do jego dyspozycji w wysokości i terminie wskazanym w umowie (art. 69 ust. 1 PB);
- prawo spłaty części lub całości kredytu przed terminem, a bank nie może odmówić przyjęcia częściowej spłaty kredytu;
- jeżeli kredytobiorca ma kilka długów tego samego rodzaju, może wskazać, który dług chce pokryć, a jego dyspozycja jest dla banku wiążąca;
- kredytobiorca może żądać pokwitowania dokonanej spłaty bezpośrednio po tej operacji;
- dostarczenie klientowi wyciągów z rachunku kredytowego;
- klient ma prawo odstąpienia od umowy (art. 395 k. c.), natomiast Prawo bankowe nie przewiduje możliwości odstąpienia od umowy kredytowej przez bank chyba, że przed wykorzystaniem kredytu: kredytobiorca zmarł, ogłoszono upadłość kredytobiorcy, otwarto postępowanie układowe, dotarły do banku informacje o pogorszeniu zwrotności przyznanego kredytu, nieznane jest miejsce pobytu kredytobiorcy;
- bank nie może naliczać odsetek od zaległych odsetek;
- bank musi zachowywać tajemnicę bankową, obejmującą informacje uzyskane w drodze negocjacji oraz związane z zawarciem umowy z bankiem i jej realizacją.

4. Odstąpienie od umowy

Ustawa o kredycie konsumenckim umożliwia konsumentowi odstąpienie od umowy w terminie 14 dni od jej dnia zawarcia bez konieczności podawania przyczyny. Termin ten będzie zachowany, jeśli przed jego upływem konsument wyśle oświadczenie na wskazany adres. Ustawa

pozwala także spłacić kredyt konsumencki przed terminem, na jaki została zawarta umowa – w całości albo w dowolnej części, ale kredytodawcy może przysługiwać odrębna prowizja.

Zaciągnięte przez konsumenta kredyty mogą być zamienione na jeden kredyt, wówczas taka operacja nosi nazwę *konsolidacji*. Kredyt może również podlegać *konwersji*, czyli zamianie na inny kredyt.

5. Parabanki

W świetle prawa, jeśli przedsiębiorca nie będący bankiem ani SKOK udzieli konsumentowi pożyczki, to ona jest uznawana jako „kredyt konsumencki” przy założeniu, że wielkość tego kredytu nie przekracza 255.550 zł lub jego równowartości w walucie obcej (zatem kredyt konsumencki nie musi być przyznany przez bank, albo spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową).

Najczęściej konsumenci korzystający z usług parabanków mają trudności z uzyskaniem kredytów w bankach, a potrzebują środków pieniężnych jak najszybciej. Parabanki korzystają wtedy z sytuacji i za cenę mniej skomplikowanych zasad oceny ryzyka kredytowego udzielają pożyczek, jednak za nieporównywalnie wyższą cenę. Tak też powstaje zjawisko popadania klientów w tzw. „spirale zadłużenia”, gdyż konsumenci błędnie oceniają możliwości spłaty kredytu i często zaciągają kolejne pożyczki na spłatę starych, co pogłębia ich dotychczasowy dług.

Ponadto klienci zachęcani są do korzystania z usług proponowanych przez parabanki poprzez reklamowanie pożyczek często przy wykorzystaniu takich haseł jak: „pożyczka bez BIK”, „nawet z komornikiem” lub „dla osób ze złą zdolnością kredytową”, mające na celu przyciągnięcie klientów bardzo zadłużonych, którzy zdecydują się na pożyczkę w parabanku nawet za wysoką cenę. Przedsiębiorca oferuje pożyczkę jednak w celu pokrycia ryzyka związanego z wyższymi kosztami takiej działalności jest zmuszony wprowadzić wyższe opłaty za udzielanie pożyczek, by w przypadku braku spłaty przez klienta udzielonej mu pożyczki skompensować straty.

Warto podkreślić, że parabanki nie są objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Jednak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) może badać praktyki tych firm, tak jak i innych przedsiębiorstw pod kątem naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz weryfikować, czy oferowane przez te firmy wzory umów nie zawierają klauzul niedozwolonych.

Czynności gromadzenia środków pieniężnych, a następnie obciążania ich ryzykiem są zarezerwowane przez banki, poza tym na wykonywanie takich czynności (tzw. czynności bankowych) podmioty dostają zezwolenie od Komisji Nadzoru Finansowego. Z kolei parabanki nie są uprawnione do ww. czynności bankowej. Ma to znaczenie, ponieważ jedyne środki finansowe zdeponowane w banku są gwarantowane Bankowym Funduszem Gwarancyjnym (kwota depozytów nieprzekraczająca równowartości w złotych 100 000 euro jest gwarantowana w całości przez BFG). Klient, który swoje środki finansowe powierzył innej instytucji niż bank, nie otrzyma zwrotu swoich środków z BFG w przypadku jej niewypłacalności. Niestety parabanki najczęściej nie oferują żadnych zabezpieczeń zwrotu środków powierzonych im przez klientów. Stąd, zanim klient zdecyduje się na korzystanie z usług parabanków najlepiej, żeby sprawdził na stronie Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl – czy dana instytucja nie jest opublikowana na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego.

6. Cena kredytu i pożyczki

Cena kredytu składa się przede wszystkim z prowizji od udzielonego kredytu (która jest potrącana od kwoty udzielonego kredytu zaraz po jej podpisaniu) oraz oprocentowania płaconego najczęściej miesięcznie od wykorzystanego kredytu i naliczanego od aktualnego zadłużenia. Oprocentowanie jest zależne m.in. od celu, na jaki jest przeznaczany kredyt, od oceny przez bank ryzyka niespłacenia przez klienta zobowiązań wynikających z kredytu, od zabezpieczenia kredytu. Często przy ubieganiu się o kredyt przedmiotem negocjacji jest nie stawka bazowa oprocentowania np. WIBOR, ale wysokość marży kredytowej. Konsument powinien, zatem zostać poinformowany o wysokości oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym jego koszcie, całkowitej kwocie kredytu oraz rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (RRSO).

Stopa RRSO jest niezbędna do określenia jak „drogie” pożyczki są oferowane przez parabanki. Obejmuje ona całkowity koszt pożyczki/kredytu płacony przez klienta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu (w stosunku rocznym). RRSO stanowią wszelkie koszty, jakie konsument zobowiązany jest ponieść przed udzielaniem pożyczki, jak również w trakcie jej trwania. RRSO nie jest oprocentowaniem nominalnym – czyli tym, według którego bank nalicza odsetki.

Warto również wziąć pod uwagę, że do kalkulacji RRSO zalicza się kilka elementów. Zatem oprócz oprocentowania nominalnego – czyli tego według którego bank liczy odsetki należy zwrócić uwagę jeszcze na:

- prowizję za udzielenie pożyczki;
- dodatkowe ubezpieczenia, które nie są obowiązkowe, a jednak banki wymuszają na klientach ich zakup;
- warunki wcześniejszej spłaty – są banki, które udzielają nisko oprocentowanych kredytów, ale za wcześniejszą całkowitą spłatę pobierają prowizję np. 5%, czy 10% spłacanej wcześniej kwoty kredytu;
- zakup dodatkowych produktów, np. kart kredytowych, programów systematycznego oszczędzania, polis na życie.

Zatem to RRSO tak naprawdę daje nam obraz całkowitego kosztu pożyczki.

Ponadto stosowane są jeszcze inne opłaty, które podwyższają koszt pożyczki/kredytu, a zaliczamy do nich:

- Opłatę przygotowawczą,
- Opłatę administracyjną,
- Opłatę za obsługę w domu,
- Odsetki od zadłużenia przeterminowanego,
- Opłaty za czynności windykacyjne,
- Opłaty za monit windykacyjny,
- Dodatkową opłatę przygotowawczą,
- Koszty zabezpieczenia pożyczki,
- Opłatę rejestracyjną.

Opłaty związane z opóźnieniami w spłacie kredytu nie są wliczane do RRSO, ponieważ wyliczając RRSO kredytodawca zakłada, że kredyt będzie spłacany w terminie.

Poniżej przedstawiono kilka przykładów oprocentowania RRSO*

* Przykłady zaczerpnięte zostały z Poradnika opracowanego przez UOKiK pt. *Na jakie opłaty zwracać uwagę pożyczając pieniądze w instytucji para bankowej*, Warszawa czerwiec 2013 r.

Porównanie RRSO⁸

Przykład 1

„Chwilówka” udzielona na 30 dni, kredyt w kwocie: 500 zł, całkowity koszt kredytu: 150 zł, całkowita kwota do zapłaty: 650 zł, RRSO: 2 333,95 proc.

Przykład 2

„Chwilówka” udzielona na 25 dni, kredyt w kwocie: 500 zł, całkowity koszt kredytu: 150zł, całkowita kwota do zapłaty: 650 zł, RRSO: 4 508,64 proc.

Przykład 3

„Chwilówka” udzielona na 30 dni, kredyt w kwocie: 500 zł, całkowity koszt kredytu: 100 zł, całkowita kwota do zapłaty: 600 zł, RRSO: 819,12 proc.

Przykład 4

„Chwilówka” udzielona na 30 dni, kredyt w kwocie: 500 zł, całkowity koszt kredytu: 200 zł, całkowita kwota do zapłaty: 700 zł, RRSO: 5 896,41 proc.

Przykład 5

„Tygodniówka” spłacana w 25 ratach tygodniowych, kredyt w kwocie: 1 000 zł, całkowity koszt kredytu: 650 zł, całkowita kwota do zapłaty: 1 650 zł, pojedyncza rata zawierająca opłatę za obsługę w domu: 66 zł, RRSO: 789,13 proc.

Przykład 6

„Tygodniówka” spłacana w 25 ratach tygodniowych, kredyt w kwocie: 1 000 zł, całkowity koszt kredytu bez opłaty za obsługę w domu: 250 zł, całkowita kwota do zapłaty bez opłaty za obsługę w domu: 1 250 zł, pojedyncza rata nie zawierająca opłaty za obsługę w domu: 50 zł, RRSO: 152,30 proc.

⁸ Przykłady 1-6 zawierają różne wersje tzw. Chwilówek oraz Tygodniówek.

Na co należy dodatkowo zwrócić uwagę decydując się na pożyczkę/kredyt:

- każdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy ma obowiązek określony w Ustawie o kredycie konsumenckim, wydać klientowi tzw. Formularz Informacyjny. W Formularzu Informacyjnym zawarte są informacje o kwocie pożyczki, oprocentowaniu, dodatkowych kosztach oraz konieczności zakupu dodatkowych produktów czy ubezpieczeń, a ponadto warunki wcześniejszej częściowej i całkowitej spłaty oraz RRSO⁹.
- Ponadto pożyczkodawców/kredytodawców obowiązuje art. 359 Kodeksu cywilnego. Stanowi on, że odsetki maksymalnie nie mogą przekroczyć czterokrotności stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego (marzec 2016 r. jest to 10%, gdyż stopa lombardowa wynosi 2,5%)¹⁰. Jednak jak wiadomo, koszty odsetek to nie jedyne koszty kredytu, a pożyczkodawca/kredytodawca może pobierać od pożyczkobiorcy/kredytobiorcy wiele innych opłat związanych z taką umową, które znacznie podwyższają koszt pożyczki/kredytu.

Zdolność kredytowa

Banki udzielają kredytów tylko osobom posiadającym tzw. **zdolność kredytową**. Ocena ryzyka kredytowego to ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki, dokonywana przez kredytodawcę. Przed udzieleniem kredytu kredytodawca ma ustawowy obowiązek ocenić ryzyko kredytowe związane z udzieleniem konsumentowi pożyczki. Może on w tym celu:

- oprzeć się na informacjach uzyskanych od konsumenta,
- zażądać dokumentów niezbędnych do dokonania takiej oceny (np. zaświadczenia o zarobkach),
- sprawdzić informacje o konsumencie w bazach danych gospodarczych lub w swoim zbiorze danych,
- jeśli kredytodawcą jest bank lub SKOK, to badanie zdolności kredytowej musi być uzupełnione o informacje pozyskane z Biura Informacji Kredytowej (BIK).

Podejścia banków przy wyliczaniu zdolności kredytowej zasadniczo mogą się różnić, przede wszystkim z powodu uwzględniania innego za-

⁹ *Na jakie opłaty zwracać uwagę pożyczając pieniądze w instytucji para bankowej* – Poradnik dla Konsumentów, UOKiK, Warszawa czerwiec 2013 r., s. 28 (dostęp 18.04.2016).

¹⁰ <http://www.nbp.pl/> (dostęp 19.04.2016).

kresu danych do określenia ostatecznie dostępnej kwoty kredytu. Różnice te mogą dotyczyć następujących obszarów:

- uwzględniania lub wykluczania dochodów dodatkowych członków rodziny, np. z tytułu umów o dzieło lub zlecenia, charakteryzujących się często sezonowością, tj. przyjmowania, jako podstawę wyliczenia dochodu wyłącznie dochodów z tytułu umowy o pracę na czas nieokreślony (lub zawartej co najmniej na czas kredytowania) bądź wszystkich wpływów na rachunek klienta;
- branie pod uwagę (lub nie) wszystkich osób pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym – w tym dzieci i/lub osoby w podeszłym wieku;
- koszty utrzymania gospodarstwa domowego w jednym banku są dokumentowane fakturami i rachunkami zapłaconymi w miesiącach poprzedzających złożenie wniosku, a inny bank może wyznaczać własne stawki tych kosztów zróżnicowane dla poszczególnych regionów Polski;
- sposobu i kryteriów kalkulacji najniższego wynagrodzenia (pewnego minimum socjalnego), które pozostanie dla członków gospodarstwa domowego po spłacie kredytu, odbywa się przy założeniu, iż dotyczy ono np. połowy przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw lub najniższego miesięcznego wynagrodzenia za pracę pracowników.

Z punktu widzenia zdolności kredytowej oraz możliwości uzyskania określonej wartości kredytu hipotecznego, mieszkaniowego ważny jest wkład własny jaki posiada kredytobiorca. Mierzony jest **wskaźnikiem LtV**. Dla kredytów zabezpieczonych hipotecznie powstałych w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. wartość wskaźnika LtV nie powinna przekraczać poziomu: 85%, co oznacza, że **minimalny wkład własny** przy kredycie hipotecznym wynosi 15% - wynika to z rekomendacji S przygotowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF). Rekomendacja pozwala na udzielenie kredytu z 10% wkładem własnym - pod warunkiem, że 5% różnica zostanie w odpowiedni sposób ubezpieczona lub zabezpieczona. Od 1 stycznia 2017 r. zgodnie z rekomendacją KNF wartość wskaźnika LtV nie powinna przekroczyć 80%, czyli wymagana wysokość wkładu własnego nie powinna być niższa niż 20%. Przy czym nadal będzie możliwe zaciągnięcie kredytu przy 10% wkładzie wła-

snym, gdy brakującą część wkładu własnego zostanie ubezpieczona lub zabezpieczona¹¹.

Ponadto, aby uzyskać kredyt trzeba przedstawić **zabezpieczenie**, które według banku jest wystarczające do pokrycia zobowiązań kredytowych w przypadku, gdyby kredytobiorca z jakichś powodów zaprzestał spłat. Takim zabezpieczeniem może być np. zastaw na kupowanym sprzęcie RTV, AGD, samochodzie, hipoteka na nieruchomości lub ubezpieczenie spłaty kredytu w towarzystwie ubezpieczeniowym.

¹¹ *Rekomendacja S*, KNF,
https://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacja_S_18_06_2013%2E_tcm75-34880.pdf
(dostęp 17.04.2016).

III. PODATKI

1. Słowniczek i regulacje prawne

Podatek - publicznoprawne, nieodpłatne, przymusowe oraz bezwrotne świadczenie pieniężne na rzecz Skarbu Państwa, województwa, powiatu lub gminy, wynikające z ustawy podatkowej.

Podatnik - osoba fizyczna lub prawna, na której ciąży obowiązek zapłaty podatku.

Płatnik - podmiot, który zobligowany jest do obliczenia wysokości świadczenia podatkowego oraz do wpłacenia należnej z tego tytułu kwoty na rachunek właściwego organu podatkowego.

Inkasant - podmiot, który zobligowany jest do pobrania i wpłacenia należnej z tytułu podatku kwoty na rachunek właściwego organu podatkowego.

Przedmiot podatku - zjawiska, z którymi łączy się obowiązek opłacenia podatku.

Podstawa opodatkowania - skonkretyzowana, co do wielkości, wartości i podmiotu część podatku.

Przychód - to otrzymane lub postawione do dyspozycji podatnika w roku podatkowym pieniądze i wartości pieniężne oraz wartość otrzymanych świadczeń w naturze i innych nieodpłatnych świadczeń.

Koszty uzyskania przychodów - to koszty poniesione w celu osiągnięcia przychodów.

Stawka kwotowa - to ilość jednostek pieniężnych, jaką należy zapłacić od jednostki podstawy opodatkowania.

Stawka procentowa - przedstawia relację pomiędzy wielkością świadczenia podatkowego, a wielkością podstawy obliczenia podatku.

Skala podatkowa – to zbiór uporządkowany w sposób malejący lub rosnący stawek podatkowych.

Zwolnienie podatkowe - wyłączenia w wyraźny sposób od opodatkowania określonej kategorii stanów prawnych, bądź faktycznych mieszczących się w ogólnych ramach danej konstrukcji podatkowej.

Ulga podatkowa – to obniżenie wielkości obciążenia podatkowego w stosunku do prawnie funkcjonującego podstawowego obciążenia przyjętego w danej konstrukcji podatkowej.

1) Regulacje prawne

Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r. poz 361 z późniejszymi zmianami).

2) Instytucje

Naczelnicy Urzędów Skarbowych
Krajowa Informacja Podatkowa

2. Podstawowe informacje – definicja ustawowa podatku

Państwo nie jest w stanie samodzielnie wytwarzać dochodów, które są niezbędne do prowadzenia przez niego aktywności w różnych sferach, jak np. zapewnienie bezpieczeństwa, opieki zdrowotnej, musi, zatem sięgać do dochodów wypracowanych przez inne podmioty. Dochody te gromadzone przez budżet noszą nazwę dochodów publicznych.

Wśród dochodów publicznych szczególnie miejsce zajmują podatki, które są podstawowym źródłem dochodów budżetowych.

Podatek jest jednym z najstarszych instrumentów finansowych. Jest on „formą daniny publicznej” o charakterze pieniężnym, której realizacja została zabezpieczona zastosowaniem przymusu prawnego ze strony państwa, przymusu mającego na celu jego wyegzekwowanie od określonych grup społecznych¹².

Definicje podatków, które są formułowane w literaturze przedmiotu przez poszczególnych autorów są bardzo zbliżone w swej konstrukcji. Owa zbieżność, co do podstawowych kwestii pozwala na ustalenie w miarę pełnej definicji podatku, którą można także znaleźć w art. 6 Ordynacji Podatkowej. W myśl przepisów „podatkiem jest publicznoprawne, nieodpłatne, przymusowe oraz bezzwrotne świadczenie pieniężne na rzecz Skarbu Państwa, województwa, powiatu lub gminy, wynikające z ustawy podatkowej”¹³.

3. Struktura systemu podatkowego w Polsce

Podstawy nakładania obowiązków podatkowych w Polsce są określone w art. 217 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia

¹² B. Brzeziński, *Zarys prawa finansów publicznych*, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 1997, s. 101.

¹³ Art. 6 Ordynacji Podatkowej z 29 sierpnia 1997 r., Dz. U. z 2005 r. nr 8, poz. 60.

1997 r. Zgodnie z nim, nakładanie podatków, innych danin publicznych, określanie podmiotów, przedmiotów opodatkowania i stawek podatkowych, a także zasad przyznawania ulg i umorzeń oraz kategorii podmiotów zwolnionych od podatków następuje w drodze ustawy.

Obecnie w Polsce wyróżnić można wiele różnych rodzajów podatków. Większość z nich to podatki bezpośrednie, do których zaliczają się między innymi:

1. podatek dochodowy od osób fizycznych (PIT),
2. podatek dochodowy od osób prawnych (CIT),
3. podatek od spadków i darowizn,
4. podatek od czynności cywilnoprawnych,
5. podatek rolny,
6. podatek leśny,
7. podatek od nieruchomości,
8. podatek od środków transportowych,
9. podatek tonażowy,
10. podatek od wydobywania niektórych kopalin,
11. ryczałt od przychodów ewidencjonowanych,
12. karta podatkowa,
13. podatek od niektórych instytucji finansowych,
14. specjalny podatek węglowodorowy.

Występują również podatki pośrednie (stanowiące dochód budżetu państwa), takie jak:

1. podatek od towarów i usług (VAT),
2. podatek akcyzowy,
3. podatek od gier.

Oprócz ustaw podatkowych regulujących funkcjonowanie poszczególnych rodzajów podatków istotne znaczenie ma dla podatnika również znajomość ustaw określających prawa i obowiązki na niego nakładane. Do ustaw, których znajomość może się przydać zaliczyć można:

1. Ordynacja podatkowa - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.
2. Kodeks karno-skarbowy

4. Konstrukcja podatku na przykładzie podatku dochodowego od osób fizycznych

Podstawowym podatkiem, jaki jest nałożony na osoby fizyczne jest podatek dochodowy od osób fizycznych. Uregulowany jest przez ustawę

z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2012 r. poz. 361 ze zm.)

W każdym podatku można wskazać określone i stałe elementy, składające się na konstrukcję prawną tego obciążenia. Podatek ma swoją wewnętrzną strukturę, na którą składają się jego elementy techniczne. Właśnie dzięki owym elementom konstrukcyjnym można rozróżnić podatki między sobą. Do elementów konstrukcyjnych podatku zaliczyć można:

- podmiot podatku,
- przedmiot podatku,
- podstawę opodatkowania,
- stawki i skalę podatkową,
- zwolnienia podatkowe,
- ulgi podatkowe,
- pobór podatku.

Według teorii **podmiotem podatku** są dwie strony stosunku podatkowego¹⁴:

- **podmiot czynny** – czyli państwo lub inny związek publiczno-prawny, który uprawniony jest do nakładania i pobierania w ramach obowiązujących przepisów prawa świadczeń pieniężnych jakimi są podatki, oraz
- **podmiot bierny** – czyli osoba fizyczna lub prawna, która zobligowana jest do uiszczenia podatku. Osoby te określane są w literaturze przedmiotu mianem podatników, gdyż właśnie na nie ustawa nakłada obowiązek podatkowy.

Oznacza to, że „w stosunkach prawnopodatkowych występują zawsze dwie strony, z których każda ma określone uprawnienia i obowiązki wobec drugiej. Podstawowym obowiązkiem jednej ze stron jest uiszczenie należności podatkowej, a podstawowym uprawnieniem drugiej strony jest żądanie uiszczenia tej należności oraz przymusowe jej ściąganie w razie nieuregulowania w terminie.”¹⁵

Obok **podatnika** oraz **organów podatkowych** w stosunkach podatkowo-prawnych występują czasami **płatnik** oraz **inkasent podatku**. Podmioty te są w pewien specyficzny sposób pośrednikami. Płatnik podatku to podmiot, który zobligowany jest do obliczenia wysokości świad-

¹⁴ E. Nojszewska, *Podatek dochodowy, jako narzędzie polityki gospodarczej*, SGH, Warszawa 2002., s. 6,

¹⁵ A. Majchrzycka – Guzowska, *Vademecum podatkowe dla ludności*, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1988, s. 9.

czenia podatkowego oraz do wpłacenia należnej z tego tytułu kwoty na rachunek właściwego organu podatkowego.¹⁶

Rola inkasenta polega zaś tylko na pobraniu należnej kwoty podatku i odprowadzenia go na rachunek organu podatkowego. W jego przypadku obliczenie wysokości należnego podatku spada na właściwy organ podatkowy. Zarówno płatnik, jak i inkasent są ogniwem pośredniczącym pomiędzy podatnikiem a organem podatkowym. Instytucja płatnika występuje wtedy, gdy podatek jest wymierzany przy dokonywaniu m.in. czynności wypłaty wynagrodzeń, rent i emerytur, darowizn, czy objęcia spadku. Zaś inkasent dokonuje poboru i odprowadzenia podatku w zasadzie na wsi, dla ułatwienia pobierania obciążeń lokalnych¹⁷.

W podatku dochodowym od osób fizycznych podatnikiem jest każda osoba fizyczna osiągająca dochód.

Normy prawne przewidują również możliwość wspólnego opodatkowania małżonków oraz osób samotnie wychowujących dzieci.

Zasada wspólnego opodatkowania małżonków ma zastosowanie:

- do małżonków, jeśli wystąpią oni z wnioskiem o łączne opodatkowanie ich dochodów na zasadach określonych w ustawie. Zasady te określone zostały szczegółowo w art. 6 ust. 2 i 3. Warunkiem między innymi jest pozostawanie w związku małżeńskim oraz posiadania wspólności majątkowej przez cały rok podatkowy. Dodatkowo oboje małżonkowie legitymują się nieograniczonym obowiązkiem podatkowym (tzn. posiadają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej centrum interesów osobistych lub gospodarczych (ośrodek interesów życiowych) lub też przebywają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dłużej niż 183 dni w roku podatkowym),
- wobec małżonków, z których jeden z nich legitymuje się nieograniczonym obowiązkiem podatkowym, a drugi ma miejsce zamieszkania w innym niż Polska państwie członkowskim Unii Europejskiej, państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) albo w Konfederacji Szwajcarskiej, lub też każde z małżonków ma miejsce zamieszkania w tych krajach, pod warunkiem, że małżonkowie osiągną w Polsce przychody w wysokości stanowiącej, co najmniej 75% całkowitego przychodu uzyskanego w danym roku podatkowym i udokumentowali certyfikatem rezydencji miejsce zamieszkania dla celów podatkowych,

¹⁶ B. Brzeziński, *Zarys prawa finansów publicznych*, wyd. cyt., s. 104.

¹⁷ Ł. Gęsicki, M. Gęsicki, *System prawa podatkowego, prawo proceduralne*, Agencja Wydawnicza Interfart, Łódź 1996, s. 23.

- do małżonków, w przypadku śmierci (po roku podatkowym) jednego z nich, oczywiście przy spełnieniu pozostałych warunków.

Wyjątek od zasady wspólnego opodatkowania małżonków stanowi przypadek prowadzenia przez chociażby jednego z nich działalności gospodarczej opodatkowanej 19 % podatkiem liniowym lub ryczałtem od przychodów ewidencjonowanych ewentualnie kartą podatkową. Jednakże nie pozbawia prawa do wspólnego opodatkowania małżonków, przypadków gdy jeden z małżonków (małżonkowie) uzyskuje przychody z tytułu umów najmu lub innych umów o podobnym charakterze i opłaca ryczałt od przychodów ewidencjonowanych.

Wspólne opodatkowanie przysługuje również rodzicom, opiekunom prawnym samotnie wychowującym dzieci. Preferencyjne rozliczenie przysługuje wtedy, gdy rodzic (albo opiekun prawny) wychowuje dzieci:

- małoletnie, czyli do ukończenia 18 lat,
- otrzymujące zasiłek (dodatek) pielęgnacyjny lub rentę socjalną - bez względu na wiek,
- do 25. roku życia - jeśli dziecko się uczy i nie uzyskało określonych dochodów w łącznej wysokości przekraczającej 3089 zł (chodzi przede wszystkim o dochody rozliczane według skali podatkowej, przy czym nie uwzględnia się tu renty rodzinnej szczególnie znajdziemy w art. 6 ust. 4 ustawy).

Powyższa preferencja dotyczy panny, kawalera, wdowy, wdowca, rozwódki, rozwodnika albo osoby, w stosunku do której orzeczono separację w rozumieniu odrębnych przepisów, lub osobę pozostającą w związku małżeńskim, jeżeli jej małżonek został pozbawiony praw rodzicielskich lub odbywa karę pozbawienia wolności. Warunkiem jest jednak faktycznie samodzielne wychowywanie dzieci.

Wspólne opodatkowanie jest korzystne dla osób, które uzyskują dochody objęte różnymi stawkami podatkowymi. Ewentualnie jedna z osób nie ma w ogóle dochodów, lub jej dochody są niskie, poniżej 3089 zł.

Drugim elementem konstrukcyjnym podatku jest **przedmiot opodatkowania**. Najprościej można stwierdzić, że przedmiotem podatku są zjawiska, z którymi łączy się obowiązek opłacenia podatku¹⁸. Może to być sytuacja faktyczna lub prawna, z której zaistnieniem wiąże się obowiązek zapłaty podatku. Taką sytuacją może być m.in. osiągnięcie dochodu, posiadanie rzeczy, lokalu, gruntu, otrzymanie darowizny, kapitał czy otrzyma-

¹⁸ A. Komar, *Finanse publiczne*, PWE, Warszawa 1994, s. 107.

nie spadku. Przedmiot podatku znajduje zazwyczaj swój wyraz w nazwie podatku.

Opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych podlegają wszelkiego rodzaju dochody, z wyjątkiem dochodów wymienionych przez ustawodawcę w następujących artykułach 21 (artykuł określa katalog zwolnień o charakterze przedmiotowym), 52, 52a i 52c (katalog innych nie występujących w art. 21 zwolnień przedmiotowych).

Dochodem ze źródła przychodów, jest nadwyżka sumy przychodów z tego źródła nad kosztami ich uzyskania osiągnięta w roku podatkowym. Jeżeli koszty uzyskania przekroczą sumę przychodów, różnica jest stratą ze źródła przychodów.

Opodatkowaniu nie podlegają przychody uzyskane przez podatnika z:

- z działalności rolniczej, ale z wyjątkiem przychodów z działów specjalnych produkcji rolnej,
- z gospodarki leśnej w rozumieniu ustawy o lasach,
- uzyskane z tytułu nabycia spadku lub darowizny na podstawie przepisów ustawy o podatku od spadków i darowizn,
- wynikające z czynności, które nie mogą być przedmiotem prawnie skutecznej umowy, takich jak przemyt, paserstwo, hazard itp.,
- z tytułu podziału wspólnego majątku małżonków w wyniku ustania lub ograniczenia małżeńskiej wspólności majątkowej oraz przychodów z tytułu wyrównania dorobków po ustaniu rozdzielności majątkowej małżonków lub śmierci jednego z nich,
- przedsiębiorcy żeglugowego opodatkowane na zasadach wynikających z ustawy o podatku tonażowym,
- ze świadczeń na zaspokojenie potrzeb rodziny, o których mowa w art. 27 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, objętych wspólnością majątkową małżeńską.

Jeżeli podatnik uzyskuje dochody z więcej niż jednego źródła, wówczas przedmiotem opodatkowania w danym roku podatkowym jest suma dochodów ze wszystkich źródeł przychodów.

Pod pojęciem **podstawy opodatkowania** rozumie się skonkretyzowaną, co do wielkości, wartości i podmiotu część podatku¹⁹. Element ten jest niezbędny przy określaniu wysokości podatku. Ujęcie ilościowe podstawy opodatkowania może być określone w sztukach, objętości czy też powierzchni. Natomiast wartościowo wyrażoną podstawą opodatkowania może być np. wartość rynkowa, wartość księgową zwana także ewidencyjną, wreszcie dochód lub przychód. Wybór wartościowej lub ilościowej metody ujęcia przedmiotu opodatkowania jest kwestią techniki podatkowej. Czasami ten sam przedmiot opodatkowania może być ujęty w sposób wartościowy lub ilościowy. Możliwość określenia podstawy opodatkowania w sposób ilościowy lub wartościowy nie dotyczy przypadków, w których przedmiot podatku może być wyrażony jedynie w kategoriach wartościowych, jak ma to miejsce w przypadku obciążenia podatkowego, którego przedmiotem jest osiągnięcie dochodu.

Od podstawy opodatkowania należy odróżnić podstawę obliczenia podatku, która jest wartością, do której stosuje się właściwe dla obliczenia wysokości świadczenia podatkowego stawki podatkowe.

Aby móc w podatku dochodowym od osób fizycznych określić podstawę opodatkowania niezbędna jest znajomość zagadnień, co stanowi **przychód**, a co może zostać uznane za **koszty uzyskania przychodu**.

Za **przychody** jak podaje ustawa uznaje się otrzymane lub postawione do dyspozycji podatnika w roku podatkowym (w polskim ustawodawstwie dla osób fizycznych rok podatkowy to zawsze rok kalendarzowy) pieniądze i wartości pieniężne oraz wartość otrzymanych świadczeń w naturze i innych nieodpłatnych świadczeń. Należy podkreślić, że jest to podstawowa definicja przychodów. Dla niektórych źródeł przychodów (np. z pozarolniczej działalności gospodarczej) jest ona inaczej sformułowana.

Jakie przychody podlegają opodatkowaniu? Są to przychody:

- uzyskiwane z pracy, emerytury, renty własnej podatnika oraz
- z działalności wykonywanej osobiście
- z pozarolniczej działalności gospodarczej,
- z działów specjalnych produkcji rolnej,
- z niektórych kapitałów pieniężnych,
- z najmu, dzierżawy itp. umów,
- z odpłatnego zbycia nieruchomości lub praw majątkowych,
- nie znajdujących pokrycia w ujawnionych źródłach lub pochodzących ze źródeł nieujawnionych,
- inne źródła.

Za **koszty uzyskania przychodów** z reguły uznawane są koszty poniesione w celu osiągnięcia przychodów. Jednakże podatnicy zatrudnieni na umowę o pracę obliczają koszty podatkowe według specyficznych zasad. Otóż **koszty uzyskania przychodów uzyskanych ze stosunku pracy** (tzw. koszty pracownicze) określa się w zależności od ilości zawartych umów o pracę i miejsca zatrudnienia (w miejscu zamieszkania lub poza nim) szczegółowe informacje zawarte są w art. 22 ust. 2 *ustawy* oraz poniższej tabeli.

Tabela 1. Wysokość kosztów ze stosunków pracy

Z jednego stosunku pracy	Miesięcznie	111 zł 25 gr
	Rocznie	1.335 zł
Z kilku stosunków pracy	Nie może przekroczyć rocznie	2.002 zł 05 gr
Z jednego stosunku pracy dla dojeżdżających	Miesięcznie	139 zł 06 gr
	Rocznie	1.668 zł 72 gr
Z kilku stosunków pracy dla dojeżdżających	Nie może przekroczyć rocznie	2.502 zł 56 gr

Źródło: www.knf.gov.pl

Następnym elementem konstrukcji podatku jest **stawka podatkowa**. Należy pamiętać, że to właśnie stawka podatku jest elementem konstrukcyjnym podatku, który wywiera największy wpływ na stopień konkurencyjności podmiotów z poszczególnych krajów na rynkach międzynarodowych. Stawki podatku mogą być wyrażone w dwojaki sposób: kwotowy bądź stosunkowy.

Stawka kwotowa to ilość jednostek pieniężnych, jaką należy zapłacić od jednostki podstawy opodatkowania. W praktyce stawki te stosuje się, gdy podstawa opodatkowania wyrażona jest w kategoriach ilościowych, chociaż można ją również zastosować do wartościowo ujętej podstawy opodatkowania.

Stawka procentowa przedstawia relację pomiędzy wielkością świadczenia podatkowego, a wielkością podstawy obliczenia podatku. Stawki te mogą przyjmować postać stawki stałej albo skali podatkowej. Ze stawką procentową stałą ma się do czynienia wówczas, gdy jedna i ta sama stawka znajduje w danym podatku zastosowanie do obliczenia wysokości świadczenia podatkowego niezależnie od tego, jaka jest wielkość podsta-

wy obliczenia podatku²⁰. Oznacza to, że taką samą stawkę podatku stosuje się zarówno do podatników osiągających niskie, jak i bardzo wysokie dochody.

Te same proporcje, które zachodzą pomiędzy wysokością podatku a wielkością podstawy obliczenia świadczenia podatkowego pozwalają mówić o opodatkowaniu proporcjonalnym. Przeciwnieństwem stałej stawki podatkowej jest skala podatkowa, która swym zasięgiem obejmuje zbiór uporządkowanych (w sposób rosnący lub też malejący) stawek podatkowych. „Przy opodatkowaniu (...) jedną z kwestii do rozstrzygnięcia jest wybór skali podatkowej. Współcześnie wybór ten zasadniczo ogranicza się do opodatkowania proporcjonalnego, bądź progresywnego.”²¹

Skala podatkowa zbudowana jest z dwóch elementów, do których zalicza się:

- przedziały podstawy obliczenia podatku, które ujęte są w postaci wielkości granicznych,
- odpowiadające tym przedziałom odpowiednie stawki podatkowe.

W praktyce wyróżnia się trzy typy skal podatkowych, a mianowicie:

- **skalę progresywną,**
- **skalę degresywną,**
- **skalę regresywną.**

Podstawowym założeniem **skali progresywnej** jest wzrost wysokości stawek podatkowych, który następuje równoległe ze wzrostem podstawy obliczenia podatku. Idea progresji opiera się na teorii krańcowej użyteczności dochodu.

Pewną odmianą skali progresywnej jest skala zwana **degresywną**. Stawki tej skali podatkowej są stawkami proporcjonalnymi, ale przy niskich dochodach podatnika przekształcają się w stawki progresywne. Inaczej mówiąc, skala degresywna polega na tym, że dla niskich dochodów występuje skala progresywna, lecz powyżej określonego poziomu stosowana jest stawka proporcjonalna.

Przeciwnieństwem skali progresywnej – z punktu widzenia relacji, jakie zachodzą pomiędzy dwoma najważniejszymi elementami konstrukcyjnymi podatku, jakimi są podstawa opodatkowania i stawki podatkowe, jest **skala regresywna**. Owa przeciwstawność wynika z faktu, że stawki

²⁰ Tamże, s. 32.

²¹ E. Małecka, *Wpływ stawek i ulg podatkowych na progresje podatku dochodowego od osób fizycznych w latach 1993 – 2002*, w: *Nauki finansowe wobec współczesnych problemów gospodarki polskiej*, Tom I Finanse publiczne, pod red. S. Owsiaaka, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Kraków, s. 301.

podatkowe maleją wraz ze wzrostem podstawy obliczenia podatku. Stawki regresywne stosowane są najczęściej ze względów pozafiskalnych. W Polsce mają zastosowanie jedynie w przypadku podatku od czynności cywilnoprawnych, od umowy spółki. W tym przypadku stawka uzależniona jest od wysokości kapitału zakładowego.

Skala podatkowa powszechnie obowiązująca w podatku dochodowym od osób fizycznych w 2016 r. przedstawia.

Tabela 2. Skale podstawowe w 2016 r.

Podstawa obliczenia podatku w zł		Podatek wynosi
ponad	do	
	85 528	18% minus kwota zmniejszająca podatek 556 zł 02 gr
85 528		14 839 zł 02 gr + 32% nadwyżki ponad 85 528 zł

Źródło: www.mf.gov.pl

Dodatkowo dla niektórych rodzajów dochodów występują stawki liniowe. Przykładowo 19% dla dochodów z kapitałów pieniężnych (odsetek). Dochody te nie są wtedy sumowane z innymi dochodami w ramach skali podatkowej.

Ze **zwolnieniem podatkowym** ma się do czynienia w momencie wyłączenia w wyraźny sposób od opodatkowania określonej kategorii stanów prawnych bądź faktycznych mieszczących się w ogólnych ramach danej konstrukcji podatkowej. Wszystkie występujące w poszczególnych podatkach zwolnienia można podzielić na dwie grupy, a mianowicie:

- **zwolnienia o charakterze podmiotowym** polegające na wyłączeniu z ciężaru opodatkowania niektórych, konkretnych osób. Zwolnienia te są wprowadzane w życie ze względu na określone cechy potencjalnego podatnika (czyli osoby, która spełnia w myśl prawa podatkowego określone wymogi natury formalnej),
- **zwolnienia przedmiotowe**, które ustanawiane są biorąc pod uwagę specyficzne, określone cechy przedmiotu podatku.

Katalog **zwolnień przedmiotowych podatkowych w podatku dochodowym od osób fizycznych** został enumeratywnie wymieniony w art. 21, 52, 52a i 52c ustawy.

Inny charakter, z punktu widzenia podatnika, posiada **ulga podatkowa**. Polega ona na obniżeniu wielkości obciążenia podatkowego w sto-

sunku do prawnie funkcjonującego podstawowego obciążenia przyjętego w danej konstrukcji podatkowej.

Z punktu widzenia swej konstrukcji ulgi podatkowe mogą przybierać formę polegającą na:

- **obniżeniu stawki podatkowej,**
- **pomniejszeniu podstawy opodatkowania,**
- **pomniejszeniu kwoty obliczonego podatku.**

Stosowane ulgi podatkowe są zawsze wyrazem preferencji gospodarczych, lub rezultatem realizacji określonego kierunku polityki państwa.

Wyróżnić można następujące rodzaje ulg odliczanych od dochodu:

- składki na ubezpieczenia emerytalne, rentowe, chorobowe, wypadkowe opłacane przez podatnika,
- wpłaty na indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego,
- zwrócone a nienależnie pobrane świadczenia,
- wydatki na nowe technologie,
- wydatki na Internet,
- darowizny na cele pożytku publicznego,
- wydatki na cele rehabilitacyjne.

Limity ulg odliczanych od dochodu w podatku dochodowym od osób fizycznych w 2016 r.

Ulga internetowa: wysokość odpisu - 760 zł

Ulga rehabilitacyjna: 2.280 zł

- tyle można odliczyć w przypadku wydatków limitowanych:

* opłacenie przewodników - 2.280 zł (rocznie);

* utrzymanie psa przewodnika - 2.280 zł (rocznie);

* leki zlecone przez lekarza - nadwyżka ponad 100 zł (miesięcznie)

* używanie samochodu osobowego - 2.280 zł (rocznie)

Ulga - darowizna krwi: 130 zł

- to wysokość ekwiwalent pieniężny przysługujący dawcy za jeden litr pobranej krwi

Wyróżnić można następujące rodzaje ulg odliczanych od podatku

- na składkę zdrowotną,
- abolicyjną,
- na dzieci.

Szczególnie popularna wśród podatników z odliczeń od podatku jest ulga na dzieci. Przysługuje ona w związku z wychowywaniem dziecka:

- małoletniego, czyli do ukończenia 18 lat,
- otrzymującego zasiłek (dodatek) pielęgnacyjny lub rentę socjalną – bez względu na wiek,
- do 25. roku życia – jeśli dziecko się uczy i nie uzyskało określonych w przepisach dochodów w łącznej wysokości przekraczającej 3089 zł.

Z racji ich posiadania przysługują następujące odliczenia miesięczne odliczenia (za każdy miesiąc):

- 92,67 zł odpowiednio na pierwsze i drugie dziecko,
- 166,67 zł na trzecie dziecko,
- 225 zł na czwarte i każde kolejne dziecko.

Jeśli dziecko wychowywaliśmy przez cały rok, to wtedy kwota rocznych odpisów kształtuje się następująco:

- 1 112,04 zł odpowiednio na pierwsze i drugie dziecko,
- 2 000,04 zł na trzecie dziecko,
- 2 700 zł na czwarte i każde kolejne dziecko.

Należy pamiętać, że w przypadku rodzin, które mają jedno dziecko z ulgi nie skorzystają najbogatsi. Maksymalny dochód uprawniający do odliczenia wynosi 112000zł dla małżonków oraz 56000 zł dla rodzica niepozostającego w związku małżeńskim.

Elementem konstrukcji podatku może być też **sposób jego uiszczenia**. Podatek może być wymagalny na mocy obowiązujących przepisów prawa albo w całej należnej kwocie wpłaconej w określonym terminie²² lub też może zostać zapłacony w ratach czy pobrany w formie zaliczkowej. Pobór podatku w ratach lub w formie zaliczkowej ma miejsce wtedy, gdy przedmiot opodatkowania obejmuje swym zasięgiem zdarzenia powtarzające się lub mające charakter ciągły.

Termin płatności podatku z natury określany jest dwojako:

- po pierwsze, na z góry ustalony dzień lub okres,

²² Taka forma uiszczenia podatku ma miejsce w momencie, gdy przedmiotem opodatkowania są zdarzenia lub jednorazowe zjawiska.

- po drugie, na wystąpienie określonego faktu czy też zdarzenia, którego nie można przewidzieć²³.

Podatek dochodowy od osób fizycznych w myśl przepisów z reguły pobierany jest w formie zaliczkowej. Najczęściej zaliczki pobiera płatnik. Natomiast podatnik zobowiązany jest rozliczyć podatek do 30 kwietnia następnego roku po roku podatkowym. Podatnik jest zobowiązany złożyć odpowiedni formularz (deklarację):

- PIT-37,
- PIT-36,
- PIT-36L,
- PIT-39,
- PIT-38.

PIT-37 to podstawowa deklaracja jaką wypełniają podatnicy, szczególnie uzyskujący dochody z pracy, umów zlecenia, emerytur.

PIT-36 wypełniamy, zamiast PIT-37, jeśli uzyskaliśmy dochody z działalności gospodarczej, najmu, z zagranicy lub innych źródeł.

W przypadku deklaracji PIT-37 i PIT-36 mogą być konieczne do wypełnienia przez podatników załączniki np. PIT O, PIT D, PIT/Z

PIT-39 – składany przez podatników, którzy uzyskali dochody z odpłatnego zbycia nieruchomości i niektórych praw majątkowych.

PIT-38 dotyczy uzyskiwania dochodów kapitałowych np. inwestycji na giełdzie papierów wartościowych.

5. Organy podatkowe a podatek dochodowy od osób fizycznych

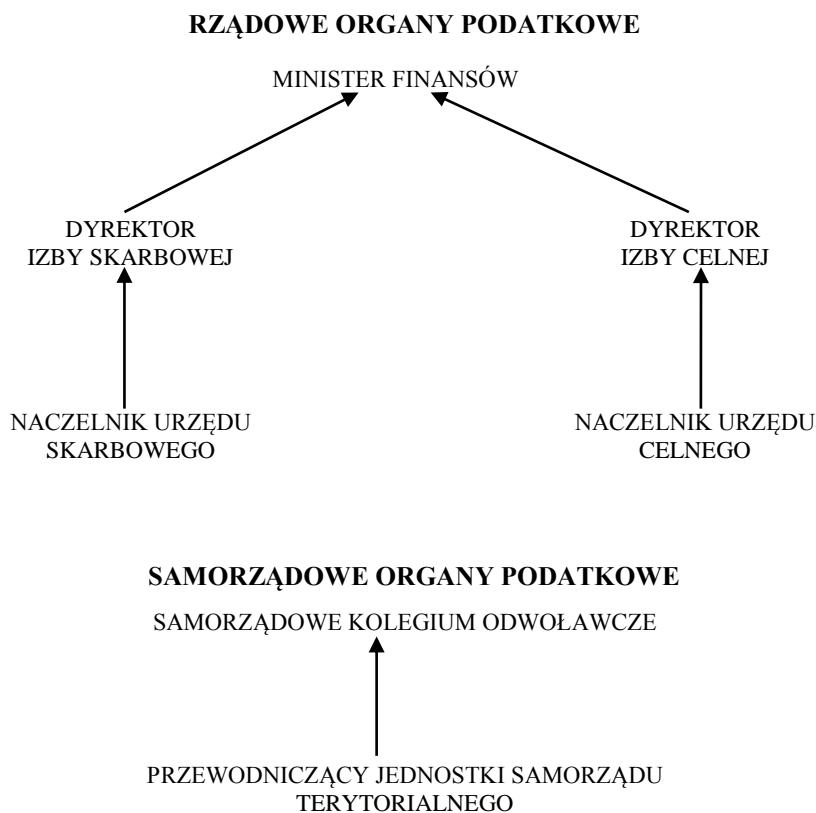
Wyróżnić można dwa podstawowe typy organów podatkowych działających w Polsce:

- rządowe organy podatkowe,
- samorządowe organy podatkowe (zob. rysunek 1).

Jak wynika z schematu 1 do rządowych organów podatkowych zaliczyć należy naczelnika urzędu skarbowego, naczelnika urzędu celnego, dyrektora izby skarbowej, dyrektora izby celnej oraz Ministra Finansów. Natomiast do samorządowych organów podatkowych należą przewodniczący jednostki samorządu terytorialnego czyli wójt, burmistrz, prezydent miasta, starosta oraz marszałek województwa, a także samorządowe kolegium odwoławcze.

²³ J. Głuchowski, Polskie prawo podatkowe, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1993, s. 7.

Rysunek 1. Struktura organów podatkowych



Źródło: Opracowanie własne.

W zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych kompetentnym organem do załatwiania wszelkich spraw (np. przyjmowania deklaracji, przeprowadzania kontroli) związanych z tym podatkiem jest naczelnik urzędu skarbowego. W Polsce jest około 400 urzędów skarbowych. Zakres terytorium działania poszczególnych urzędów reguluje rozporządzenie Ministra Finansów. Zarazem należy pamiętać, że właściwym do złożenia deklaracji podatkowej jest urząd skarbowy na terenie, którego działania na koniec roku czyli 31 grudnia znajdowało się miejsce zamieszkania podatnika. Co jest szczególnie ważne nie chodzi o miejsce zameldowania, ale faktyczne miejsce zamieszkania. Od 1 września 2015 r. działa-

ją w wybranych urzędach skarbowych centra obsługi podatnika. Można w nich składać deklaracje niezależnie od miejsca zamieszkania podatnika. W razie pytań związanych z podatkami, w tym również podatkiem dochodowym od osób fizycznych można zadzwonić do Krajowej Informacji Podatkowej (z telefonu stacjonarnego 801 055 055, z telefonu komórkowego (22) 330 0330).

IV. UBEZPIECZENIA

1. Słowniczek i regulacje prawne

Ogólne warunki ubezpieczenia – dokument regulujący szczegółowe zasady dotyczące umowy określonego rodzaju ubezpieczenia, tj. rodzaj i przedmiot ubezpieczenia, zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, sposób zawarcia umowy, tryb i zasady opłacania składek, zasady ustalania szkód i odszkodowania, prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia.

Polisa ubezpieczenia – dokument wystawiany przez zakład ubezpieczeń, potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.

Świadczenie ubezpieczeniowe – świadczenie ubezpieczyciela, które wynika z zawartej umowy ubezpieczenia. W ubezpieczeniu majątkowym jest ono określane mianem odszkodowania, a w ubezpieczeniu osobowym świadczeniem ubezpieczeniowym.

Umowa ubezpieczenia – dwustronne zobowiązanie, w którym zakład ubezpieczeń zobowiązuje się spełnić określone świadczenie w sytuacji zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczającym, który zobowiązany jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej.

Wypadek ubezpieczeniowy – określone przez ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia zdarzenie (niezależne od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego przysze i niepewne), którego wystąpienie powoduje powstanie: szkody po stronie ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową oraz zobowiązanie ubezpieczyciela do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.

Regulacji prawnych w zakresie ubezpieczeń gospodarczych jest kilka i należy do nich zaliczyć:

- ustawę z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 2015 poz. 1844),
- ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2003, Nr. 124, poz. 1152, z późn. zm.),
- ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93, z późn. zm.),

- ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. 2003, Nr 124, poz. 1154, z późn. zm.),
- ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym (Dz.U. 2003, Nr 124, poz. 1153, z późn. zm.),
- ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348).

Ustawa o **działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** określa warunki wykonywania działalności w zakresie ubezpieczeń osobowych i ubezpieczeń majątkowych oraz działalności reasekuracyjnej. Ponadto ustawa określa zasady: wykonywania zawodu aktuarusza, sprawowania nadzoru ubezpieczeniowego, sprawowania nadzoru nad zakładami ubezpieczeń i zakładami reasekuracji w grupach oraz organizacji i funkcjonowania ubezpieczeniowego samorządu gospodarczego.

Ustawa o **ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych** określa zasady zawierania i wykonywania oraz sposób kontroli spełnienia obowiązku zawarcia (oraz konsekwencje niespełnienia tego obowiązku) umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego i obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych. Ponadto ustawa określa podstawowe zasady, jakim powinny odpowiadać inne umowy ubezpieczeń obowiązkowych, a także zadania i zasady działania Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Kodeks cywilny określa przepisy ogólne dotyczące umowy ubezpieczenia (dział I art. 805 – 820), ubezpieczenia majątkowego (dział II, art. 821 – 828) oraz ubezpieczenia osobowego (dział III, 829 – 834).

Ustawa o **pośrednictwie ubezpieczeniowym** określa zasady wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego w zakresie ubezpieczeń osobowych i majątkowych.

Ustawa o **nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym** określa organizację nadzoru ubezpieczeniowego i emerytalnego nad działalnością:

- ubezpieczeniową i reasekuracyjną,
- w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego,
- w zakresie funduszy emerytalnych,

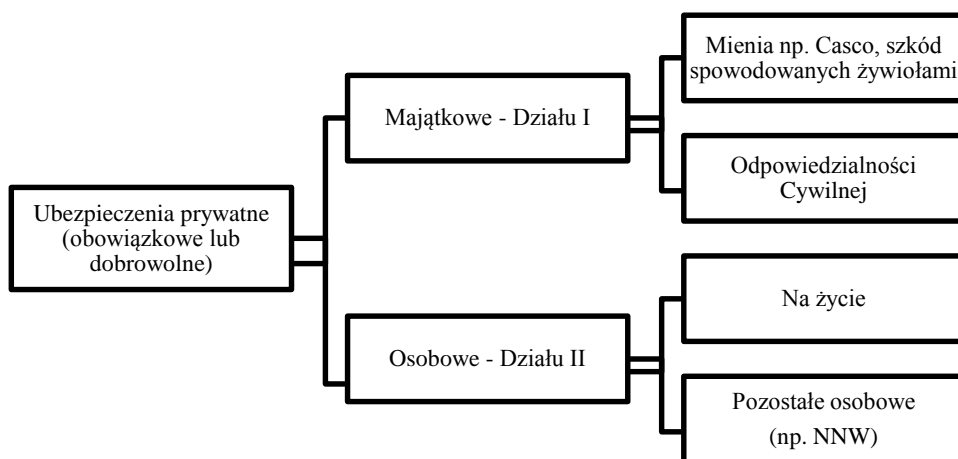
- w zakresie pracowniczych programów emerytalnych.

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym określa zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów oraz zasady działania Rzecznika Finansowego.

2. Podstawowe informacje - rodzaje ubezpieczeń

Z punktu widzenia rodzaju świadczeń wypłacanych w razie wystąpienia określonego rodzaju szkody, podstawowy podział ubezpieczeń wyróżnia ubezpieczenia **majątkowe** i **osobowe** mające charakter **dobrowolny** lub **obowiązkowy** (rysunek 2).

Rysunek 2. Systematyka ubezpieczeń sektora prywatnego



Źródło: Opracowanie własne

Ubezpieczeniami **obowiązkowymi** określa się ubezpieczenia, w stosunku, do których istnieje określony przymus prawny do ich zawierania. Wyróżnia się tu ubezpieczenia obowiązkowe:

- Sensu stricte (powszechnie) – ubezpieczenia, które zostały wymienione w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli ustalającej ich zasady i warunki zawierania oraz sankcje jakie

grożą podmiotom za ewentualny brak posiadania danej umowy ubezpieczenia.

UBEZPIECZENIA OBOWIĄZKOWE POWSZECHNE
1) ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych 2) ubezpieczenie OC rolników 3) ubezpieczenie budynków rolniczych

- 1) ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych
- 2) ubezpieczenie OC rolników
- 3) ubezpieczenie budynków rolniczych

- Sensu largo (szczególne) – są to ubezpieczenia, w stosunku do których obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia wynika z przepisów odrębnych ustaw lub umów międzynarodowych ratyfikowanych przez Rzeczpospolitą Polską. Ich szczegółowy zakres, termin powstania obowiązku ubezpieczenia, minimalna suma gwarancyjna, a także wszelkie kwestie dotyczące konsekwencji niespełnienia obowiązku ubezpieczenia określone są przez odrębne przepisy.

Przykład: Ubezpieczenia OC niektórych grup zawodowych np. OC adwokatów gdzie obowiązek ten wynika z ustawy prawo o adwokaturze z dnia 26 maja 1982 art. 8a (Dz. U. nr. 16, poz.124, z póź. zm.)

W odróżnieniu od ubezpieczeń obowiązkowych, w **ubezpieczeniach dobrowolnych**, fakt posiadania danej umowy ubezpieczenia zależy bezpośrednio od woli ubezpieczającego. Oznacza to, że to sam klient zakładu ubezpieczeń decyduje czy zawrzeć dany rodzaj umowy ubezpieczenia czy też nie, stąd też warunki tego ubezpieczenia zależą od uzgodnień do jakich dojdzie między stronami.

Ubezpieczenia majątkowe – mają najczęściej charakter krótkoterminowy, ich przedmiotem jest każdy interes majątkowy, który nie jest sprzeczny z prawem i daje się ocenić w pieniądzu. W zależności od rodzaju mają one na celu zabezpieczenie ubezpieczonego przed:

- Finansowymi skutkami utraty lub uszkodzenia mienia (**ubezpieczenia mienia**), np. ubezpieczenie mieszkania na wypadek pożaru, kradzieży, zalania; ubezpieczenie pojazdu mechanicznego na wypadek zniszczenia w wyniku aktów wandalizmu, ubezpieczenie utraty pracy, itp.
- Ewentualnymi roszczeniami osób, którym zostanie wyrządzona szkoda przez ubezpieczonego (**ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej**), np. ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, OC podmiotów wykonujących działalność rolniczą, itp.

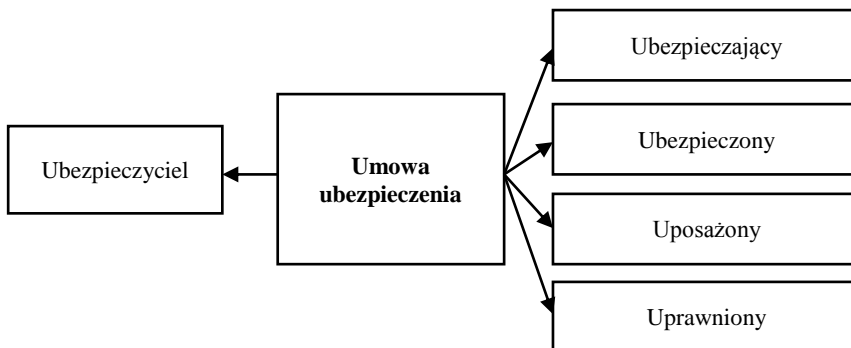
Ubezpieczenia osobowe – mają najczęściej charakter długookresowy, ich przedmiotem są dobra, które nie są wymierne finansowo, w zależności od rodzaju dotyczą:

- Śmierci osoby ubezpieczonej lub dożycia przez nią określonego w umowie wieku (**ubezpieczenia na życie**), przykładami umów ubezpieczenia na życie są:
 - Ubezpieczenie na wypadek śmierci – świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w sytuacji, gdy dojdzie do śmierci ubezpieczonego w okresie obowiązywania umowy ubezpieczenia;
 - Ubezpieczenie na dożycie – świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w momencie dożycia przez ubezpieczonego określonego w umowie wieku;
 - Ubezpieczenie posagowe – ubezpieczenie zawierane na rzecz dziecka w celu zapewnienia mu startu finansowego w dorosłym życiu, zatem świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest ubezpieczonemu dziecku np. w momencie uzyskania przez nie pełnoletniości;
 - Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – Ubezpieczenie polegające na ochronie uposażonych na wypadek śmierci ubezpieczonego oraz na inwestycji części składki w jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego (UFK). Po uzyskaniu przez ubezpieczonego określonego w umowie wieku, następuje wypłata świadczenia ubezpieczeniowego wraz z wypracowanym ewentualnym zyskiem.
- Uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub śmierci w skutek nieszczęśliwego wypadku (**pozostałe ubezpieczenia osobowe**), przykładem tego typu ubezpieczenia jest: ubezpieczenie NNW (następstw nieszczęśliwych wypadków), polegające na wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego w razie zajścia określonego w umowie zdarzenia skutkującego określonym w umowie uszczerbkiem na zdrowiu.

3. Strony umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia (majątkowego oraz osobowego) jest umową zawieraną przez dwie strony: ubezpieczyciela oraz ubezpieczającego. Jednakże w poszczególnych ubezpieczeniach po stronie ubezpieczającego mogą wystąpić również inne osoby, tj. ubezpieczony, uposażony oraz uprawniony (rysunek 3).

Rysunek 3. Strony umowy ubezpieczenia



Źródło: Opracowanie własne.

Ubezpieczyciel – to podmiot prowadzący działalność w zakresie ubezpieczeń (wykonywanie czynności ubezpieczeniowych związanych z oferowaniem i udzielaniem ochrony na wypadek ryzyka wystąpienia skutków zdarzeń losowych). Działalność ubezpieczeniową można prowadzić w formie spółki akcyjnej (np. PZU S.A.) lub towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych (Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych "TUW") po uzyskaniu zezwolenia organu państwowego (Komisji Nadzoru Finansowego).

Ubezpieczający – jedna ze stron umowy ubezpieczenia; osoba (fizyczna, prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej), która zawarła umowę ubezpieczenia i obowiązana jest do zapłacenia składki ubezpieczeniowej.

Ubezpieczony – osoba, której życie, zdrowie, zdolność do pracy lub interesy majątkowe podlegają ochronie w umowie ubezpieczenia. Ubezpieczony nie musi być jednocześnie ubezpieczającym.

Uposażony – osoba wskazana (imiennie lub nie) w umowie ubezpieczenia do otrzymania sumy ubezpieczenia na wypadek śmierci ubezpieczonego. Występuje w ubezpieczeniach, gdzie przedmiotem ubezpieczenia jest: życie, zdrowie oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków.

Uprawniony (poszkodowany) – osoba, która jest uprawniona do świadczenia z umowy ubezpieczenia. W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej określa się taką osobę mianem „poszkodowana”.

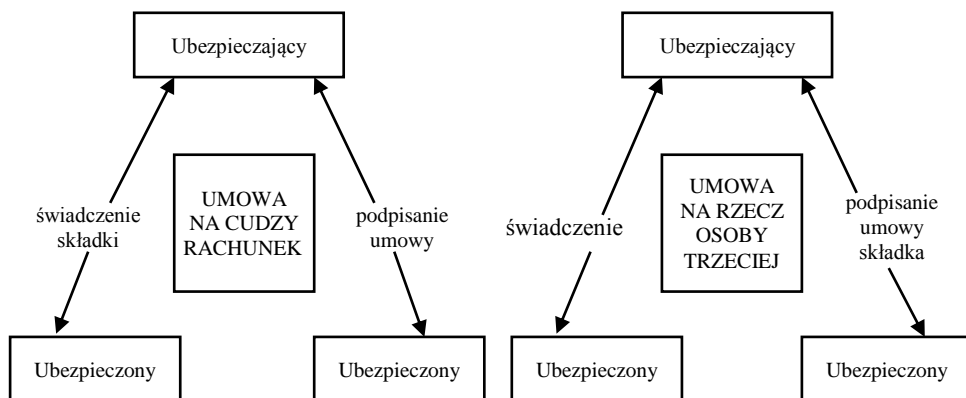
W umowie ubezpieczenia ubezpieczający może: ubezpieczyć mienie, odpowiedzialność cywilną, życie, zdrowie:

- swoje (ubezpieczający jest jednocześnie ubezpieczonym),
- osoby trzeciej (ubezpieczający nie jest ubezpieczonym),

- na rachunek osoby trzeciej (tzw. umowa na cudzy rachunek),
- na swój rachunek (tzw. umowa na rzecz osoby trzeciej).

W umowie na cudzy rachunek ubezpieczający i ubezpieczony nie są tą samą osobą. Ubezpieczony – uprawniony do świadczenia z umowy może, ale nie musi być wskazany imiennie w umowie ubezpieczenia. Dysponentem stosunku ubezpieczenia, w tym możliwości jego zmiany lub ustania jest ubezpieczający. Roszczenia z tytułu zapłaty składki przysługują ubezpieczycielowi tylko do ubezpieczającego. W praktyce rynkowej w takich umowach najczęściej ubezpieczony jest obciążony opłatą składki. W umowie ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej, (która może, ale nie musi być wskazana imiennie) ubezpieczający opłaca składki ubezpieczeniowe, a osoba trzecia jest uprawniona do świadczeń ze strony ubezpieczyciela (rysunek 4).

Rysunek 4. Relacje pomiędzy stronami umowy ubezpieczenia: „na rzecz osoby trzeciej” oraz „na cudzy rachunek”.



Źródło: Opracowanie własne.

4. Odstąpienie od umowy

W odniesieniu do ubezpieczeń dobrowolnych, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni. W sytu-

cji, kiedy ubezpieczający jest przedsiębiorcą termin ten wynosi 7 dni od dnia zawarcia umowy. Natomiast za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki²⁴.

Możliwość odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość (przez Internet czy telefon) wprowadziła ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta²⁵. Na mocy art. 40. ust. 2 tej ustawy odstąpienie od umowy ubezpieczenia może nastąpić w ciągu 30 dni, licząc od dnia zawarcia umowy.

Ważne jest, aby oświadczenie dotyczące odstąpienia od umowy było złożone na piśmie.

5. Rodzaje szkód i roszczeń odszkodowawczych

Szkodą jest wszelki uszczerbek w dobrach lub interesach prawnie chronionych, który poszkodowany doznał wbrew swojej woli²⁶.

Wyróżnia się **podział szkód** na (rysunek 5)²⁷:

- szkody na mieniu – obejmujące wszelkie uszczerbki majątkowe, dotyczące bezpośrednio składników majątku poszkodowanego, nie odnoszące się bezpośrednio do jego osoby (np. zniszczenie/uszkodzenie pojazdu);
- szkody na osobie – odnoszące się bezpośrednio do osoby poszkodowanego, obejmujące zarówno uszczerbek niemajątkowy, jak i majątkowy (rozstrój zdrowia/ uszkodzenia ciała, cierpienia fizyczne i psychiczne, zniszczenie odzieży, brak możliwości zarobkowania).

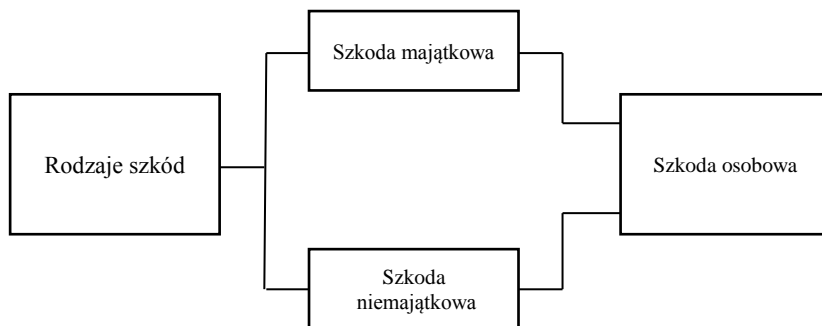
²⁴ Art. 812 § 4. Kodeksu Cywilnego.

²⁵ Dz. U. z 2014 r. Poz. 827 tom I.

²⁶ Z. Radwański, A. Olejniczak, *Zobowiązania – część ogólna*, C.H.BECK, Warszawa 2012, s. 91

²⁷ B. Kęszycka, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 1999, s. 105; A. Wąsiewicz, *Ubezpieczenia komunikacyjne*, BRANTA, Bydgosz-Poznań 2001, s. 48; G. Bieniek, *Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe*, LexisNexis, Warszawa 2006, s. 106-144; M. Kaliński, *Szkoda na mieniu i jej naprawienie*, C.H.BECK, Warszawa 2014, s. 233-236; E. Wierzbicka (red.), *Ubezpieczenia non-life*, CeDeWu, Warszawa 2010, s. 361.

Rysunek 5. Rodzaje szkód



Źródło: Opracowanie własne.

Roszczenia odszkodowawcze, przysługujące podmiotom poszkodowanym uzależnione są od rodzaju ryzyka i zakresu udzielonej ochrony ubezpieczeniowej w ramach zawartej umowy. Z reguły mają charakter:

- roszczeń majątkowych, których źródłem jest zmniejszenie majątku osoby poszkodowanej, następujące wbrew jego woli,
- roszczeń osobowych, których źródłem są koszty wynikłe na skutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, oraz np. utracone korzyści, zwiększone potrzeby, doznana krzywda, pogorszenie sytuacji życiowej po śmierci osoby bliskiej i inne.²⁸

6. Terminy likwidacji szkód

Regulacje ustawowe określają m.in. sposób ustalania odpowiedzialności ubezpieczycieli w stosunku do poszkodowanych/ uprawnionych oraz bezwzględne terminy wypłat odszkodowań/świadczeń.

W przypadku ubezpieczeń obowiązkowych, Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK precyzuje procedurę wypłaty odszkodowań należnych poszkodowanym²⁹.

Postanowienia o terminach realizacji roszczeń w ramach ubezpieczenia OC komunikacyjnego zawiera art. 14 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Na tej podstawie zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od daty zawiado-

²⁸ J. Monkiewicz (red.), *Podstawy ubezpieczeń, tom III – przedsiębiorstwo*, POLTEXT, Warszawa 2003, s. 227.

²⁹ W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej są to osoby poszkodowane przez ubezpieczonego sprawcę.

mienia o szkodzie. Jeżeli jednak w terminie tym wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, to w oparciu o ust. 2 powołanego artykułu, odszkodowanie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od wyjaśnienia tych okoliczności (przy zachowaniu należytej staranności), nie później jednak niż w terminie 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie.

Natomiast w przypadku ubezpieczeń dobrowolnych, terminowość wypłat odszkodowań jest określona przez kodeks cywilny³⁰.

Wypłata odszkodowania powinna być dokonana – co do zasady – w terminie 30 dni licząc od dnia zawiadomienia zakładu ubezpieczeń o wypadku, w następstwie którego powstała szkoda. Termin ten może zostać zmieniony przez zakład ubezpieczeń, ale wyłącznie w zakresie, w jakim termin wypłaty odszkodowania będzie korzystniejszy dla uprawnionego. W przypadku niedokonania wypłaty odszkodowania w terminie 30. dniowym, ubezpieczyciel powinien dokonać wypłaty odszkodowania w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym wyjaśnienie okoliczności koniecznych do stwierdzenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za wystąpienie szkody lub okoliczności koniecznych do określenia wysokości odszkodowania – przy zachowaniu należytej staranności – było możliwe.

7. Polubowna i sądowa droga dochodzenia roszczeń odszkodowawczych

W trakcie całego cyklu trwania umowy ubezpieczenia lub po jej zakończeniu mogą wystąpić okoliczności, które mogą powodować sytuacje konfliktowe między zakładem ubezpieczeń a ubezpieczającym, czy ubezpieczonym. Na mocy art. 28 oraz art. 29 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zakończenie postępowania likwidacyjnego szkody zachodzi poprzez:

³⁰ Art. 817 kodeksu cywilnego: § 1. *Ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie trzydziestu dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.* § 2. *Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w § 1. § 3. Umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą zawierać postanowienia korzystniejsze dla uprawnionego niż określone w paragrafach poprzedzających.*

- uznanie roszczenia odszkodowawczego przez zakład ubezpieczeń,
- zawarcie ugody z podmiotem zgłaszającym roszczenie, lub
- odmowę uznania roszczenia i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.

W sytuacji odmowy wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego zakład zobowiązany jest wskazać okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Oprócz drogi sądowej wyróżnia się także tzw. **alternatywne metody rozwiązywania sporów** (ADR), czyli wszelkie procedury, które prowadzą do zakończenia sporu bez wydawania orzeczenia w postępowaniu sądowym, zarówno te, których rodzaj, forma czy nazwa nie są określone przepisami prawnymi bądź prawem zwyczajowym, jak i uproszczone procedury sądowe prowadzące do szybkiego zaspokojenia roszczeń.

Alternatywne metody rozwiązywania sporów to:

- Postępowanie reklamacyjne
- Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym
- Postępowanie przed Sądem Polubownym działającym przy KNF (Mediacja i Arbitraż)
- Arbitraż bankowy działający przy Związku Banków Polskich
- FIN-NET

Postępowanie reklamacyjne – zostało uregulowane przepisami ustawy o z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym. Na jej mocy zakład ubezpieczeń został zobligowany do poinformowania ubezpieczającego (osoba fizyczna) przed zawarciem umowy ubezpieczenia o prawie wniesienia **skargi** lub **zażalenia** na czynności zakładu ubezpieczeń.

Po wyczerpaniu trybu składania skarg i zażaleń ubezpieczający/ony ma prawo zgłosić **reklamację** na usługi świadczone przez: zakład ubezpieczeń (a także Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).

Reklamacja to wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów: w formie pisemnej, ustnie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Postępowanie przed RF inicjowane **na wniosek klienta zakładu ubezpieczeń**, jest możliwe jeśli:

- zostało wyczerpane postępowanie reklamacyjne,
- wniosek **NIE** służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony,
- spór **NIE** jest rozpatrywany przez inne organy sądowe lub polubowne, uprawnione do rozwiązywania sporów,
- rozpatrzenie sporu **NIE** spowodowałoby poważnego zakłócenia skutecznego przeprowadzenia postępowania przy Rzeczniku;
- klient nie uiścił wymaganej opłaty w wysokości 50 złotych, chyba że został z niej zwolniony.

<p style="text-align: center;">Udział Zakładu Ubezpieczeń w postępowaniu przed RF jest obowiązkowy</p>

Na każdą reklamację powinna być udzielona odpowiedź bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, podmiot w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją uwzględnia wyjaśnienia przyczyny opóźnienia, wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne, wyczerpującą informację na temat stanowiska zakładu ubezpieczeń w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego, określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

W przypadku odpowiedzi na reklamację **niewuwzględniającą** roszczeń ubezpieczającego/onego w trybie reklamacji klient ma możliwość złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (załącznik nr 1).

Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym rozpoczyna się w ciągu 14 dni od momentu złożenia kompletnego wniosku wraz z opłatą, a powinno zakończyć się w ciągu 90 dni od momentu wniesienia wniosku.

Ponadto, w przy Komisji Nadzoru Finansowego działa Sąd Polubowny, który rozpoznaje spory między instytucjami finansowymi (w tym zakładami ubezpieczeń) a odbiorcami świadczonych usług, w których wartość przedmiotu sporu przekracza 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Możliwe są dwie drogi polubownego rozwiązywania sporów: mediacja oraz arbitraż.

Mediacja przy Sądzie Polubownym KNF, polega na „pomocy bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej (mediatora) w poszukiwaniu rozwiązania konfliktu pomiędzy stronami i zawarcia ugody akceptowalnej przez obie strony. **Mediatorem** może być każda osoba (oprócz sędziego), mająca zdolność do czynności prawnych i korzystania z pełnych praw publicznych. Pełni on rolę pomocniczą przy rozwiązywaniu sporu. Do jego zadań należy: czuwanie nad komunikacją między stronami, wspieranie przebiegu negocjacji, łagodzenie powstających napięć, pomoc w wypracowaniu rozwiązania. Mediacja może być prowadzona przed wszczęciem postępowania sądowego lub w trakcie jego trwania. Zaletami mediacji są: szybkość postępowania (powinno zakończyć się na pierwszej sesji mediacyjnej), niskimi kosztami (50 zł), minimum formalności (należy wypełnić formularz – wzór w Załączniku nr 2), wpływ na wybór mediatora i przebieg postępowania. Zawarta ugoda, po jej zatwierdzeniu przez sąd powszechny, ma moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia, strony mogą skorzystać z możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy KNF.

Arbitraż przy Sądzie Polubownym KNF polega na rozstrzygnięciu przez arbitra bądź arbitrów, kto ma rację w powstałym sporze i kończy się wydaniem wyroku. Rozpoczęcie i prowadzenie postępowania wymaga zgody obu stron i może być przeprowadzone jedną z dwóch procedur:

- uproszczonym postępowaniem arbitrażowym prowadzonym, gdy wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł, a w którym postępowanie prowadzone jest przez 1 arbitra i nie wyznacza się rozprawy, podczas której strony przedstawiają swoje stanowiska. Arbitr rozstrzyga spór wyłącznie na podstawie dokumentów przekazanych przez strony;

- postępowaniem arbitrażowym prowadzonym, gdy wartość sporu przekracza 10 tys. zł oraz w sprawach o charakterze niemajątkowym,

(a w którym postępowanie prowadzone przez zespół trzech arbitrów, może być poprzedzone mediacją.

Koszt postępowania arbitrażowego wynosi:

- uproszczone postępowanie arbitrażowe – 150 zł,
- postępowanie arbitrażowe – według wartości przedmiotu sporu:
- do 50 000 zł – 250 zł,
- do 100 000 zł – 500 zł,
- powyżej 100 000 zł – 1 000 zł,
- postępowanie arbitrażowe dot. praw niemajątkowych – 250 zł.

Szczególnym przypadkiem arbitrażu jest **arbitraż bankowy działający przy Związku Banków Polskich** - stosowany jest w przypadku sporów wynikających z umów dotyczących produktów bankowych powiązanych z ubezpieczeniem, których przedmiot sporu nie przekracza 8000 złotych.

W przypadku skierowania wniosku do rozpatrzenia sprawy przez Arbitra Bankowego niewymagane jest uzyskanie zgody obu stron sporu, gdyż instytucje bankowe przystępując do Związku Banków Polskich wyraziły zgodę na Arbitraż.

Postępowanie przed Arbitrem Bankowym następuje na pisemny wniosek konsumenta po zakończeniu procesu reklamacyjnego i uiszczeniu opłaty w wysokości 50 złotych. Do postępowania przed Arbitrem Bankowym może nie dojść jeśli:

- o to samo roszczenie prowadzona jest sprawa przed sądem powszechnym lub innym organem polubownym
- sprawa została już prawomocnie osądzona
- treść wniosku jest niezrozumiała
- rozpoznanie sprawy wymaga udziału świadków i biegłych

Po przyjęciu sprawy do rozpoznania, Arbitr Bankowy przesyła wniosek konsumenta do określonego Banku dając mu 14 dni na udzielenie szczegółowej odpowiedzi. Po uzyskaniu jej, Arbitr wydaje orzeczenie, wiążące dla banku.

FIN – NET – jest to europejska sieć wyspecjalizowanych podmiotów, które zajmują się rozwiązywaniem sporów konsumenckich z zakresu usług finansowych w tym ubezpieczeniowych. Metoda ta ograniczona jest do sytuacji, gdy konsument zamieszkały w jednym z państw członkowskich Unii Europejskiej ma zastrzeżenia do działania instytucji finansowej, której siedziba znajduje się w innym państwie.

Polskimi członkami sieci są: Rzecznik Finansowy, Arbiter Bankowy oraz Sąd Polubowny działający przy KNF.

W przypadku gdy wszystkie wymienione metody rozstrzygnięcia sporów zawiodą, strony mogą zdecydować się na postępowanie sądowe.

Postępowanie sądowe – rozpoczyna się tzw. postępowaniem rozpoznawczym, które ma na celu określenie właściwości miejscowej i rzeczowej niezbędnej do prawidłowego przypisania sprawy odpowiedniemu rodzajowi sądu. Wyróżnia się tu sądy rejonowe oraz okręgowe.

Przepisy dotyczące rozpatrywania spraw na drodze sądowej zostały zawarte w Kodeksie Postępowania Cywilnego.

Z punktu widzenia właściwości rzeczowej (art.17 – 26 KPC) sądy rejonowe między innymi rozpatrują sprawy, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 75 000 zł, pozostałe zaś należą do właściwości sądów okręgowych.

Właściwość miejscowa natomiast określona jest na podstawie art. 27 – 46 KPC.

Postępowanie cywilne przed sądem:

- rozpoczyna się wniesieniem pozwu do określonego ww. przepisami sądu, w którym ma dojść do rozpoznania sprawy,
- następnie dochodzi do części głównej czyli rozprawy sądowej wraz z przeprowadzeniem postępowania dowodowego.
- kończy się po przeprowadzeniu wszelkich czynności, poprzez wydanie wiążącego wszystkie strony orzeczenia sądowego.

V. INSTYTUCJE OCHRONY KONSUMENTA NA RYNKU FINANSOWYM

Jedną z najważniejszych instytucji ochrony konsumenta na rynku finansowym jest **Rzecznik Finansowy**.

Na mocy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, do głównych zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie, o którym mowa w art. 9 pkt 4 przywołanej ustawy;
- 3) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- 4) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- 5) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Dodatkowo przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 8702-001 Warszawa

Tel. (022) 333-73-26; (022) 333-73-27; Fax (022) 333-73-29

e-mail: biuro@rf.gov.pl

Ważnym podmiotem ochrony instytucjonalnej jest **Komisja Nadzoru Finansowego**. Jest to organ administracji państwowej sprawujący niezależny, zintegrowany nadzór nad rynkiem finansowym. Ustawowym celem KNF jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego, jego stabilności, bezpieczeństwa i przejrzystości, zaufania do rynku, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników.

W przypadku dostrzeżenia nieprawidłowości związanych z działalnością podmiotów nadzorowanych przez ten urząd, jest możliwe ich zgłoszenie poprzez *Serwis Konsumenta KNF* (Załącznik nr 3).

KNF nie rozpatruje zgłaszanych zarzutów i nie zajmuje stanowiska w indywidualnej sprawie przedstawionej w korespondencji kierowanej do organu nadzoru

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego to stały, niezależny sąd właściwy do rozpoznawania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności pomiędzy podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami świadczonych przez nie usług.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 950 Warszawa 1, skr. poczt. 419
Tel. (022) 26 24 054; Fax (022) 26 24 074;
e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl

Inną instytucją, w której można otrzymać pomoc w przypadku stwierdzenia, że umowa zawarta na rynku finansowym jest niezgodna z prawem lub zawiera niedozwolone klauzule jest: *powiatowy* lub *miejski rzecznik konsumenta* oraz *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta*, w zależności od tego czy zagrożony jest odpowiednio, indywidualny czy zbiorowy interes konsumentów.

Do kompetencji *powiatowego* lub *miejskiego rzecznika konsumentów* należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Do Prezesa UOKiK można przesłać informacje o zawarciu w umowie z podmiotem rynku finansowego postanowienia sprzecznego z prawem.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy; 00-950 Warszawa Tel. (022) 55 60 800; e-mail: uokik@uokik.gov.pl
Delegatura w Łodzi
ul. Piotrkowska 120, 90-006 Łódź Tel. (042) 636 36 89, (042) 637 51 51 e-mail: lodz@uokik.gov.pl

Kolejną instytucją istotną z punktu widzenia ochrony konsumenta na rynku finansowym jest **Bankowy Arbitraż Konsumentcki** działający przy **Związku Banków Polskich**. Głównym zadaniem Arbitra Bankowego jest rozstrzyganie sporów pomiędzy 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
ul. Kruczkowskiego 8; 00-380 Warszawa Tel. (0-22) 48 68 400

Na uwagę zasługuje również działalność **Federacji Konsumentów**, której głównym celem jest udzielanie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej dla konsumentów. Federacja konsumentów składa się z 32 oddziałów rozmieszczonych w różnych częściach Polski aby znaleźć placówkę najbliższej miejsca zamieszkania zainteresowanego poradą, należy wejść na stronę <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html>.

Uwaga: Federacja konsumentów nie świadczy pomocy na rzecz przedsiębiorców
--

Federacja Konsumentów Oddział w Łodzi

Ul. Piotrkowska 82, Łódź,
Tel. (042) 633 08 78

VI. SPIS TABEL I RYSUNKÓW

Tabela 1. Wysokość kosztów ze stosunków pracy	42
Tabela 2. Skale podstawowe w 2016 r	44
Rysunek 1. Struktura organów podatkowych	48
Rysunek 2. Systematyka ubezpieczeń sektora prywatnego	52
Rysunek 3. Strony umowy ubezpieczenia	55
Rysunek 4. Relacje pomiędzy stronami umowy ubezpieczenia: „na rzecz osoby trzeciej” oraz „na cudzy rachunek”	56
Rysunek 5. Rodzaje szkód	58

VII. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1. Wzór wniosku o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego.	70
Załącznik nr 2. Wzór wniosku o podjęcie Mediacji prowadzonej przy Sądzie Polubownym KNF.	73
Załącznik nr 3. Odwołanie do serwisu konsumentów KNF	74

Załącznik nr 1:

Wzór wniosku o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres do korespondencji)

.....
(numer telefonu)

Rzecznik Finansowy
Al. Jerozolimskie 87
02 – 001 Warszawa

Wniosek

W piśmie należy określić czy zwracamy się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o zbadanie sprawy związanej z reklamacją wniesioną do podmiotu rynku finansowego, czy też o przedstawienie stanowiska w innej kwestii. Należy podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy, wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer szkody, numer polisy, datę zdarzenia i inne istotne dla sprawy dane. Dodatkowo wnioskodawca powinien wskazać, czego dotyczy spór z podmiotem rynku finansowego.

Uzasadnienie

Należy przedstawić w zwięzłej i krótkiej formie stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, kiedy i jakie zgłoszono roszczenia, jakie działania podjął podmiot rynku finansowego i jakie zajął stanowisko w sprawie.

We wniosku w szczególności należy wskazać, czy:

- wnioskodawca złożył reklamację skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (w przy-

padku otrzymania negatywnej odpowiedzi od podmiotu rynku finansowego należy załączyć jej kserokopie);

- pomimo upływu terminu określonego przez podmiot rynku finansowego na wykonanie czynności wynikających z uznanej reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, podmiot ten nie dopełnił swoich zobowiązań;
- podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na złożoną reklamację (30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach 60 dni);
- podmiot rynku finansowego nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348) (np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, czy też nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację).

Osoba zwracająca się do Rzecznika Finansowego z prośbą o pomoc powinna wskazać co budzi jej sprzeciw lub wątpliwości, przedstawić dlaczego nie zgadza się ze stanowiskiem podmiotu rynku finansowego, przedstawić zarzuty oraz podać argumenty potwierdzające słuszność jej zarzutów. Wnioskodawca powinien też poinformować, które roszczenia i w jakiej wysokości zostały zaspokojone przez podmiot rynku finansowego, a które nie zostały.

.....
(czytelny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

Załączniki:

Należy wymienić kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku (prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów).

UWAGI:

Jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby. Przesłane pełnomocnictwo nie musi być notarialne. Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory pism.

Wniosek zawierający prośbę o interwencję lub o przedstawienie stanowiska Rzecznika Finansowego należy przekazywać w formie pisemnej na wskazany adres Biura. Wnioski przekazywane na adres poczty elektronicznej powinny mieć formę skanu odręcznie podpisanego wniosku lub zawierać podpis elektroniczny.

Dane osobowe przekazane w związku ze złożeniem wniosku będą przetwarzane przez Rzecznika Finansowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 87, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 ze zm.) w celu rozpatrzenia wniosku oraz w celach archiwalnych. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia wniosku.

Załącznik nr 2: Wzór wniosku o podjęcie Mediacji prowadzanej przy Sądzie Polubownym KNF.

Sygn.
(wypełnia Sekretarz Sądu)

....., dnia r.
(miejscowość) (dd-mm-rrrr)

UMOWA O PRZEPROWADZENIE MEDIACJI W CENTRUM MEDIACJI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Sąd Polubowny
przy Komisji Nadzoru Finansowego
pl. Powstańców Warszawy 1
00 - 030 Warszawa

1. Wnioskodawca

.....
(imię, nazwisko lub nazwa)

.....
(adres zamieszkania lub siedziby)

.....
(telefon kontaktowy)

.....
*(adres e-mail)**

.....
(fax)

.....

2. Uczestnik

.....
(imię, nazwisko lub nazwa)

.....
(adres zamieszkania lub siedziby)

.....
(telefon kontaktowy)

.....
*(adres e-mail)**

.....
(fax)

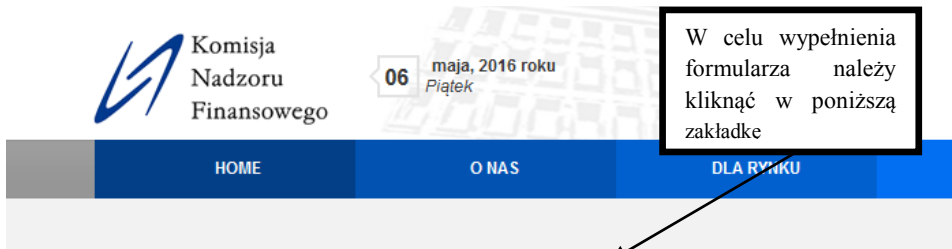
.....

*(Jeżeli adres korespondencyjny (do doręczeń) jest inny niż
adres zamieszkania również należy go wskazać)*

** Podanie adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na kontakt drogą elektroniczną celem usprawnienia komunikacji,
związanej z prowadzonym postępowaniem mediacyjnym.*

Źródło: http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/Mediacja.html

Załącznik nr 3: Odwołanie do serwisu konsumentów KNF



Komisja Nadzoru Finansowego

06 maja, 2016 roku Piątek

HOME O NAS **DLA RYŃKU**

ZGŁOSZENIE DOTYCZĄCE DZIAŁANIA BANKU

* Nazwisko i imię zgłaszającego:

* Adres korespondencyjny zgłaszającego:

* Adres poczty elektronicznej:

* Nazwa podmiotu, którego dotyczy zgłoszenie:

* Szczegółowy opis nieprawidłowości będących podstawą zgłoszenia:

Proszę przepisać kod z obrazka do poniższego pola:



Źródło: http://www.knf.gov.pl/dane_wspolne/Serwis_konsumenta/index.html

Zgłoszenie dotyczące działania funduszu inwestycyjnego ¹

* Nazwisko i imię zgłaszającego:

* Adres korespondencyjny zgłaszającego:

* Adres poczty elektronicznej:

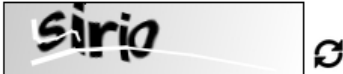
* Nazwa funduszu inwestycyjnego, którego dotyczy zgłoszenie:

Numer rejestru jednostek uczestnictwa funduszu, którego dotyczy zgłoszenie **:

* Nazwa podmiotu, którego dotyczy zgłoszenie:

* Szczegółowy opis nieprawidłowości będących podstawą zgłoszenia:

Proszę przepisać kod z obrazka do poniższego pola:



Źródło: http://www.knf.gov.pl/dane_wspolne/Serwis_konsumenta/index.html