

Bank mnie okrada, czyli 20 lat w PKO BP SA.

Cale życie bank mnie okrada, toteż moim marzeniem jest założyć własny bank i okradać innych!

Wśród najbardziej zasłużonych banków, które okradły mnie na największe kwoty jest oczywiście „ulubieniec publiczności” – Bank PKO BP SA. Z tej okazji w owym banku postanowili mnie kiedyś wyróżnić i zostałem klientem platinium. Dostałem panią opiekunkę moich relacji z bankiem i zapewnienie o niezwyklej jakości usług za 50 zeta miesięcznie. Czegóż to nie obiecywano i cóż to w praktyce oznacza? Ano, wyższe opłaty, mizerne próby obsługi biznesowej wywodzące się z rodowodu czasów głęboko niesłusznym ale stosowanych w dobie pełnej konkurencji rynkowej. W praktyce wprowadza to większe możliwości szwindli na drobne kwoty i wpieranie różnych, pozornie korzystnych usług, bo klient za 50 zł nie będzie się specjalnie rzucał i zastanawiał się nad małymi ubytkami na koncie – a to za kartę, a to za wystawiony świstek, a to za wypłatę z bankomatu, a to za jakąś czynność, którą właśnie przewidziano w najnowszej bankowej procedurze. A tną na każdym kroku, jak osy. A potem okazuje się, że departament kredytów to jedna galaktyka, kasa to druga, a jakieś tam transakcje międzynarodowe to trzecia. Generalnie moja opiekunka może się do mnie uśmiechnąć, zapytać władzy o to czy tamto, wysłuchać moich upierdliwości i przeprosić w imieniu instytucji, którą reprezentuje za mizerię oferty i afrykańskie standardy. W sumie pani bankierka w słusznym wieku i dużym doświadczeniu została sprowadzona do roli przedłużenia klawiatury systemu zintegrowanego.

Przez 20 lat bycia klientem tej skamieniałej instytucji obserwuję jej stacanie się ku afrykańskim standardom relacji z klientem (należy zauważyć, że Afryka również w miejscu nie stoi i idzie do przodu) oraz ogólnej niemożności załatwienia od ręki spraw bardziej złożonych, niż wypłata gotówki w złotych polskich. Bank ten przypomina golema, któremu wprawdzie mózg w sposób ciągły odparowuje ale kościec jeszcze zdrowy i siłą rozpędu oraz procedur może jakoś funkcjonować, a swoją bezwładnością narobić jeszcze wiele szkody. Jest kilka szczególnie interesujących procedur w tym kolosie na glinianych nogach, które powinny trzymać z daleka potencjalnych klientów od banku PKO BP SA. Najlepiej omijać go szerokim łukiem, spluwając przez ramię w kierunku siedziby mijanego oddziału. Zapytacie - czemuś tego nie uczynił? Ano, z lenistwa i głupoty. Dlatego płacę i postanawiam, że już w przyszłym tygodniu sprawę załatwię. I tak kolejny rok mija i prawdopodobnie minie, bo każda wizyta w tej oazie innowacyjności wiąże się z brakiem parkingu dla klienta ponoć wyjątkowego, stratą czasu oraz kolejnym spięciem z niemożnością. Ale do rzeczy. Jest kilka szczególnie interesujących przykładów złego funkcjonowania systemu scentralizowanego.

Na pierwszym miejscu piramidy absurdu stawiam kredyt hipoteczny. Ta usługa w PKO BP SA jest walką z wyszukaną upierdliwością proceduralną na poziomie znanego przypadku paragrafu 22. Oczywiście marketing i panie służące kredytem tak zasłużonym klientom, jak ja, działają w wymiennie. W Internecie można przeczytać same superlatywy. Zerowe opłaty za rozpatrzenie (z dokładnością do opłat ponoszonych za liczne dokumenty płatne, których kopę trzeba przedłożyć, a czasu co nie miara stracić), zerowe koszty uruchomienia (oszustwo na poziomie wyższym – związane z koniecznością zawarcia umów ubezpieczeniowych, w sumie na około 2-3% wartości kredytu), niskie oprocentowanie (no, z tym można interesująco polemizować). Ale najgorszą złą praktyką jest działanie analityków w centrali banku, traktujących potencjalnego kredytobiorcę jak anonimowego alkoholika, który właśnie postanowił zadłużyć się na wszelkie, możliwe sposoby żeby na złość mamie zrobić sobie krzywdę i własnej rodzinie. Procedura zawiera tyle niedorzeczności, zwłaszcza w analizie ekonomicznej wyników finansowych firm, że lepiej od razu zapomnieć o PKO BP SA jako potencjalnym kredytodawcy. Lepiej jest zapłacić 1% więcej za wnioski i od razu pójść do konkurencji. No, chyba że się jest klientem platynowym - wówczas..., a nie, nie, nic z tych rzeczy. Syndrom anonimowego alkoholika działa jakby ów klient po raz pierwszy podszedł do kasy. Należy

również pamiętać, że podpisanie umowy o udzielenie kredytu i jego uruchomienie to są dwie różne galaktyki, rządzące się własnymi regulacjami i jedna z drugą nie za bardzo się zgadzają. Bank za to tnie, jak osa, gdzie tylko może. Jakakolwiek zmiana w umowie 150 zł, itd. (patrz prowizje i opłaty), nie licząc się przy tym ani z czasem potencjalnego kredytobiorcy ani jego problemami ani kosztami różnych świstków i kwitów, które musi załatwiać. Przed wypłatą najczęściej jeszcze dojdą jakieś koszty, np. ubezpieczenia kwoty, dostarczenie kolejnego papieru (np. wyceny na własny koszt oczywiście, co wprawdzie z urzędu uznano za klauzule niedozwolone, ale któż by się tam duperelami na temat ochrony konsumenta przejmował). Zawsze można powiedzieć – masz rozum – nie podpisuj umów o kredyt. Jednak czasami oferta banku wydaje się być rozsądniejsza niż wygląda, a ponieważ człowiek nie śledzi procedur i dopisków do umów (liczących po kilkanaście stron), zapomina o niedozwolonych klauzulach, stosowanych przez bank, charakterze umowy szablonowej, na której tekst klient nie ma wpływu, itd.. Kodeks Cywilny, a zwłaszcza jego artykuł 358 umożliwia wystąpienie do Rzecznika Praw Konsumenta o zmiany tekstów umów i nałożenia kar na stosującego wymuszenia i haracze w majestacie prawa instytucji (to się nazywa, sprzedaż wiązana oraz tabela opłat i prowizji). I tak dałem się ponieść i po raz kolejny bank mnie okradł na naście tysięcy.

Ostatnio mój wspaniały bank potraktował mnie specjalną opłatą za kartę, którą wcześniej mi wparła moja doradczyni, a z której nie skorzystałem, bo nie mogłem. Góra srebra to nie była opłatą taryfową pobrano. Powiecie, na biednego nie trafiło. No może i tak, ale dlaczego takie szwindle mają w ogóle miejsce? Za spłatę wcześniejszą kredytu bank też sobie godnie policzył. I można tak jeszcze długo. Zapytacie po co to w ogóle piszę? Szukam po prostu kandydatów do złożenia pozwu zbiorowego przeciwko mojemu ulubionemu bankowi i wyprostowania nieco relacji na linii wszechmocny bank – klient. Ale mamy jeszcze inne kwiatki. Otóż mój ulubiony bank okrada ludzi dodatkowo za wypłaty z bankomatu innego, niż własny. Tak, tak – bank PKO BP SA łoi klienta na 3%!!! Może to nie jest dużo, ale wypłata 1000 zł w bankomacie za rogiem to już 30 zł! A za granicą – to możemy sobie pofolgować jeszcze lepiej, bo oprócz zbójnickiej opłaty mamy jeszcze janosikowy spread walutowy. Tym sposobem zostałem kilka razy okradziony zanim zorientowałem się o co chodzi i wyrzuciłem kartę mojego, ulubionego banku w otwór czeluści urządzenia łączącego online bank z MPWiK.

Na koniec coś specjalnego. Dodatkiem proceduralnym, chyba rodem ze skeczy Monty Pythona, jest możliwość negocjacji kursów walut na własnym koncie. Wymaga to podpisania specjalnej umowy. Tak, tak – klient w swojej nieświadomości mógłby zachować się nieodpowiedzialnie i na złość sobie i swojej rodzinie narazić się na straty, kupując walutę taniej niż w kantorze! A tak podpisze umowę i bank pozwoli mu zagrać na foreksie (jak zdąży za zmianami kursów). Dzięki umowie przynajmniej jest świadomy, że zabrał bankowi a i trochę czasu można mu za to zabrać. Ale jakby chciał zamieniać po paskarskim kursie dnia, to nie musi nic podpisywać, bo bank wówczas kroi swoje i klient jest wydymany. A tak – OK. możesz taniej, ale podpisz umowę. Sama procedura późniejszych negocjacji też jest niezwykle interesująca. Otóż na dzień dzisiejszy oddział bankowy nie może podjąć decyzji o tańszej sprzedaży waluty. O tym decyduje centrala i jakiś tam Jasio, który ma wyższe uprawnienia w tym samym systemie komputerowym. Więc pani opiekunka moja - stanowiąca przedłużenie inteligentne myszy i klawiatury, wchodzi do systemu, zadaje pytanie i czeka aż nasz Jasio podejmie temat. Czeką pół godziny, potem jeszcze pół. Potem pyta, czy nie mam czegoś do załatwienia w mieście, bo mógłbym sobie pójść na film, co na nim jeszcze nie byłem, po czym radośnie mi oświadcza, że dzisiaj nie da się tego zrobić, bo 15.00 i czas do miasta. Heja! Poszli precz w tej centrali i już sobie nie pogramy dzisiaj na walucie. A jutro – kurs już nieatrakcyjny i po temacie. Wkład na koncie obroniony, klient wprawdzie wkurzony, ale system działa i jest dobrze. Tak trzymać dzielni bankowcy.

Aktualnie doświadczam problemu rozvodu z moim bankiem-hubą. Myślałby kto, że wystarczy podpisać umowę wypowiedzenia. Ale nie! Masz kredyt – musisz bulić za konto. Masz

kredyt – jesteś nasz. Masz kredyt – mamy zawsze na ciebie bat. Możemy sobie teraz zmieniać taryfy, prowizje, a ty możesz nam skoczyć. U nas spready rosną dynamicznie (zwłaszcza pod koniec miesiąca). U nas taryfy służą łątaniu dziury budżetowej poprzez wzrost dywidendy wypłacanej w czarną dziurę. I tak właśnie wygląda klient w banku PKO BP SA. Jest zerem, niczym. Standardy afrykańskie relacji biznesowych tuż, tuż. A marmury pną się do góry. Procedury obrastają w prawo powielaczowe i stają się nienaruszalne i wiekuiste. Od kiedy nastąpiła konsolidacja odtąd mamy coraz więcej utrudnień. Bank jest niewydolny i znacznie bardziej nieprzyjazny. Panie w oddziałach stanowią zwykle przedłużenie klawiatury centralnego mainframe i mogą jedynie udzielać proceduralnych odpowiedzi oraz robić za akwizytorów, dokładnie takich, jak w opowiadaniach Bohumila Hrabala. Gorzej, gdy trzeba podjąć jakąkolwiek decyzję. Mamy w tej kwestii trzy opcje w naszym, kochanym banku: **niewygodnie, nieszybko i nietanio**. I tylko czasami można wybrać mniej niż trzy z wymienionych na raz.
