

## FINANSE OSOBISTE. PRZEWODNIK

Publikacja powstała w ramach projektu skierowanego do osób z dysfunkcją wzroku pt. „Pieniądze oraz usługi bankowe wczoraj, dziś i jutro”. Projekt realizowany przez Fundację Vis Maior, dofinansowany ze środków Narodowego Banku Polskiego.

### SPIS TREŚCI:

#### I. Co to jest bank

#### II. Produkty bankowe

1. Konto osobiste
2. Karta do konta
3. Konto oszczędnościowe
4. Lokaty
5. Karta kredytowa
6. Kredyty/ pożyczki
7. Inwestycje

#### III. Korzystanie z produktów bankowych

1. Zakupy bez gotówki (płatności kartą, przelewy, płatności w Internecie)
2. Opłacanie comiesięcznych rachunków (polecenie zapłaty, zlecenie stałe, przelew)
3. Wypłaty gotówki z bankomatu
4. Oszczędzanie + inwestowanie
5. Finansowanie (pożyczki, kredyty, karty kredytowe, linia debetowa w koncie)

#### IV. Dostęp do banku i pieniędzy na koncie

1. Placówka (oddział) banku
2. Telefon
3. Internet
4. Bankomat
5. Kasa w sklepie (usługa „cash back”)

#### V. Bezpieczeństwo

##### I. Co to jest bank i do czego służy

Bank jest rodzajem przedsiębiorstwa usługowego, którego głównym celem jest udzielanie kredytów oraz zdobywanie środków na sfinansowanie tej działalności poprzez przyjmowanie depozytów np. w postaci lokat. Bank pełni zatem funkcję pośrednika finansowego pomiędzy osobami, które potrzebują pieniędzy (zaciągają kredyt), a tymi, które posiadają pieniądze i chcą je oszczędzać (np. zakładają lokaty). W miarę upływu czasu, podstawowa rola banków rozszerzała się o nowe obszary działalności. Banki coraz częściej chcą towarzyszyć nam w codziennym życiu, dlatego wprowadzają innowacyjne narzędzia finansowe, dzięki którym coraz łatwiej możemy korzystać z pieniędzy zgromadzonych na koncie (np. dostęp do konta przez Internet i możliwość zlecenia operacji bankowej przez całą dobę), szybciej i wygodniej robić zakupy (karty płatnicze) czy regulować nasze zobowiązania (polecenia zapłaty, zlecenia stałe). Dzięki bankom działającym na rynku międzynarodowym, możemy korzystać z wielu ciekawych produktów finansowych dostępnych w na zagranicznych rynkach finansowych np. funduszy inwestycyjnych.

## II. Podstawowe produkty bankowe

### 1. KONTO OSOBISTE

Konto osobiste nazywane także rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym (ROR) lub rachunkiem bieżącym służy do przechowywania pieniędzy oraz realizowania płatności.

Konto osobiste zapewnia bezpieczeństwo – za pieniądze na nim zgromadzone odpowiada bank (ale my sami musimy zachować ostrożność – o tym w części V. poświęconej bezpieczeństwu) oraz wygodę – łatwo wpłacić i wypłacić gotówkę, zlecić przelew lub opłacić rachunki. Pozostałą część pieniędzy, z których nie korzystamy (naszą nadwyżkę finansową) możemy zainwestować wpłacając na konto oszczędnościowe lub lokatę. Jeśli potrzebujemy dodatkowych środków na nieprzewidziane wydatki możemy zwrócić się do banku o przyznanie **limitu debetowego** na naszym koncie - to dodatkowe pieniądze, z których możemy skorzystać w razie potrzeby. Wykorzystany limit będzie automatycznie spłacany każdą wpłatą na konto.

Konto osobiste to pierwszy krok umożliwiający korzystanie ze szeregu wygodnych narzędzi finansowych, takich jak karty bankowe, depozyty, fundusze inwestycyjne czy – a w razie potrzeby – pożyczki krótko i długoterminowe.

### 2. KARTA DO KONTA OSOBISTEGO

Karta do konta, nazywana **debetową** - jest obecnie powszechnym instrumentem finansowym, który otrzymuje każdy posiadacz konta osobistego. Karta umożliwia płacenie za zakupy w sklepach i punktach handlowo-usługowych, wypłacanie pieniędzy z bankomatu, niektóre karty umożliwiają również płatności w Internecie. Karta jest bardzo wygodnym narzędziem, które zapewnia nam stały dostęp do pieniędzy zgromadzonych na koncie bankowym – możemy się nią posługiwać przez całą dobę, niezależnie od czasu pracy banku.

Banki wydają karty we współpracy z organizacjami płatniczymi, najbardziej powszechnymi są **VISA** oraz **MasterCard**. W większości banków karty wydawane są bezpłatnie. Za korzystanie z karty banki pobierają opłaty najczęściej w cyklu miesięcznym, coraz powszechniej banki wprowadzają warunki zwalniające z tej opłaty lub nie pobierają jej w ogóle.

### 3. KONTO OSZCZĘDNOŚCIOWE

Konto oszczędnościowe łączy cechy konta osobistego (a więc możliwość wpłacania, wypłacania pieniędzy czy zlecenia przelewów) z lokatą bankową. Pozwala zatem oszczędzać, a jednocześnie daje dostęp do zainwestowanych pieniędzy. Należne odsetki, pomniejszone o 19% podatek od zysków kapitałowych, doliczane są do salda na koncie oszczędnościowym.

Wpłaty i wypłaty na konto oszczędnościowe są zazwyczaj darmowe (niektóre banki starają się ograniczać możliwość bezpłatnych wypłat z konta oszczędnościowego do jednej albo kilku w miesiącu, potem pobierają opłatę za każdą taką operację). W wielu przypadkach nie ma również opłaty miesięcznej za posiadanie konta oszczędnościowego.

### 4. LOKATY

Jeśli dysponujemy pieniędzmi, których aktualnie nie potrzebujemy i chcemy je odłożyć na przyszłe wydatki, możemy zainwestować je, np. zakładając lokatę w banku. Podstawowym rodzajem lokat bankowych są **lokaty terminowe**. Banki mają w swojej ofercie wiele lokat zróżnicowanych pod względem czasu trwania oraz wysokości oprocentowania. Najkrótsze lokaty trwają tylko jedną noc (tzw. lokaty „**overnight**”), najdłuższe mogą trwać nawet kilka lat.

Pieniądze wpłacone na lokatę możemy wypłacić dopiero po jej zakończeniu (w dniu zapadalności lokaty). Jeśli wiemy, że nasza nadwyżka finansowa nie będzie nam potrzebna w ciągu najbliższych 6 miesięcy, maksymalny czas trwania naszej lokaty nie powinien przekraczać tego czasu. Jeśli okaże się, że potrzebujemy pieniędzy wcześniej, wówczas możemy zerwać lokatę, ale w takiej sytuacji bank może nam nie wypłacić odsetek, lub wypłacić tylko ich część, zgodnie z treścią zawartej umowy.

Wysokość oprocentowania lokat przeważnie podawane w stosunku rocznym, czyli tak, jakby lokata miała trwać cały rok. Po zakończeniu lokaty, zanim bank wypłaci należne odsetki, odlicza od nich **19% podatek od zysków kapitałowych**, który przekazuje w naszym imieniu do Urzędu Skarbowego.

A teraz obliczmy ile zarobimy na lokacie bankowej:

Wpłacamy 1000 zł na lokatę 6-miesięczą, wysokość oprocentowania 5% ( $5\% \times 1000 \text{ zł} = 50 \text{ zł}$ ), otrzymaną kwotę należy podzielić proporcjonalnie do czasu trwania lokaty – czyli okresu półrocznego. Otrzymujemy 25 zł, odliczamy od tej kwoty należny podatek ( $19\% \times 25 \text{ zł} = 4,75 \text{ zł}$ ), zysk, który otrzymamy od banku to 20-25 zł. Dla lokaty 7-dniowej 50 zł należy podzielić przez 52 (ilość tygodni w roku), dla lokaty miesięcznej przez 12.

Innym rodzajem lokat bankowych są **lokaty inwestycyjne** – mają one wyższe oprocentowanie niż lokaty terminowe. Środki z takich lokat banki inwestują w instrumenty finansowe dostępne na giełdzie papierów wartościowych. Zysk składa się z dwóch części: **kwoty gwarantowanej** przez bank oraz **kwoty zależnej od sytuacji na giełdzie**, dlatego lokaty inwestycyjne są wybierane przez osoby, które chcą mieć wyższy zysk z zainwestowanych pieniędzy, ale jednocześnie akceptują ryzyko utraty części kapitału w wyniku nieudanych inwestycji. Im niższa jest kwota gwarantowana, tym wyższe oprocentowanie możemy uzyskać, ponieważ większa część naszej kwoty jest inwestowana na giełdzie.

## 5. KARTA KREDYTOWA

Karta kredytowa to instrument finansowy, który jest połączeniem karty płatniczej z kredytem. Wydając nam kartę, bank udziela nam bezterminowego kredytu (tzw. **limit karty kredytowej**). Płacąc kartą kredytową możemy wydawać pieniądze do kwoty przyznanego limitu. Raz w miesiącu musimy oddać bankowi wydane pieniądze (spłacić zadłużenie karty). Jeśli całość zadłużenia spłacimy w terminie określonym przez bank w umowie, wówczas kredyt, z którego skorzystaliśmy jest nieoprocentowany.

W odróżnieniu od karty debetowej, karta kredytowa nie jest powiązana z kontem osobistym, a więc jeśli płacimy kartą kredytową, korzystamy z pieniędzy przyznaných przez bank w ramach limitu kredytowego. Po upływie miesiąca, wszystkie transakcje dokonane kartą kredytową są sumowane i jest to saldo zadłużenia, które należy spłacić w terminie wskazanym przez bank. Jeśli spłacimy całość zadłużenia w wyznaczonym terminie, bank nie nalicza odsetek za wykorzystany kredyt. Jeśli jednak nie uda nam się spłacić całej kwoty

(obowiązkowo musimy spłacić co najmniej 5% kwoty zadłużenia), bank naliczy odsetki, które mogą być bardzo wysokie.

Kartą kredytową można płacić we wszystkich sklepach i punktach usługowych akceptujących karty (podobnie jak w przypadku kart debetowych, najczęściej spotykanymi systemami płatniczymi dla kart kredytowych są VISA lub MasterCard) - są to transakcje bezgotówkowe, za które bank nie pobiera dodatkowej opłaty. Za pomocą karty kredytowej możemy również wypłacać gotówkę z bankomatu, jednak za taką transakcję bank dolicza dodatkową opłatę, w większości bardzo wysoką. Transakcje Płatność kartą kredytową musi być potwierdzona kodem PIN (część terminali w sklepach jest przystosowana dla osób z niepełnosprawnością wzroku i mają wypukłość na cyfrze 5) lub podpisem, który musi być zgodny z podpisem posiadacza na odwrocie karty.

## 6. KREDYTY/ POŻYCZKI

Banki proponują bardzo bogatą ofertę kredytowania: od najłatwiej dostępnych, szybkich pożyczek gotówkowych udzielanych na kilka lub kilkanaście miesięcy, po kilkudziesięcioletnie kredyty hipoteczne na zakup nieruchomości, których uzyskanie poprzedza skomplikowana procedura. Im łatwiej dostępny kredyt, tym droższy (ma najwyższe RRSO). Im kwota kredytu jest wyższa, tym więcej formalności trzeba spełnić (przedstawienie różnego rodzaju zaświadczeń, ustanowienie zabezpieczenia lub poręczycieli). W zdecydowanej większości banki wymagają od kredytobiorcy zabezpieczenia spłaty udzielonego kredytu.

### III. Korzystanie z produktów bankowych

#### 1. Zakupy bez gotówki (karta, przelew)

Płacenie kartą jest wygodniejsze niż płacenie gotówką. Wybierając się na zakupy, nie musimy pamiętać o zabraniu gotówki lub martwić się, że kasjer nie będzie mógł wydać nam reszty. Karta jest też mniej cennym łupem dla złodzieja niż gotówka – transakcje z jej użyciem wymagają podania prawidłowego kodu PIN (4-cyfrowy numer identyfikacyjny) lub złożenia podpisu zgodnego z podpisem posiadacza na odwrocie karty.

Od niedawna w Polsce możliwe jest dokonywanie **płatności zbliżeniowych**, co sprawia, że płatności kartą są jeszcze szybsze i wygodniejsze. Jeśli mamy kartę wyposażoną w funkcjonalność zbliżeniową np. **MasterCard PayPass** lub **VISA payWave**, aby zapłacić kartą samodzielnie zbliżamy ją do czytnika w kasie (nie trzeba podawać karty sprzedawcy). Jeśli kwota transakcji nie przekracza 50 zł, nie musimy potwierdzać jej PINem czy podpisem. Płatności zbliżeniowe są idealnym rozwiązaniem, jeśli chcemy szybko zrobić drobne zakupy.

**Polecenie przelewu** to podstawowa forma transakcji bezgotówkowej, wystarczy podać nazwę odbiorcy, numer rachunku bankowego i kwotę, po przyjęciu dyspozycji, bank realizuje transakcję (pieniądze na koncie odbiorcy księgowane są w ciągu 1- 2 dni, jeśli odbiorca ma konto w tym samym banku w większości przypadków przelew realizowany jest „online” - czyli natychmiast). Przelew można zlecić w oddziale, telefonicznie lub za pośrednictwem Internetu.

#### 2. Opłacanie rachunków (zlecenie stałe, polecenie zapłaty, przelew)

Powtarzające się płatności, takie jak rachunki za Internet, energię, czynsz najwygodniej jest opłacać, korzystając z poleceń zapłaty lub zleceń stałych. Wystarczy raz ustawić dyspozycję i od tego czasu bank będzie pamiętał o terminowym realizowaniu zobowiązań w naszym imieniu. **Zlecenia stałe** to idealne rozwiązanie dla powtarzających się płatności ze stałą kwotą i stałym terminem realizacji (np. czynsz, stałe raty kredytu). Jeśli skorzystamy ze zleceń stałych lub poleceń zapłaty **nasze rachunki płacą się same i bez prowizji**.

**Polecenie zapłaty** służy do opłacania rachunków o różnych kwotach i terminach płatności (np. rachunki za telefon, TV). Jest to jedna z najbezpieczniejszych form rozliczeń. Na podstawie udzielonego przez nas upoważnienia, wystawca faktury przekazuje do banku szczegóły dotyczące naszego zobowiązania, a bank w naszym imieniu i na postawie naszego upoważnienia dokonuje płatności.

Dyspozycję jednorazowego **przelewu krajowego** możesz złożyć i zrealizować: przez Internet, telefon, w placówce, a także w niektórych bankomatach posiadających taką funkcjonalność. Zanim zlecisz przelew sprawdź, jaką opłatę bank pobierze za tę operację. Najkorzystniej jest robić przelewy samodzielnie przez Internet (w większości są bezpłatne).

### 3. Wypłaty gotówki z bankomatu

Dzięki bankomatom mamy zapewniony dostęp do swojej gotówki przez 24 godziny na dobę. Ich funkcjonalność stale jest rozszerzana. W Polsce powszechne stają się bankomaty oferujące nie tylko wypłatę gotówki, ale też zasilenie konta telefonu komórkowego, dokonanie wpłaty na rachunek bieżący lub na rachunek karty kredytowej, zlecenie przelewu. Nowoczesne bankomaty oferują instrukcję obsługi w kilku językach.

Coraz więcej bankomatów jest przystosowywanych do potrzeb osób słabowidzących i niewidomych: ekrany zapewniają odpowiednią wielkość czcionek i prawidłowy kontrast wyświetlanych komunikatów, otwór na kartę, na wydruk potwierdzający transakcję oraz podajnik pieniędzy są wyposażane w opisy alfabetem Braille'a. Prawie każde urządzenie posiada na klawiaturze numerycznej oznaczony dotykowo klawisz '5'. Te usprawnienia nie są jednak wystarczające dla klientów z dysfunkcją wzroku.

Niektóre bankomaty są wyposażone w gniazda słuchowe, do których osoba z dysfunkcją wzroku podłącza własne słuchawki. Klient może odsłuchać odczytywane komunikaty, które krok po kroku instruuje jak wykonać operację. Bankomaty obsługuje się przy pomocy klawiatury numerycznej.

Pierwszy udźwigniony bankomat został oddany do użytku w Ontario przez Royal Bank of Canada w 1997 roku. Dopiero kilka lat później mówiące bankomaty przemierzyły ocean: w 2005 r. zostały eksperymentalnie zainstalowane dwie takie maszyny w Belfaście, w 2008 roku trafiły do Austrii i Szwajcarii. Jak wygląda sytuacja w Polsce opisaliśmy w części IV.

### 4. Oszczędzanie + inwestowanie

Oszczędzanie polega na rezygnacji z bieżącej konsumpcji z nadzieją na większy zakup w przyszłości. Zamiast kupić coś, co nam się podoba i wydać pieniądze dzisiaj, mogę odłożyć je i poczekać aż wypracują dla mnie dodatkowy zysk. Zamiast trzymać zaoszczędzoną gotówkę w domu lepiej jest wpłacić ją do banku (np. na konto oszczędnościowe lub lokatę) lub zainwestować w bardziej zyskowne instrumenty np. fundusze. Inwestowanie w fundusze obarczone jest z dużym ryzykiem (możemy stracić część zainwestowanego kapitału), dlatego jeśli zastanawiamy się nad wyborem formy oszczędzania warto zdywersyfikować ryzyko i wybierać różnorodne instrumenty (zaczynając od najbezpieczniejszych lokat, a kończąc na najbardziej ryzykownych funduszach akcji).

## 5. Finansowanie (pożyczki, kredyty, karty kredytowe, linia debetowa w koncie)

Jeśli nie mamy chwilowo pieniędzy, a chcemy pilnie coś kupić lub nadarza się atrakcyjna okazja, której nie chcemy przeoczyć, możemy skorzystać z limitu karty kredytowej lub debetu w koncie. Jeśli planujemy większy zakup, na który aktualnie nie mamy wystarczających środków, możemy zwrócić się do banku o udzielenie kredytu lub pożyczki.

Zanim weźmiemy kredyt warto sprawdzić, ile nas będzie kosztować jego spłata. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, banki mają obowiązek podawania tzw. rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (**RRSO**) kredytów. Ta stopa oprocentowania uwzględnia wszystkie dodatkowe opłaty obciążające kredytobiorców. Niestety, aby skusić niezorientowanych klientów, banki najczęściej publikują wysokość tej stopy małą czcionką, a pracownicy instytucji kredytowych starają się informować o jej wysokości dopiero na wyraźne życzenie zainteresowanych kredytobiorców. W praktyce, zamiast pytać o wysokość oprocentowania kredytu, lepiej przeanalizować wysokości spłacanych miesięcznych rat wyrażone w złotych.

Dość znaczącym utrudnieniem w dostępie osób niepełnosprawnych do usług bankowych był obowiązek zawierania umów w formie aktu notarialnego (na podstawie art. 80 Kodeksu cywilnego: „jeżeli osoba nie mogąca czytać ma złożyć oświadczenie woli na piśmie, oświadczenie powinno być złożone w formie aktu notarialnego”). Obowiązek ten, mimo że miał na celu ochronę interesów m.in. osób niewidomych, był uciążliwy ze względów formalnych i finansowych (koszty notarialne ponosił klient). Zmiana w Kodeksie cywilnym, która została zatwierdzona 8 stycznia 2010 r. (weszła w życie 16 kwietnia 2010 r.) uchyliła art. 80, co oznacza, że od tego czasu swobodę w zakresie formy zawierania umowy z klientami niewidomymi. Obecnie osoba z dysfunkcją wzroku może zawrzeć umowę z bankiem w obecności osoby zaufanej (która odczytuje jej treść) lub samodzielnie, wówczas treść umowy jest odczytywana przez pracownika banku, niektóre banki oferują także możliwość wcześniejszego udostępnienia klientowi dokumentacji, której treść jest nagrana na nośnik audio. W niektórych bankach klient może zawrzeć umowę za pośrednictwem Internetu, wówczas może poprosić o przesłanie dokumentacji w formie elektronicznej i zapoznać się z nimi przed podpisaniem.

## IV. Dostęp do banku i pieniędzy na koncie

1. **Placówka** - przychodząc osobiście do oddziału banku, możemy zlecić pracownikowi przeprowadzenie wszelkie operacji bankowych oferowanych przez bank, np.: wypłaty w okienku bankowym, przelew. Banki, dbając o wysoki poziom usług oraz komfort każdego klienta, uwzględniają również potrzeby osób z różnego rodzaju dysfunkcjami. W tym celu infrastruktura placówek bankowych jest przystosowywana do osób niepełnosprawnych, a pracownicy odbywają szkolenia znoszące bariery w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi. Placówki, niektórych banków otrzymują specjalne certyfikaty, potwierdzające wprowadzone zmiany: np. „certyfikat dostępności” dla oddziałów Banku BZ WBK wydany przez Polski Związek Niewidomych lub „obiekt bez barier” przyznany przez Fundację Integracja dla oddziałów banku Citi Handlowy.
2. **Telefon** - dzwoniąc do banku można zlecić doradcy wykonanie wielu operacji (przelew, założenie lokaty, zastrzeżenie karty), większość banków oferuje swoim klientom dostęp do obsługi telefonicznej przez całą dobę - Citi Handlowy, ING, Alior, Nordea.
3. **Internet** - obecnie większość banków umożliwia klientom dostęp do bankowości elektronicznej, po zalogowaniu się do swojego konta bankowego można nie tylko

sprawdzić stan konta, ale także zlecić przelew, założyć lokatę, zobaczyć swój wyciąg z konta czy karty.

Coraz więcej banków zwraca uwagę na dostępność swoich stron internetowych i bankowości elektronicznej dla programów odczytu ekranu (np. mBank). Dodatkowo, niektóre banki oferują swoim niewidomym klientom dodatkowe udogodnienia mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa transakcji realizowanych za pośrednictwem Internetu, np. bank Nordea wysyła klientom z dysfunkcją wzroku kody autoryzacyjne drukowane w alfabecie Braille'a, Alior Bank wprowadził na ekranie logowania oznaczenia, które pomagają zweryfikować, którą literę hasła należy podać w celu zalogowania.

4. **Bankomat** - wypłata gotówki za pomocą karty płatniczej (potrzebny jest PIN). Bankiem, który w grudniu 2008 r. uruchomił pierwszy w Polsce bankomat dostosowany do obsługi osób niewidomych był Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Radkowie z siedzibą w Nowej Rudzie. Kolejnym był Bank Zachodni WBK, który od sierpnia 2010 r. zaczął wyposażać swoje bankomaty m.in. w gniazda słuchawkowe (umożliwiające odsłuchanie komunikatów przez słuchawki) – 14 pierwszych zaczęło działać w Warszawie, Poznaniu, Wrocławiu, Olsztynie i Bydgoszczy (obecnie jest ich już 100 zlokalizowanych w różnych miastach w Polsce). Ogólnopolską sieć aż 133 bankomatów, z których mogą korzystać niewidomi posiada również bank Citi Handlowy. Natomiast PKO BP udostępnił w Łaskach pierwszy w Polsce bankomat umożliwiający dodatkowo komunikację w alfabecie Braille'a.
5. **Kasa w sklepie** (maksymalnie 200 zł) podczas płacenie kartą za zakupy możemy przy okazji poprosić o wypłatę gotówki - jest to tzw. usługa **cash back**, wypłacana kwota zostanie doliczona do rachunku, za który płacimy kartą)

## V. Bezpieczeństwo

Bank jako instytucja zaufania publicznego zapewnia bezpieczeństwo naszych środków zgromadzonych na koncie, jednocześnie my, jako klienci korzystający z usług banku, jesteśmy zobowiązani zachować zasady bezpieczeństwa, szczególnie korzystając z karty (bankomat, zakupy w sklepie) oraz internetu:

- **PIN** do karty oraz **hasło dostępu** do bankowości internetowej są informacjami tajnymi i nie powinny być przekazywane osobom postronnym, należy przechowywać je w miejscu bezpiecznym i niedostępnym niepowołanych osób, dodatkowo **PIN-u do karty nie należy przechowywać razem z kartą!**
- W przypadku stwierdzenia **utruty karty** należy w pierwszej kolejności sprawdzić, czy nie zostawiliśmy jej w domu (np. w innej torebce lub kieszeni kurtki). Jeśli upewnimy się, że nie mamy naszej karty (obawiamy się, że zgubiliśmy ją lub została skradziona) należy niezwłocznie zastrzec kartę, kontaktując się z naszym bankiem (telefonicznie, w oddziale lub poprzez Internet). Od momentu zastrzeżenia karty nie można już z niej korzystać (jest zablokowana). Dzięki temu możemy być pewni, że nikt jej nie użyje i nie stracimy naszych pieniędzy. Jeśli mamy podejrzenia, że karta została skradziona, należy również zgłosić to na policję, a uzyskanie zaświadczenie przedstawić w banku. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty będące konsekwencją zgubienia lub kradzieży karty tylko do wysokości 150 euro i tylko do czasu zawiadomienia o tym fakcie wydawcy. Od momentu zgłoszenia utraty karty wszelkie wyniki z tego tytułu straty obciążają wydawcę.
- Przed zalogowaniem do bankowości internetowej należy sprawdzić, czy jesteśmy na bezpiecznych stronach banku (adres strony powinien zaczynać się od: **https://**).

- Nie wolno odpowiadać na zapytania wysłane w formie wiadomości email dotyczące hasła dostępu (jest to tzw. **phishing**, czyli wyłudzenie informacji, które służą do kradzieży pieniędzy) - bank nigdy nie prosi o takie informacje poprzez pocztę elektroniczną. Wyciąg z naszego konta należy regularnie sprawdzać, a w przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości (np. widzimy na koncie płatność, której nie zlecaliśmy) należy od razu skontaktować się z bankiem w celu wyjaśnienia.