

Przykładowa reakcja klienta na zwiększanie jego wiedzy o zasadach kredytu konsumenckiego¹

Hanna Daszkowska

Julian Daszkowski

Usługi bankowe polegające na przyjmowaniu depozytów i udzielaniu kredytów lub pożyczek, charakteryzują się koniecznością przeprowadzania wstępnych, przejściowych i końcowych obliczeń, uważanych za tak skomplikowane, że większość klientów z ulgą, rezygnacją lub wyraźną nieufnością przyjmuje ich wyniki jako niemożliwe do kwestionowania. Dla wykonywania obliczeń banki wdrażają systemy komputerowe i szkolą pracowników, ale mimo hasłowych apeli o konieczności nawiązywania pełnego porozumienia z potencjalnymi i rzeczywistymi klientami², prawie wcale nie dba się o przygotowanie pracowników (lub agentów sprzedaży usług) do dokładniejszego wyjaśniania zasad takich obliczeń, o czym świadczą na przykład nie tak dawne próby kodyfikowania wymagań kwalifikacyjnych dla pracowników banków³. Nie ma w nich żadnego nacisku na coś w rodzaju „przygotowania pedagogicznego” pracowników, aby umieli oni przewidywać i dostrzegać błędne lub nieadekwatne wyobrażenia klientów o dających się obliczyć aspektach usług bankowych.

Istnieje wprawdzie bogata literatura podręcznikowa na temat arytmetyki finansowej ze szczególnym jej uwzględnieniem w bankowości⁴, ale przeznaczona jest ona przede wszystkim dla pracowników pionów finansowych w organizacjach gospodarczych, nie zaś dla klientów detalicznych z sektora gospodarstw domowych. Słabe edukacyjne przygotowanie szkolne i niechętnie matematyce nastawienie⁵ wraz z niemal całkowitym brakiem wprawy w przeprowadzaniu jakichkolwiek obliczeń⁶ tworzą atmosferę przymusu polegania na profesjonalizmie banków.

¹ Opublikowane w: *Edukacja konsumencka. Cele, instrumenty, dobre praktyki*, pod red. A. Lewickiej-Strzałeckiej, Wydawnictwo WSPiZ 2006 Warszawa, s. 95-109

² W. Grzegorzczak, *Strategie marketingowe banków*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1996 Warszawa; P. Kotler, *Marketing*, Gebethner i Ska 1994 Warszawa; R. F. Nicholls, *Promocja i sprzedaż usług bankowych*, Centrum Edukacji i Rozwoju Biznesu 1995 Warszawa; P. Mudie, A. Cottam, *Usługi. Zarządzanie i marketing*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1998 Warszawa; B. Żurawik, W. Żurawik, *Marketing bankowy*, PWE 1995 Warszawa

³ *ABC... bankowości. Samodzielny pracownik bankowy*, red. K. Opolski, Instytut Naukowo-Wydawniczy OLYMPUS 1998 Warszawa; *Standardy kwalifikacyjne w bankowości polskiej*, Związek Banków Polskich – Fundacja Edukacji i Badań Bankowych 1996 Warszawa; w *Klasyfikacji zawodów i specjalności* wprowadzonej na podstawie Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 20 kwietnia 1995 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy (Dz. U. Nr 48, poz. 253) początkowo istniał tylko „specjalista ds. bankowości i kredytów” jako odpowiedzialny za udzielanie kredytu w banku lub ich spłacanie w organizacjach (*Słownik zawodów i specjalności, grupa wielka 2 – tom V, zeszyt 2, część II Klasyfikacji zawodów i specjalności*, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej 1995 Warszawa, s. 481-482; *Przewodnik po zawodach*, tom III, Krajowy Urząd Pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej 1998 Warszawa, s. 76-79). Następnie „specjalista ds. bankowości i kredytów” został usunięty z listy zawodów, do których wprowadzono „specjalistę bankowego ds. kredytów”, co sądząc z opisów oznacza, że u kredytobiorców kredytami zajmuje się „specjalista ds. finansowych”, a nowo wprowadzony zawód dotyczy wyłącznie zatrudnionych w bankach (*Klasyfikacja zawodów i specjalności. Wykaz zmian i uzupełnień. Stan na 31 grudnia 1998 roku*, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej, Główny Urząd Statystyczny 1998 Warszawa, s. 16 i 95; *Przewodnik po zawodach. Aneks*, Krajowy Urząd Pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej 2002 Warszawa, s. 52-55).

⁴ *Bankowość we wzorach dla każdego*, Biuro Wydawnicze Faktor b. r. w. b. m. w.; A. Bień, W. Bień, *Kalkulacja ceny pieniądza w lokatach, pożyczkach i kredytach*, Stowarzyszenie Księgowych w Polsce, Warszawa 1991; W. Bijak, M. Podgórska, J. Utkin, *Matematyka finansowa*, Wydawnictwo Bizant, Warszawa 1994; J. Borowski, R. Golański, K. Kasprzyk i inni, *Matematyka finansowa. Przykłady, zadania, testy, rozwiązania*, Oficyna Wydawnicza SGH 1998 Warszawa; E. F. Brigham, *Podstawy zarządzania finansami*, PWE 1996 Warszawa, t. I – III; A. Chyliński, *Excel w bankowości. Przykłady i zastosowania*, Twigger S. A., 1997 Warszawa; P. Masiukiewicz, *Stopy procentowe w bankach*, ALTERIA sp. z o. o., 1994 Warszawa; J. G. Siegel, J. K. Shim, S. W. Hartman, *Przewodnik po finansach*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1995 Warszawa; E. Smaga, *Arytmetyka finansowa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999; M. Szałański, *Podstawy matematyki finansowej*, Dom Wydawniczy ELIPSA, Warszawa 1994

⁵ J. A. Paulos, *Analfabetyzm matematyczny i jego skutki*, Gdańskie Wydawnictwo Oświatowe 1999 Gdańsk

⁶ w psychologii znane jest pojęcie „dyskalkulii” jako rozwojowego zaburzenia uczenia się umiejętności arytmetycznych. Zaburzenie to polega na tym, że dziecko o normalnej lub ponadprzeciętnej inteligencji ma nadmierne kłopoty w przyswajaniu sobie zupełnie elementarnych nawyków arytmetycznych, nie sprawiających żadnych kłopotów większości jego rówieśników o porównywalnej lub nawet niższej inteligencji. Przejawia się to na ogół jako wykonywanie zadań arytmetycznych na poziomie niższym od oczekiwanego na podstawie stanu zdrowia, wieku, roku i jakości nauki szkolnej, ogólnych zdolności oraz osiągnięć w innych dziedzinach. Nie jest więc dziwne, że dzieci z tego typu problemami nie lubią matematyki i dorastając wybierają zajęcia od niej odległe. Jednak odsetek takich dzieci jest za mały, aby usprawiedliwić powszechną wśród większości dorosłych niechęć do podejmowania nawet prób zrozumienia dość prostych procedur obliczeniowych, ułatwianych jeszcze przez kalkulatory i aplikacje komputerowe. Istnieją wprawdzie jeszcze rzadsze przypadki tak zwanej „akalkulii”, w której problemy z arytmetyką wynikają z mechanicznych

Wykorzystywane w obliczeniach bankowych wszystkie wersje modelu „wartości pieniądza w czasie” stwarzają przeciętnemu klientowi takie subiektywne trudności poznawcze, że posługuje się on modelem znacznie prostszym, niejednokrotnie prowadzącym do nietrafnej oceny sytuacji. W szczególności do powtarzających się błędnych aspektów takich uproszczonych modeli należy przekonanie, że jeżeli wszystkie należności z tytułu zaciągniętego w banku kredytu są regulowane przed wyznaczonymi terminami, to żaden składnik tych spłat (a zwłaszcza odsetki) w żadnym momencie nie może być większy niż podano to we wstępnym harmonogramie, dołączonym do umowy kredytowej. Wynika to głównie z niesłusznego założenia, że sama umowa łącznie z tylko harmonogramem określa **kwoty** wszystkich składników należności, gdy tymczasem wraz z jeszcze dodatkowymi regulaminami określa ona **sposób** obliczania przez bank zadłużenia w każdym momencie w zależności od poprzedniej historii wypłat i spłat oraz od okoliczności zewnętrznych (kwota kredytu, metoda obliczania odsetek jako opłaty za korzystanie z pieniędzy banku, terminy i zasady obniżania dopuszczalnego zadłużenia, terminy i wysokości rzeczywiście wnoszonych rat, warunki usprawiedliwiającej zmiany podstawowego oprocentowania, tryb wyznaczania wysokości kar umownych za nie stosowanie się do postanowień umowy, ryczałtowe prowizje za czynności lub skutki wymagające od banku dodatkowych nakładów pracy lub pokonania nie ujętych w umowie trudności itp.).

Błędne wyobrażenia są jeszcze wzmacniane przez swoistą hermetyczność prawniczego stylu językowego używanego w umowach kredytowych i w uzupełniających je regulaminach. O ile bankowe procedury obliczeniowe mają zakres nie wykraczający na ogół poza programy nauczania w szkołach co najwyżej ogólnokształcących, to sens, struktura, interakcja oraz wykładnia umownych postanowień ujętych we wzorce prawnicze są sygnalizowane dopiero na poziomie studiów wyższych i to nie na wszystkich kierunkach. W bankowych materiałach promocyjnych oraz informacyjnych unika się przy tym pisemnego objaśniania formuł prawniczych językiem potocznym, gdyż pojawia się obawa o to, że w razie ewentualnego sporu użyte przez bank nieostre i chwiejne znaczeniowo słowa mogą zostać sprecyzowane w sposób sprzeczny z jego interesami. Dlatego wyjaśnienia są na ogół ustne i zwykle mają charakter kazuistyczny⁷, odnoszący się do konkretnych kwot i terminów, a nie do zasad ogólnych (w Pani/Pana przypadku to byłoby tak...).

Chcielibyśmy tu przytoczyć anegdotyczny jednostkowy przypadek, w którym jakby w ułamku hologramu⁸ lub w części fraktala⁹ może odzwierciedlać się całościowy zarys wielowariantowego problemu o dużej częstości występowania. Przy wszystkich wadach analogii¹⁰ i egzemplifikacji¹¹ są one bardzo użyteczne w konstruowaniu „interpretacji humanistycznej”¹², to znaczy poglądu o możliwym funkcjonowaniu zjawiska

lub fizjologicznych uszkodzeń ściśle zlokalizowanych części mózgu, ale metody diagnostyki neurologicznej są już na tyle rozwinięte, że uszkodzenia takie są wykrywane lub wykluczane z dużym stopniem pewności. (*Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Badawcze kryteria diagnostyczne*, Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne „Vesalius”, Instytut Psychiatrii i Neurologii, 1998 Kraków-Warszawa, s.132; A. S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR 2000 Warszawa, s. 30, 165, 342-343)

⁷ *Słownik języka polskiego*, red. W Doroszewski, Wiedza Powszechna 1961 Warszawa, t. III, s. 637-638: „[...] przesadnie, zbyt mocno drobiazgowy; dotyczący poszczególnych wypadków [...]”

⁸ A. Piekara, *Nowe oblicze optyki. Wprowadzenie do elektroniki kwantowej a w szczególności do optyki nieliniowej i optyki światła spójnego dla pracowników nauki i techniki w części zaś pierwszej dla wszystkich*, PWN 1968 Warszawa, s. 297-298: „... oto nawet drobna część hologramu zawiera wszystkie informacje o całym obrazie. Nawet z małego kawałka hologramu może być wytworzony cały obraz. Im większą część hologramu użyjemy do wytworzenia obrazu, tym obraz ten będzie miał więcej szczegółów, będzie tym wyraźniejszy, ale jednocześnie będzie miał mniejszą głębię ostrości [...]” (Oznacza to, że obiekty umieszczone w tzw. ognisku ostrości będą coraz wyraźniejsze, ale oddalenie od niego będzie tworzyło obrazy o coraz mniej czytelnych konturach i szczegółach). Warto może dodać, że oboje autorów ma w swych studenckich indeksach z lat sześćdziesiątych lub siedemdziesiątych pozytywne, choć niewysokie oceny z egzaminu u autora cytowanej książki.

⁹ *Encyklopedia Universalis. Świat nauki współczesnej*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1996 Warszawa, t. I, s. 191-193: „[...] powiększona część takiego obiektu przypomina całość [...]” przy czym „Dla obiektów fizycznych natomiast niezmienniczość przy powiększaniu jest prawdziwa jedynie w sensie statystycznym.” Popularne wprowadzenie w tematykę: I. Stewart, *Czy Bóg gra w kości?. Nowa matematyka chaosu*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1996 Warszawa; bardziej zaawansowane matematycznie: H. G. Schuster, *Chaos deterministyczny. Wprowadzenie*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1995 Warszawa

¹⁰ K. Ajdukiewicz, *Logika pragmatyczna*, PWN 1974 Warszawa, s. 149-152

¹¹ H. Lausberg, *Retoryka literacka*, Wydawnictwo Homini s. c. 2002 Bydgoszcz, s. 252: „[Exemplum=przykład to] Przywołanie jakiegoś przeszłego wydarzenia, rzeczywistego lub domniemanego, które może służyć przekonaniu audytorium o prawdziwości przedstawianej przez nas kwestii.”

¹² J. Kmita, *Wykłady z logiki i metodologii nauk dla studentów wydziałów humanistycznych*, PWN 1973 Warszawa; E. Mokrzycki, *Podstawowe założenia „socjologii humanistycznej”*, w: *Metodologiczne problemy teorii socjologicznych*, red. S. Nowak, PWN 1971 Warszawa, s. 103-118; S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, PWN 1985 Warszawa;

w ludzkiej świadomości¹³. Bardziej scjentystyczna metodologia jest konieczna dla oceny siły, rozpowszechnienia i wpływu takiego zjawiska ze świata materialnego na mentalne reprezentacje i sprzężone z nimi ludzkie zachowania.

List odtworzony na podstawie brulionu zachowanego w domowym archiwum jest skierowany do osoby nie będącej rzeczywistą krewną, ale należącej do tak bliskiego i tak dawnego kręgu znajomych rodziny, że traktuje się ją jako jej członka. Jest to osoba z wyższym wykształceniem humanistycznym, u wynikającego z wieku schyłku pełnej sukcesów kariery zawodowej bez żadnych związków z problematyką matematyczną lub prawniczą. Wyraziła ona zgodę na publiczne wykorzystanie adresowanej do niej korespondencji pod warunkiem usunięcia wszystkich elementów identyfikujących ją wobec osób trzecich.

List został wysłany w 1999 roku w odpowiedzi na telefon i przesyłkę z informacjami o budzących subiektywny niepokój poczynaniach pewnego banku, w którym zaciągnięto kilkuletni kredyt. Przytoczenie samej odpowiedzi wystarcza do ujawnienia większości postawionych pytań i towarzyszących im emocji. Jednocześnie konstrukcja listu mogłaby zostać poddana szczegółowej analizie metodologicznej, ale nie jest to celowe, ponieważ napisano go spontanicznie w pełnym tego słowa znaczeniu. Chodziło o uspokojenie adresatki poprzez możliwie najprostsze objaśnienie jej zasad ogólnych, gdyż brakowało niezbędnego kompletu informacji o jej szczególnym przypadku. Takie właśnie objaśnianie zasad ogólnych jest stale rzadkością w praktyce bankowej.

Kochana Ciociu!

Nie da się tak na odległość powiedzieć, czy odsetki zostały dobrze obliczone. Trzeba mieć do tego i umowę kredytową, której mi nie przysłałaś, i tak zwany regulamin kredytów danego banku. Umowę dostaje się zawsze przed podjęciem kredytu, ale regulamin jest w banku tylko do wglądu i bank wcale nie ma obowiązku wydawać tego regulaminu do domu. W różnych bankach regulaminy są trochę różne i choć obowiązują w nich te same ogólne zasady, to diabeł tkwi właśnie w szczegółach.

Napisałaś o tym, że bank teraz powołuje się na postanowienia, których nie znałaś (chodzi chyba o regulamin) i postanowienia umowy kredytowej, które Ty rozumiesz zupełnie inaczej, niż Ci wmawiają w banku. Jestem niemal pewna, że w umowie kredytowej, którą podpisałaś, jest wydrukowane oświadczenie, że znasz postanowienia regulaminu i zgadzasz się na ich stosowanie, na równi z warunkami umowy kredytowej. Oświadczenie to może brzmieć inaczej, ale na pewno coś w tym sensie podpisywałaś. Jeżeli zaś chodzi o inne rozumienie warunków umowy, to zupełnie nieważne jest to, co się mówi i co się rozumie na początku. W razie sprawy sądowej, sąd bada, czy zapisane na papierze postanowienia są jednoznaczne z punktu widzenia praktyki bankowej, czy są zgodne z prawem i czy kredytobiorca mógł się z nimi zapoznać (czy były wyłożone w banku). Nie są brane pod uwagę argumenty, że kredytobiorca się spieszył, że do regulaminu była kolejka i wreszcie, że dla normalnego człowieka te wszystkie regulaminy to jest czarna magia.

Jak rozumiem, chodzi Ci głównie o zasadę i o to, czy bank Cię po prostu bezczelnie nie oszukuje. W sprawie interpretacji umowy i regulaminu byłaby to granda tak wielka, że mało który pracownik banku zdecydowałby się na świadome oszukiwanie w taki sposób. Jednak pracownicy też mogą się mylić lub źle interpretować umowy i regulaminy. Dlatego zawsze możesz prosić o sprawdzenie, czy wymagane od Ciebie płatności są zgodne z umową i regulaminem. Błędy tego rodzaju wcale nie są częste i w dodatku rzadko przekraczają dwa-trzy złote na roczny kredyt wyższy niż tysiąc złotych. Czasem jest to nadpłata, czasem niedopłata, a pracownik nie ma z tego żadnych korzyści i jest ochrzaniany przez szefostwo.

To, co Cię najbardziej zirytowało, może być zupełnie zgodne z umową. Spróbuj Ci pokazać, że jeżeli przed wyjazdem do sanatorium zapłaciłaś dwie raty z góry, to potem bank musi zażądać odsetek wyższych niż oczekiwałaś i nie ma w tym ani żadnej kary, ani żadnego oszustwa. W typowej umowie kredytowej wszystko jest napisane językiem prawniczym. Bardziej po ludzku trzeba ją rozumieć mniej więcej tak:

1. Bank pożycza Ci na określony cel pieniądze, które będziesz zwracała w miesięcznych ratach. (Gdybyś chciała po prostu gotówkę bez informowania na co, to bank nazwałby to pożyczką, a nie kredytem. Dlatego kredytobiorcy muszą udowadniać, że otrzymane w ramach umowy środki wydali na cel podany bankowi, pożyczkobiorców zaś tym się nie kłopotczy. Jednak pożyczki są z zasady niższe od kredytów, mają zwykle krótsze terminy spłat oraz wyższe oprocentowanie i prowizje. To tłumaczy, dlaczego jedni muszą się bankowi spowiadać, a drudzy nie. Wydaje mi się więc, że nie powinno to cię

M. Weber, *Gospodarka i społeczeństwo. Zarys socjologii rozumiejącej*, Wydawnictwo Naukowe PWN 2002 Warszawa; M. Weber, „Obiektywność” poznania w naukach społecznych oraz *Sens „wolnej od wartościowań” socjologii i ekonomii*, w: *Problemy socjologii wiedzy*, PWN 1985 Warszawa, s. 45-100 i 101-148

¹³ M. B. Miles, A. M. Huberman, *Analiza danych jakościowych*, Trans Humana Wydawnictwo Uniwersyteckie 2000 Białystok

denerwować, bo w Twoim przypadku kredyt był chyba jednak lepszy niż pożyczka, a zasady obliczania odsetek są dokładnie takie same, lecz z korzystniejszymi liczbami.)

2. Oprócz tego, nie rzadziej niż co miesiąc, będziesz płaciła odsetki, narastające codziennie od kwoty, którą danego dnia jesteś winna bankowi.

3. Z każdej Twojej wpłaty bank najpierw pokrywa należności za odsetki, a to, co pozostanie, jest odejmowane od kwoty, którą jesteś winna bankowi.

4. W dzień po każdej przewidzianej przez terminarz spłacie bank sprawdza, czy nie jesteś mu winna więcej, niż to wynika z terminarza spłat. Jeżeli tak, to tylko od tej kwoty, której nie pokryłaś w terminie, naliczane są odsetki karne, a od reszty w dalszym ciągu liczy się normalne odsetki.

5. Bank bez długiego postępowania z kilkakrotnym ostrzeganiem zainteresowanego, nie może naliczać kredytobiorcom odsetek od odsetek.

6. Terminarz spłat składa się z dwu części. Terminy płacenia rat kapitałowych oraz ich wielkości należą do umowy kredytowej i upoważniają bank do naliczania odsetek karnych w razie opóźnień lub wpłat niższych od ustaleń. Wysokości odsetek w terminach płacenia rat kapitałowych mają charakter wyłącznie informacyjny, nie należą do umowy kredytowej i tracą ważność w przypadku nawet jednej wpłaty w wysokości lub terminie innym niż podano w terminarzu.

7. Bank ma obowiązek informować kredytobiorcę o wysokości i rodzaju odsetek narosłych do dnia kolejnej wpłaty oraz o wielkości nie spłaconego w terminie zadłużenia podstawowego, ale sam ustala w swoich regulaminach sposoby i terminy takiego informowania.

Wprawdzie przysłałaś mi podane przez Twój bank terminy i wysokości spłat wraz z datami Twoich wpłat, ale bez umowy i regulaminu nie da się dokładnie policzyć, ile naprawdę jesteś teraz winna bankowi, zwłaszcza że nie wiem, czy zgodziłaś się na zmienianie oprocentowania, czy też na jego stałość w czasie trwania umowy. Spróbuję posłużyć się fikcyjnym przykładem z tak dobranymi danymi, aby obliczenia były możliwie proste. Zobaczysz dzięki temu, jak to jest możliwe, że bank chce wyższych odsetek mimo dokonania jednej wpłaty miesiąc przed terminem.

Załóżmy, że ktoś 1 czerwca wziął 1200 złotych rocznego kredytu na 24% rocznie, spłacanego co miesiąc po 100 złotych plus odsetki.

W otrzymanym terminarzu pierwsza spłata przypadła na 1 lipca i wynosiła 100 zł plus 24 zł odsetek, druga na 1 sierpnia 100 zł plus 22 zł odsetek, a trzecia na pierwszego września 100 zł plus 20 zł odsetek.

Ze względu na wakacje kredytobiorca pierwszego lipca zapłacił dwie raty od razu (200zł+46zł) i po wakacjach 1 września chciał zapłacić zgodnie z terminarzem 100 zł plus 20 zł odsetek. Tymczasem panią w banku informuje go, że odsetki zamiast 20 złotych wynoszą 39 złotych i 12 groszy.

Wydaje się to jakimś nieporozumieniem, odstąpieniem od umowy albo oszustwem.

Warto jednak zobaczyć, jak przeprowadza się obliczenia. Można wtedy zbadać, czy w obu przypadkach są one zgodne z umową. Dla ustalenia terminarza obliczenia są następujące:

a) przez 1 miesiąc (od 1 czerwca do 1 lipca) kredytobiorca jest winien bankowi 1200 zł
b) stopa procentowa za jeden miesiąc wynika z podzielenia rocznej stopy procentowej przez liczbę miesięcy w roku i w tym przykładzie wynosi 2% (24% dzielone przez 12)

c) odsetki za pierwszy miesiąc oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zadłużenia (1200 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (1 miesiąc). Wynoszą one 24 zł.

d) przez 1 miesiąc (od 1 lipca do 1 sierpnia) kredytobiorca jest winien bankowi 1100 zł, bo spłacił wszystkie narosłe odsetki (24 zł) i ratę kapitałową (100 zł).

e) odsetki za ten miesiąc oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zmniejszonego zadłużenia (1100 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (1 miesiąc), co daje 22 zł.

f) przez 1 miesiąc (od 1 sierpnia do 1 września) kredytobiorca jest winien bankowi 1000 zł, bo spłacił wszystkie narosłe odsetki (22 zł) i kolejną ratę kapitałową (100 zł).

g) odsetki za ten miesiąc to miesięczna stopa procentowa (2%) pomnożona przez kwotę zadłużenia (1000 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (1 miesiąc), co daje 20 zł.

Jeżeli jednak kredytobiorca po miesiącu zapłaci 246 złotych i nie przyjdzie przez dwa następne miesiące, to wynik takiego samego sposobu obliczania będzie już inny:

a) przez 1 miesiąc (od 1 czerwca do 1 lipca) kredytobiorca jest winien bankowi 1200 zł
b) stopa procentowa za jeden miesiąc wynika z podzielenia rocznej stopy procentowej przez liczbę miesięcy w roku i w tym przykładzie wynosi 2% (24% dzielone przez 12)

c) odsetki za pierwszy miesiąc oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zadłużenia (1200 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (1 miesiąc). Wynoszą one 24 zł.

d) kiedy kredytobiorca wpłaca 246 złotych, to bank najpierw pokrywa z tego 24 złote odsetek, a pozostałe 222 złote zmniejszają zadłużenie z 1200 do 978 złotych. Niczego innego bank zrobić nie może!

e) przez dwa miesiące (od 1 lipca do 1 września) kredytobiorca jest winien bankowi 978 zł.

f) odsetki za ten czas oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zadłużenia (978 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (2 miesiące), co daje 39 zł i 12 gr.

Widzisz zatem Ciociu, że to, co mi opisujesz, wynika właśnie ze stosowania dokładnie takich samych zasad przy obliczaniu wpłat przed terminem jak w terminie. Ponieważ prawie każdy kredytobiorca przynajmniej raz płaci niezgodnie z terminarzem, to ostateczne rozliczenie kredytu niemal zawsze różni się od zaplanowanego na początku.

Od razu chcę Cię uspokoić, że nic straszego by się nie stało, gdybyś mimo wszystko płaciła kwoty zgodne z terminarzem. U kredytobiorcy z mojego przykładu byłoby tak:

a) kredytobiorca nie przyjął do wiadomości informacji o wymaganych odsetkach i zapłacił 120 zł, czyli kwotę zgodną z terminarzem.

b) z kwoty 120 zł bank wziął na odsetki 39 zł i 12 gr, a pozostałe 80 zł i 88 gr. zmniejszyło zadłużenie kredytobiorcy z 978 zł do 897 zł i 12 gr.

c) umowa przewidywała, że od 1 września kredytobiorca będzie winien bankowi 900 zł, a ponieważ jest winien mniej, to nie ma podstaw do naliczania żadnych odsetek karnych.

d) po wniesieniu pozostałych opłat w zgodności z terminarzem, kredytobiorca w końcowym rozliczeniu kredytu otrzyma zwrot niewielkiej kwoty, gdyż płacąc zgodnie z terminarzem za każdym razem przeplacał odsetki o kilka groszy, a te grosze zmniejszały jego zadłużenie.

Gdyby kredytobiorca z mojego przykładu zapłacił te 39 zł i 12 gr., a potem w terminach płacenia regularnie się pytał, ile ma zapłacić, to zorientowałby się, że odsetki są zawsze o 44 grosze niższe niż w terminarzu, a ostatnia spłata kapitału wynosi 22 złote mniej. Tak więc po jednorazowym zapłaceniu dodatkowo 19 zł i 12 gr. (39,12 zamiast 20), kredytobiorca zapłaciłby w przyszłości o 25 złotych i 96 groszy mniej niż podaje terminarz (9 spłat niższych o 44 grosze każda plus 22 zł mniej w ostatniej spłacie).

To wszystko razem ma pokazać, że bank uwzględnia każdą wpłatę, choć musi brać pod uwagę nie tylko jej wysokość, ale również termin jej wniesienia. Dlatego też namawiam Cię do płacenia takich kwot, jakie wymaga bank, nawet jeżeli nie są one zgodne z terminarzem. Potrzebna jest biegłość w obliczaniu tego, co bankowi należy się z tytułu zaciągniętego w nim kredytu, aby niechcący nie wpaść w odsetki karne. Jeżeli masz wątpliwości, to poproś w swoim banku o sprawdzenie i pamiętaj, że ja podałam Ci tylko przykład odnoszący się do jednego typu umowy kredytowej (z tak zwanymi malejącymi odsetkami i równymi ratami kapitałowymi przy stałym oprocentowaniu). W innych typach umów kredytowych obowiązują te same zasady, ale obliczenia mogą być przeprowadzane inaczej, często w bardziej skomplikowany sposób, wymagający używania komputera.

Gdyby jednak ten przykładowy kredytobiorca spóźnił się z kolejną wpłatą o tydzień, czyli w przybliżeniu o 1/4 miesiąca, to nie mógłby się bronić, że jest w porządku, bo jeden tydzień opóźnienia jest przecież krótszy niż poprzedni miesiąc wyprzedzenia. Zgodnie z umową, bank zacząłby naliczać odsetki karne, w wysokości na przykład 48% (zawsze trzeba sprawdzać, jak dany bank określa ich wysokość i jak mogą się zmieniać). Obliczenia byłyby mniej więcej takie:

a) przez 1 miesiąc (od 1 czerwca do 1 lipca) kredytobiorca jest winien bankowi 1200 zł

b) stopa procentowa za jeden miesiąc wynika z podzielenia rocznej stopy procentowej przez liczbę miesięcy w roku i w tym przykładzie wynosi 2% (24% dzielone przez 12)

c) odsetki za pierwszy miesiąc oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zadłużenia (1200 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (1 miesiąc). Wynoszą one 24 zł.

d) kiedy kredytobiorca wpłaca 246 złotych, to bank najpierw pokrywa z tego 24 złote odsetek, a pozostałe 222 złote zmniejszają zadłużenie z 1200 do 978 złotych.

e) przez dwa miesiące (od 1 lipca do 1 września) kredytobiorca jest winien bankowi 978 zł.

f) odsetki za ten czas oblicza się mnożąc miesięczną stopę procentową (2%) przez kwotę zadłużenia (978 zł) i liczbę miesięcy z takim zadłużeniem (2 miesiące), co daje 39 zł i 12 gr.

g) umowa przewidywała, że od 1 września kredytobiorca będzie winien bankowi 900 zł, a ponieważ przez jedną czwartą września jest winien o 78 zł więcej niż wynika z umowy, a więc za 1/4 września od kwoty 78 zł naliczone będą odsetki 48%, a od kwoty 900 zł odsetki 24%. Będzie to 5,28 zł ($[1/4] \times 78 \times [48\%/12] + [1/4] \times 900 \times [24\%/12]$), a razem z 39,12 zł odsetek za poprzednie 2 miesiące wszystkie należne odsetki dadzą 44,40 zł.

h) wpłacona z tygodniowym opóźnieniem kwota 120 zł służy do: zmniejszenia odsetek karnych (0,78 zł), zmniejszenia odsetek normalnych ($39,12 + 4,50 = 43,62$ zł), a dopiero to, co zostanie (75,60 zł) jest odejmowane od zadłużenia (978 zł), które wyniesie wobec tego 902,40 zł.

i) przy następnej wpłacie 1 października terminarz przewidywał 18 zł odsetek, ale wpłata 118 zł ze względu na poprzednie płatności będzie rozliczana inaczej.

j) przez 3/4 września kredytobiorca był winien 2,40 zł więcej niż przewidywała umowa i od tej kwoty naliczy się odsetki karne, które wyniosą 7 groszy ($(\frac{3}{4}) \times [48\% / 12] \times 2,40$).

k) przez 3/4 września kredytobiorca był również winien zgodną z umową kwotę 900 zł, od której odsetki wyniosą 13,50 zł ($(\frac{3}{4}) \times [24\% / 12] \times 900$).

l) z wpłaconych 118 zł trzeba przeznaczyć 7 groszy na odsetki karne, 13,50 zł na odsetki zwykłe, a to co zostanie (104,43 zł) zmniejsza zadłużenie z 900 zł do 795,57 zł.

m) odsetki do następnej wpłaty w listopadzie były w terminarzu liczone od zadłużenia 800 zł w październiku, rzeczywiste zaś zadłużenie było niższe, przez co kredytobiorca zaczyna przepłacać i może nie rozumieć końcowego rozliczenia kredytu: miał odsetki karne, a uznają mu jakieś grosze nadpłaty (słyszałam klientów mówiących w podobnych sytuacjach, że bank się zreflektował, albo uznał reklamację, choć nic takiego się nie działo, bo obliczenia były zupełnie rutynowe przez cały czas).

Obliczenia w bankach są prowadzone z dokładnością co do dnia, a nie tygodnia czy miesiąca jak w moich przykładach. Taka dokładność jest możliwa tylko wtedy, gdy bank określi metody ustalania upływu czasu. Tych metod jest co najmniej kilka, jeżeli nie kilkanaście i choć dają one niemal takie same wyniki, to prowadzą do niewielkich różnic w obliczaniu odsetek. Każdy bank musi wybrać jedną i tylko jedną metodę i nie może stosować innej. Jeżeli jednak nie wiem, która metoda jest stosowana w konkretnym banku, to nie mogę dokładnie obliczyć należności.

Chciałabym Ci też zwrócić uwagę, że termin wpłaty w typowych umowach kredytowych oznacza datę wpłynięcia pieniędzy na konto tego oddziału bankowego, w którym wzięto się kredyt. Jeżeli zatem ktoś mówi, że wpłacił pieniądze w terminie przekazem pocztowym, to dla banku jest to zupełnie nieważne. Liczy się termin otrzymania pieniędzy przez konkretny oddział bankowy, a nie data nadania tych pieniędzy na pocztu lub nawet w innym oddziale tego samego banku.

I wreszcie banki nie lubią spłat w innych terminach niż zaplanowane przez siebie. Pod pretekstem, że to komplikuje obliczenia albo utrudnia planowanie codziennej wielkości środków niezbędnych do prowadzenia wszystkich operacji, umowy często przewidują prowizje za nieterminowe spłaty nawet wtedy, gdy jest to przed terminem i nie może spowodować naliczania odsetek karnych. Jednocześnie prowizje są ściągane w pierwszej kolejności (w następnej odsetki karne, potem odsetki umowne i dopiero na końcu zmniejszanie długu), a więc w razie przewidywania przez umowę lub regulamin prowizji za nieterminowe spłaty, wszystkie moje przykładowe obliczenia trzeba by uzupełnić i wyniki mogłyby być odmienne. Nie wiem, czy i jakie prowizje przewiduje Twoja umowa, a więc naprawdę nie dziw się, że nie sprawdzam tego, co mi przysłałaś, ale wymyślam przykłady.

List ten miał nieoczekiwane konsekwencje. Adresatka z jednej strony była szczerze wdzięczna za rozwianie swoich wątpliwości, ale z drugiej strony miała poczucie, że uprzednio już wielokrotnie skompromitowała się, bardzo kategorycznie podnosząc w banku sprawy wynikające wyłącznie z jej ignorancji. Po liście uświadomiła sobie w dodatku, że pracownicy banku usiłowali ustnie wyjaśnić jej to samo, ale ona bądź nie mogła, bądź nie chciała ich zrozumieć. Zadeklarowała więc, że z pokorą i bez protestów będzie odtąd przyjmować wszystkie poczynania banków, niezależnie od tego, jak dziwne lub oburzające będą się one jej wydawać. I chyba nie o to chodzi w troszczeniu się o świadomość konsumentką.

Na szczęście (lub niestety) kobiece postanowienia bywają elastyczne. Na towarzyskim spotkaniu w 2005 roku adresatka listu dowiedziała się o pracy magisterskiej¹⁴ zawierającej próbę opisanie ksiązek o metodach obliczania odsetek i łącznych kosztów kredytu z podziałem tych ksiązek na kategorie w zależności od przygotowania odbiorcy. Dodatkowo znalazła się tam charakterystyka funkcji finansowych służących do tego samego celu w aplikacji Microsoft Excel oraz próba pokazania, w jaki sposób można wykorzystać do obliczania procentu prostego i składanego elementarne kalkulatory elektroniczne wzbogacone tylko o nawiasy, funkcję pamięci i funkcję wykładniczą (oznaczaną „a^x” lub „y^x”). Ta praca magisterska konfrontowała też niektóre informacje prasowe o sposobach obliczania odsetek z odpowiednimi metodami podręcznikowymi, co ujawniało nie tyle uproszczenia, lecz zwyczajną ignorancję dziennikarską w tym obszarze. W czasie pisania tej przywoływanej pracy magisterskiej prowadzono przygotowania do wprowadzenia w ustawodawstwie polskim dyrektywy Unii Europejskiej o kredycie konsumenckim, a więc praca przytacza tę dyrektywę i projekt ustawy (uchwalonej w swej wersji ostatecznej już po napisaniu pracy¹⁵).

¹⁴ A. R. Waśkiewicz, *Prawne, podręcznikowe i prasowe informacje o metodach obliczania kosztów kredytu*, praca magisterska wykonana w 2001 roku na SGH pod kierunkiem J. Daszkowskiego

¹⁵ ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, Dz. U. 2001, nr 100, poz. 1081; tekst ujednolicony z późniejszymi zmianami dostępny poprzez internetową witrynę sejm. W innym miejscu tej witryny dostępne są też sejmowe druki i stenogramy, pozwalające z pewnym trudem analizować dużą część procedury legislacyjnej, to znaczy kolejne wersje propozycji, uzasadnienia, niektóre dyskusje, poprawki.

W toku dość luźnej rozmowy nawiązano do przewidzianego przez tę ustawę prawnego obowiązku podawania realnego rocznego kosztu kredytu. I gdy w odpowiedzi na pytanie o sposób obliczania kosztu dla kredytu półrocznego, bez przemyślenia kontekstu i okoliczności poinformowano w zasadzie zgodnie z prawdą, aczkolwiek zbyt lekko i bez uprzedniego wprowadzenia, że wymaga to obliczenia pierwiastka trzysta sześćdziesiątego piątego stopnia z wyrażonej ułamkiem rocznej stopy procentowej zwiększonej o jeden i podniesionej do potęgi sto osiemdziesiątej trzeciej, to wywołano liczne, zróżnicowane i gwałtowne objawy niechęci do informującego, informacji i ustawodawcy, w takiej właśnie kolejności, wynikającej z trochę rozpaczliwego docierania do tekstu ustawy w Internecie i demonstrowania na używanym przez licealistę kalkulatorze łatwości tego obliczenia.

Wydaje się, że w świetle dostępnych porównań międzynarodowych większość dorosłych obecnie klientów polskich banków w dającej się przewidzieć przyszłości w dalszym ciągu nie będzie w stanie nie tylko samodzielnie skontrolować poprawności bankowych obliczeń, ale także nie będzie nawet rozumiała ich zasad¹⁶. Jednocześnie bardzo powszechna jest opinia, że zarówno samo prawo, jak i wszystkie procedury jego stosowania są bardziej przychylne bankom niż klientom¹⁷. Zamiast jednak ubolewać nad takim stanem rzeczy, warto dostosować do niego organizacje konsumenckie poprzez tworzenie punktów, w których niezależny od banków i należycie przygotowany specjalista jako osoba zaufania publicznego część wątpliwości wyjaśni od ręki oraz wskaże informacje, wymagane od banku dla sprawdzenia przez tegoż specjalistę bardziej skomplikowanych zastrzeżeń. Nie ma bowiem perspektyw na to, że klienci, którzy zwracają się do banków dlatego, że brakuje im środków, mogliby korzystać z komercyjnego doradztwa finansowego poza bankami.

Powodzenie w rozstrzygnięciu sporów czy to przez sąd powszechny, czy przez specjalistyczny dla takich przypadków bankowy arbitraż konsumencki, zależy również od tego, czy klient ma rację. Uchronienie przed błędnym przekonaniem o swojej racji lub wręcz przeciwnie, przed fałszywym poglądem, że jej się nie ma, rozwianie wątpliwości, a także wskazanie prawa odrzucenia albo wyboru propozycji i wreszcie przedstawienie konsekwencji jeszcze przed działaniami, po których stały się one nieuchronne (dotyczy to przede wszystkim procedur wekslowych i poręczeńowych¹⁸) na ogół nie leży w interesie instytucji finansowych. Jeżeli więc jest prawdopodobne, że klienci banków nie mają i nie będą mieli matematyczno-prawnych umiejętności potrzebnych do przed-decyzyjnego operowania informacjami finansowymi, to celowe wydaje się organizowanie takich form wspomaganie, które będą tanie i skuteczniejsze od polegania na własnej wiedzy w ocenianiu bankowych propozycji.

¹⁶ *Literacy in the Information Age, Final Report of the International Adult Literacy Survey*, OECD 2000, s. x: „{Literacy} jest operacyjnie określana w terminach z trzech obszarów [...]. 3. Umiejętności operowania ilościami – wiedza i nawyki wymagane do zastosowania pojedynczych lub sekwencyjnych operacji arytmetycznych na liczbach podanych w drukowanych materiałach, dotyczących na przykład bilansowania wpływów i wydatków na rachunku bankowym, ustalenia napiwku jako procentu od zapłaty lub określenia kwoty odsetek od pożyczki proponowanej w ogłoszeniu reklamowym.”; J. de Lange, *Literacy, mathematical*, w: *Encyclopedia of Social Measurement*, Elsevier – Academic Press 2005 Amsterdam, vol. 2 F–O, s. 534: „Szersza jest proponowana przez International Life Skills Survey definicja QL [quantitative literacy=sprawność używania symboliki ilościowej] jako «kompleksu umiejętności, wiedzy, przekonań, cech, nawyków intelektualnych, operatywności komunikacyjnej i wprawy w rozwiązywaniu problemów, co łącznie jest niezbędne w efektywnym angażowaniu się do działania wobec ilościowych aspektów sytuacji codziennego życia i pracy.»; *Knowledge and Skills for Life. First Results from PISA 2000*, OECD 2001, s. 22: „«Mathematical literacy» jest używana tutaj bardziej dla wskazania nawyku funkcjonalnego wykorzystywania wiedzy i umiejętności matematycznych niż polegania na szkolnych ocenach z tego przedmiotu.”

¹⁷ R. Walczak, *Ochrona konsumenta. Stan prawny na dzień 15.10.2002 r.*, C. F. Müller Wydawnictwo Kodeks Sp. z o.o., 2002 Warszawa, s. 136: „Wiele obaw budzi ochrona konsumentów w ich stosunkach z bankami. W tej materii przepisy prawa chronią konsumenta w sposób bardzo ogólny, ramowy i fragmentaryczny [..].”

¹⁸ Przykładem jest informacja dla poręczycieli o tym, że zgodnie z przepisami prawa i swoim interesem bank ściąga dług od tego, od kogo łatwiej to wyegzekwować, a nie od tego, kto go zaciągnął. Takie sformułowanie ogranicza skłonność do poręczania, a co za tym idzie, utrudnia bankom udzielanie kredytów i zarabianie na nich.