

SŁOWNICZEK:

Administrator

osoba odpowiedzialna za techniczne funkcjonowanie aplikacji lub systemu (np. nadawanie uprawnień, zmianę parametrów aplikacji, utrzymanie ciągłości działania systemu) oraz wsparcie właściciela biznesowego aplikacji (opiniowanie proponowanych zmian technicznych, funkcjonalnych).

Administrator danych osobowych

to zgodnie z art. 7 pkt 4 ustawy o ochronie danych osobowych, organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba decydująca o celach i środkach przetwarzania danych osobowych. Więcej na <http://www.giodo.gov.pl/>

Agresywna praktyka rynkowa

praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk (wykorzystanie przewagi wobec konsumenta, użycie lub groźba użycia przymusu fizycznego bądź psychicznego) w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Arbiter bankowy

działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami-klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta pozasądowe postępowanie rozjemcze. Arbiter Bankowy zajmuje się skargami składanymi jedynie przez osoby fizyczne, zawierające umowy nie związane z działalnością gospodarczą. Podstawowym założeniem jest wymóg by wartość przedmiotu sporu, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności bankowych, nie była wyższa niż 8000 zł. Stanowisko Arbitra jest wiążące dla banku. Więcej na <http://www.zbp.pl/index.php>

Archiwizacja dokumentów

przechowywanie dokumentów odpowiednio podzielonych i zabezpieczonych

Aneks

korekta, uzupełnienie do zawartej wcześniej umowy, np. aneks do umowy o kredyt

Bank

przedsiębiorstwo usługowe, świadczy usługi pośrednictwa i doradztwa w obrocie pieniężnym i na rynkach kapitałowych, oferuje też inne usługi związane z pomocą w działalności gospodarczej przedsiębiorstw

Bankomat (ATM)

działające w trybie on-line urządzenie umożliwiające między innymi dokonywanie wypłat gotówki za pomocą elektronicznego instrumentu płatniczego przy użyciu numeru PIN

Baza sanacyjna

Lista osób, podmiotów lub państw, wobec których uprawnione organizacje międzynarodowe wydają akty prawne (np. rozporządzenia UE) zobowiązujące państwa członkowskie do stosowania określonych ograniczeń.

Beneficjent

osoba czerpiąca zyski, profity z czegoś. Na przykład osoba fizyczna lub prawna, której udzielono kredytu albo na rzecz której została otwarta akredytywa, udzielona gwarancja lub poręczenie. W przypadku przelewów pieniężnych (zarówno lokalnych jak i zagranicznych) - osoba na rzecz której zostaje dokonany przelew.

Bezpieczna koperta

zaawansowany technologicznie produkt przeznaczony do przechowywania i przewożenia pieniędzy oraz innych przedmiotów wartościowych i poufnych. Dzięki zastosowanym materiałom, odpowiedniej konstrukcji oraz zastosowanej technologii zapewniają bezpieczeństwo przesyłkom i depozytom w bankach, urzędach, sklepach, punktach usługowych oraz innych instytucjach prywatnych i publicznych.

BFG

systemu gwarantowania środków pieniężnych, którego celem jest zapewnienie deponentom wypłaty, do wysokości określonej w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, środków gwarantowanych w razie upadłości banku. Bank jako podmiot objęty systemem gwarantowania jest obowiązany do informowania swoich klientów oraz osoby zainteresowane korzystaniem z jego usług o:

- swojej sytuacji ekonomiczno-finansowej,
- uczestnictwie w ustawowym systemie gwarantowania i zasadach jego funkcjonowania, w tym o zakresie podmiotowym i przedmiotowym ochrony przysługującej ze strony tego systemu, wskazując w szczególności:
 - kwotę określającą maksymalną wysokość gwarancji,
 - rodzaje podmiotów, które zgodnie z ustawą mogą być uznane za deponenta uprawnionego do otrzymania świadczenia pieniężnego.
- trybie i warunkach otrzymania świadczenia pieniężnego na wniosek klienta / osoby zainteresowanej z korzystania z usług Banku,

SŁOWNICZEK:

- braku ochrony gwarancyjnej.

Gwarancjami Funduszu objęte są środki pieniężne do wysokości równowartości w złotych 50 000 euro. Więcej na <http://www.bfg.pl/> lub <http://indywidualni.bzwbk.pl/przewodniki/bfg/bankowy-fundusz-gwarancyjny-przewodnik.html>

Bilon

pieniądz w postaci monet, metalowe monety o niskim nominale

BIK

Biuro Informacji Kredytowej, instytucja, której zadaniem jest gromadzenie, integrowanie i udostępnianie danych dotyczących zaangażowań kredytowych klientów banków. Wspomaga podejmowanie decyzji kredytowych przez banki, powiązane z nimi organizacje sektora usług finansowych, jak również podmioty kredytujące w innych sektorach gospodarki, tworząc i rozwijając narzędzia oceny kondycji finansowej ich klientów. Więcej na <http://www.bik.pl/> lub <http://indywidualni.bzwbk.pl/przewodniki/biuro-informacji-kredytowej/wszystko-o-bik-przewodnik.html>

BIN

Bank Identification Number - pierwsze sześć cyfr numeru karty. Na ich podstawie można określić organizację płatniczą, na licencji której karta jest wydana, emitenta karty, a czasem także typ rachunku do jakiego karta została wydana

Blokada rachunku

czasowe uniemożliwienie dysponowania i korzystania ze wszystkich wartości majątkowych zgromadzonych na rachunku, w tym również przez instytucję obowiązującą;

Call Center

Centrum Rozmów Telefonicznych - telefoniczne centrum obsługi Klientów, w którym prowadzona jest sprzedaż wybranych produktów oraz udzielane są informacje o ofercie Banku

Cash advance (ang.)

transakcje realizowane w placówkach bankowych przy użyciu kart płatniczych oraz innych elektronicznych instrumentów płatniczych polegające na wypłacie gotówki.

Chip

mikroprocesor przy kartach płatniczych zapewniający większe bezpieczeństwo dzięki personalizacji

Compliance

Zgodność, inaczej zapewnienie zgodności działania banku z przepisami prawa, wewnętrznymi regulacjami, kodeksami postępowania oraz innymi wewnętrznymi regulacjami.

Czyn nieuczciwej konkurencji

działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji reguluje zapobieganie i zwalczanie nieuczciwej konkurencji w działalności gospodarczej.

Czynności bankowe

usługi świadczone przez Bank na podstawie Ustawy Prawo Bankowe. Więcej na http://www.knf.gov.pl/sektor_bankowy/akty_prawne/index.html

Data transakcji

dzień w którym zawarto transakcję

Debet

ujemne saldo na koncie, które powstaje na skutek wypłacenia z tego konta więcej środków niż na nim było lub pozwolenie na wypłacenie większej ilości niż znajduje się na koncie

Decyzja kredytowa

Decyzja dotycząca udzielenia bądź nieudzielenia kredytu podjęta przez Bank na podstawie informacji uzyskanych przez Klienta, zgromadzonych w Banku oraz w dostępnych w BIK, uwzględniająca ryzyko kredytowe. Uwzględnia się w niej wynik scoringu oraz zdolności kredytowej wyliczonej dla osoby wnioskującej o kredyt.

Depozyt

ogólna nazwa inwestycji finansowej, polegającej na powierzeniu środków finansowych bankowi przez inwestora na pewien okres oznaczony (wkład terminowy) lub nie oznaczony (a'vista)

Depozyt terminowy (wkład terminowy)

SŁOWNICZEK:

kwota pieniężna powierzona bankom na krótki okres, na ustalone z góry oprocentowanie i na określony czas. Depozyt, którego płatność przypada na określony termin. W Polsce najpopularniejsze terminy to 1, 3, 6, 12 i 24 miesiące.; inne terminy są także możliwe

Dochód dyspozycyjny

wolne środki, które pozostają Wnioskodawcy do dyspozycji po odjęciu od dochodu netto stałych obciążeń (finansowe i z tytułu utrzymania mieszkania) oraz raty kredytu

Dostępne środki

środki pieniężne zgromadzone na koncie w danym dniu roboczym, pomniejszone o ewentualne blokady z tytułu nierozliczonych transakcji

Dyspozycja ustna

polecenie wykonania czynności bankowej bez pisemnego dokumentu

Dyspozycja na wypadek śmierci

pisemna dyspozycja zapisodawcy dotycząca przekazania po jego śmierci środków znajdujących się na jego rachunku/rachunkach wskazanym przez niego osobom (zapisobiorcom)

Posiadacz rachunku może polecić bankowi, alby po jego śmierci wypłacił wskazanym osobom kwoty określone w tej dyspozycji. Wskazanie osób uprawnionych do wypłaty po śmierci posiadacza może obejmować tylko krąg następujących osób: małżonka, wstępnych, zstępnych lub rodzeństwo. Kwota dyspozycji nie może jednak przekroczyć 20-krotnego średniego miesięcznego wynagrodzenia, ogłaszanego przez prezesa GUS za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza. Jeżeli posiadacz wydał więcej niż jedną dyspozycję, a łączy ich suma przekroczyła ten limit, dyspozycja późniejsza ma pierwszeństwo przed wcześniejszą. Kwoty wypłacone do wysokości dyspozycji, nie przekraczające ww. limitu nie wchodzi do spadku po posiadaczu. Jeżeli uprawnione osoby uzyskały kwotę wyższą od ww. limitu, są one zobowiązane do ich zwrotu ponad limit spadkobiercom posiadacza. Więcej na http://www.bik.pl/bik/o_bik/podstawy_prawne/ustawa_prawo_bankowe.htm

Działanie wprowadzające w błąd

działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Egzekucja

proces odzyskiwania utraconych środków w wyniku zerwania umowy

Egzekucja świadczeń pieniężnych

odebranie długu pieniężnego dłużnikowi przez komornika i przekazanie go wierzycielowi

Elektroniczny instrument płatniczy

każdy instrument płatniczy, w tym z dostępem do środków pieniężnych na odległość, umożliwiający posiadaczowi dokonywanie operacji przy użyciu elektronicznych nośników informacji lub elektroniczną identyfikację posiadacza, niezbędną do dokonania operacji, w szczególności kartę płatniczą lub instrument pieniądza elektronicznego. Instrument pieniądza elektronicznego - urządzenie elektroniczne, na którym jest przechowywany pieniądz elektroniczny, w szczególności karta elektroniczna zasilana do określonej wartości.

ELIXIR

Elektroniczna Izba Rozliczeniowa - funkcjonujący w ramach Krajowej Izby Rozliczeniowej międzybankowy system pośredniczący w elektronicznej wymianie komunikatów o zleceniach płatniczych oraz wierzycelnościach

Etyka biznesu

Systematyczne studium kwestii moralnych (przekonania, normy, wartości itd.) występujących w gospodarce, biznesie, bankowości oraz związanych z nimi rodzajach działalności osób - praktyki zachowań ludzi i instytucji

Faktura

opatrzone datą dokument wydawany kupującemu przez sprzedającego ze wskazaniem na nazwę oraz inne dane wyróżniające sprzedawcy i nabywcy

FAQ

(ang. Frequently Asked Questions) - zbiory "często zadawanych pytań" i odpowiedzi na nie; są tworzone w celu udostępnienia użytkownikom odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania

Finansowanie

zbiór metod i środków regulowania płatności stosowanych w trakcie realizacji projektu o charakterze ekonomicznym

SŁOWNICZEK:

Finansowanie terroryzmu

w myśl art. 165 a Kodeksu karnego jest to: gromadzenie, przekazywanie lub oferowanie środków płatniczych, instrumentów finansowych, papierów wartościowych, wartości dewizowych, praw majątkowych lub innego mienia ruchomego lub nieruchomości w celu sfinansowania przestępstwa o charakterze terrorystycznym.

GIIF

Generalny Inspektorat Informacji Finansowej - wyodrębniona jednostka organizacyjna w Ministerstwie Finansów, której zadaniem jest uzyskiwanie od instytucji do tego obowiązanych (np. banków), a następnie gromadzenie, przetwarzanie i analizowanie informacji o tych osobach, które są podejrzewane o wprowadzenie do systemu finansowego jakichkolwiek wartości pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł. Więcej na <http://www.mf.gov.pl/index.php?const=6#n>

GIODO

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych - organ do spraw ochrony danych osobowych. Kontroluje zgodność przetwarzania danych z przepisami ustawy. Więcej na <http://www.giodo.gov.pl/>

Gospodarstwo domowe

jest to zespół osób spokrewnionych lub niespokrewnionych, mieszkających razem i wspólnie utrzymujących się

Gotówka

prawny środek płatniczy, na który składają się monety i banknoty

Hasło

ciąg znaków znany tylko wybranym osobom, służący do uwierzytelnienia tożsamości lub uprawnień

Historia rachunku

zestawienie obejmujące transakcje i operacje dokonane w ostatnim miesiącu kalendarzowym oraz opłaty i prowizje pobrane w tym okresie

IBAN

International Bank Account Number - Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego - jest to rachunek bankowy używany w rozliczeniach transgranicznych, składa się z 28 znaków (wprowadzanych bez separatorów) z których: Dwa pierwsze znaki stanowią kod kraju w przypadku Polski "PL".

Dwa następne stanowią liczbę kontrolną.

Osiem kolejnych znaków stanowi numer jednostki organizacyjnej banku prowadzącej rachunek bankowy.

Szesnaście ostatnich znaków to numer porządkowy rachunku w jednostce organizacyjnej prowadzącej rachunek bankowy.

ID

(też: użytkownik, User, login) - nazwa przyjęta dla danej osoby w różnych aplikacjach, identyfikator pracownika w aplikacjach

Informacja handlowa

w świetle przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną - to każda informacja przeznaczona pośrednio lub bezpośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy. Regulacja ta zakazuje rozsyłania nie zamówionej **informacji handlowej** skierowanej do oznaczonego odbiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Przesłanie informacji handlowej możliwe jest po uprzednim uzyskaniu zgody jej odbiorcy

Informacja poufna

informacja "tajna" nie podana do publicznej wiadomości, której ujawnienia miało by określone skutki prawne

Intranet

sieć komputerowa ograniczająca się do komputerów np. w firmie lub organizacji; intranet przypomina internet, z tym jednak zastrzeżeniem, że jest ograniczony do wąskiej grupy osób (zazwyczaj tylko dla pracowników danej firmy)

Kapitalizacja

proces dopisania odsetek zapadłych do kapitału podstawowego, od którego te odsetki pierwotnie naliczono

Karencja

okres dzielący datę kończącą wykorzystanie kredytu a datę rozpoczęcia spłaty rat, jest określony w umowie

Karta debetowa

karta płatnicza wydawana do rachunku bankowego, umożliwiająca dokonywanie transakcji do wysokości dostępnych środków na rachunku, z uwzględnieniem limitu wypłat gotówki lub limitu wydatków

SŁOWNICZEK:

Karta płatnicza

karta identyfikująca wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniającą do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu - także do dokonywania wypłaty gotówki lub zapłaty z wykorzystaniem kredytu,

Karta pobytu

Dokument wydawany osobie nie posiadającej polskiego obywatelstwa, która uzyskała: zezwolenie na zamieszkanie, zezwolenie na osiedlanie się, status uchodźcy

Karta embosowana (tłoczona, wypukła)

posiada wyraźnie wypukłe cyfry i litery: pełny numer karty (dla VC i MC jest to zawsze 16 cyfr), ważność karty oraz nazwę Posiadacza. Używa się ich zarówno w terminalach elektronicznych, jak i bez obecności terminali, czy nawet bez fizycznej obecności karty.

Karta kredytowa

Karta płatnicza z paskiem magnetycznym lub z paskiem magnetycznym i mikroprocesorem, wydawana przez bank. Karta identyfikująca wydawcę i upoważnionego Użytkownika (Posiadacza/ Użytkownika karty dodatkowej), uprawniająca – z wykorzystaniem udzielonego kredytu (limitu kredytowego) - do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty (transakcji gotówkowych i bezgotówkowych).

Karta nieembosowana (płaska)

Na karcie płaskiej dane są nadrukowane a nie wytłoczone. Wszystkie transakcje takimi kartami muszą być autoryzowane. Kart płaskich można używać wyłącznie w elektronicznych terminalach, bankomatach

Karta pre-paid

karta płatnicza, przeplacona, nie jest połączona z żadnym rachunkiem, kupuje się ją określając wartość środków w ramach których będzie można wykonywać transakcje, karta może mieć funkcje "doładowania" tzw. Elektroniczna portmonetka

KIR

Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. – instytucja pośrednicząca w rozliczeniach między bankami

Klient

organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt procesu (np. konsument, interesant, użytkownik końcowy, detalista, beneficjent i nabywca). Klient może być wewnętrzny lub zewnętrzny w stosunku do organizacji

KNF

Komisja Nadzoru Finansowego – centralny organ administracji państwowej sprawujący nadzór (nadzór zintegrowany) nad rynkiem finansowym

Konflikt interesów

Oznacza angażowanie się w działalność, czy to poprzez inwestycję, czy przez podjęcie dodatkowej pracy u innego pracodawcy lub też w wyniku układów osobistych, związków towarzyskich lub innych zobowiązań albo uwikłań, na skutek których pracownicy wykorzystywaliby swoją pozycję wewnątrz banku do osiągnięcia prywatnych korzyści dla siebie lub innych kosztem klientów banku.

Konsument

w myśl ustawy z 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 z późn. zmianami) jest to osoba fizyczna, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą

Koszt całkowity kredytu

Wszystkie koszty wraz z odsetkami i prowizjami, które Kredytobiorca ponosi w związku z zawartą umową o kredyt. W praktyce w przypadku kredytów udzielanych przez BZ WBK jest to suma odsetek za cały okres kredytowania oraz prowizji z tytułu udzielenia kredytu.

Kredyt

Przekazanie kapitału (przeważnie pieniężnego) przez wierzyciela (kredytodawcę) dłużnikowi (kredytobiorcy) na ustalonych warunkach. Dla dłużnika otrzymanie kredytu oznacza powstanie zobowiązania. Jako wynagrodzenie za kredyt, dłużnik musi zwykle płacić procent

Kredyt hipoteczny

długoterminowy kredyt zwykle wykorzystywany do sfinansowania zakupu mieszkania lub budowy domu, zabezpieczony hipoteką, czyli zastawem na nieruchomości. To znaczy, że w przypadku odmowy spłaty kredytu bank, który go udzielił, może przejąć i sprzedać zastawioną nieruchomość

Kredyt inwestycyjny

SŁOWNICZEK:

kredyt na finansowanie przedsięwzięć inwestycyjnych, których celem jest stworzenie nowych lub rozwój istniejących podmiotów gospodarczych,

Kredyt konsumpcyjny (gotówkowy)

przyznawany prywatnym nabywcom dóbr konsumpcyjnych kredyt umożliwiający im gotówkową zapłatę za te dobra.

Kredyt obrotowy

na bieżące potrzeby związane z działalnością gospodarczą udzielany w rachunku kredytowym - podmiotom gospodarczym, dla których kredyt stanowi źródło finansowania działalności bieżącej. Wykorzystanie kredytu następuje jednorazowo lub w transzach, w terminach określonych w umowie o kredyt. Kredyt ten może mieć charakter odnawialny. Odnowienie kredytu następuje na podstawie wniosku kredytowego i po zawarciu nowej umowy o kredyt,

Kredyt rewalingowy

jest wielokrotnie zaciągany i spłacany w trakcie trwania umowy kredytowej

Kredyt w rachunku bieżącym

udzielany podmiotom gospodarczym o wysokim poziomie zdolności kredytowej, posiadającym w Banku rachunek bieżący. Poziom zadłużenia jest zmienny w ramach określonej w umowie o kredyt górnej granicy kredytowania. Każda spłata części kredytu z wpływów na rachunek bieżący kredytobiorcy daje możliwość ponownego jej wykorzystania wraz z pozostałą częścią tego kredytu.,

Kurs walutowy

cena danej waluty wyrażona w innej walucie

Limit wypłat

ustalona przez bank indywidualnie miesięczna łączna kwota wszystkich transakcji (bezugotówkowych i gotówkowych)

Limit do autoryzacji

miesięczny limit, do wysokości którego mogą być realizowane transakcje dokonane przy użyciu Karty

Limit wypłat gotówki

ustalona przez Bank indywidualnie maksymalna dzienna kwota wypłat gotówki przy użyciu danej Karty

Lokata

ulokowana w banku kwota pieniędzy na określonych warunków

Małoletni

w rozumieniu polskiego prawa cywilnego to osoba, która nie ukończyła lat 18 i nie zawarła małżeństwa, przez co małoletni uzyskuje pełnoletność

Marża bankowa

czynnik kształtujący ratę kredytu. Jest zawarta w oprocentowaniu, stała przez cały okres kredytowania, podlega negocjacji co do wysokości

MasterCard

firma i organizacja członkowska zrzeszająca instytucje finansowe wydające karty płatnicze sygnowane marką i logo MasterCard oraz Maestro i Cirrus

Monit

wezwanie do zapłaty np. raty lub rat kredytu, których termin płatności już minął

Monitoring terminowości spłat

działania informujące, upominawcze i wzywające do spłaty zadłużenia przeterminowanego (kontakty telefoniczne i pisma do Klientów)

Naruszenie compliance

to każde zdarzenie, które powoduje, że bank nie przestrzega obowiązków związanych z prowadzeniem działalności bankowej, nałożonych przez organy zewnętrzne (regulatorów). Naruszeniem compliance jest także działanie niezgodne z zasadami etycznego prowadzenia biznesu oraz postępowanie sprzeczne z dobrymi praktykami. Naruszenie może, ale nie musi mieć skutków negatywnych

NBP

Narodowy Bank Polski - bank centralny w Polsce

SŁOWNICZEK:

NBP jest bankiem centralnym Rzeczypospolitej Polskiej, którego działalność jest prowadzona w granicach naszego kraju. Podstawowym celem NBP jest utrzymanie stabilnego poziomu cen, przy jednoczesnym wspieraniu polityki gospodarczej Rządu. Do zadań NBP należy także organizowanie rozliczeń pieniężnych, prowadzenie gospodarki rezerwami dewizowymi, prowadzenie bankowej obsługi budżetu państwa, regulowanie płynności banków oraz ich refinansowanie

Nierezydent

osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania za granicą

Nieuczciwa praktyka rynkowa

praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwe praktyki rynkowe uznaje się w szczególności: praktyki wprowadzające w błąd, agresywne praktyki rynkowe, stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Nominalna stopa procentowa

stopa procentowa pokazująca nominalny przychód z posiadanego kapitału lub cenę kapitału udostępnionego

Nominał

wartość wyjściowa, zwykle określona na stałe np. wartość papieru wartościowego czy banknotu

NRB

(Numer Rachunku Bankowego) jest polskim standardem określającym sposób numeracji rachunków bankowych.

NRB składa się z 26 cyfr, jego struktura jest następująca:

CCAAAAAABBBBBBBBBBBBBBBB

gdzie:

CC to suma kontrolna (2 cyfry),

AAAAAAA to numer rozliczeniowy jednostki organizacyjnej banku (8 cyfr),

BBBBBBBBBBBBBBBB to numer rachunku klienta w banku (16 cyfr).

Obciążenie rachunku

zmniejszenie salda rachunku dokonywane w formie gotówkowej bądź bezgotówkowej

Odsetki

forma zysku, zwykle naliczana wg ustalonej stopy procentowej od kwoty kapitału

Odsetki karne

kara finansowa, w postaci konieczności zapłacenia podwyższonego oprocentowania, gdy klient nie spłaca terminowo lub w całości ustalonych rat

Okres kredytowania

okres na jaki został udzielony kredyt, tj. o momentu zawarcia umowy o kredyt do dnia spłaty ostatniej raty kredytu

Okres odsetkowy

okres, za jaki są rozliczane i płacone odsetki od kredytu lub depozytu

Operacja / Transakcja

wypłata gotówki, wydanie polecenia przelewu lub polecenia zapłaty albo dokonanie zapłaty przy użyciu karty

Oprocentowanie

forma wynagrodzenia za korzystanie z kapitału. Oprocentowanie może być stałe lub zmienne

Oprocentowanie kredytu

stopa procentowa w ujęciu rocznym, według której naliczane są odsetki od kredytu

Oprocentowanie należności przeterminowanych

stopa procentowa w ujęciu rocznym, według której naliczane są odsetki karne w związku z nieterminową spłatą rat kredytu. Odsetki naliczane są tylko od kapitałowej części raty kredytu.

Oprocentowanie stałe

jest to z góry przyjęte oprocentowanie do rozliczania kredytu. Nie zależy ono od zmiany stóp procentowych

Oprocentowanie zmienne

SŁOWNICZEK:

jest to oprocentowanie składające się ze zmiennej stopy procentowej. W wyniku zmiany sytuacji gospodarczej stop procentowe mogą się zmieniać a co za tym idzie również oprocentowanie naszego kredytu

Osoba fizyczna

prawne określenie człowieka w prawie cywilnym, od chwili urodzenia do chwili śmierci. Bycie osobą fizyczną pociąga za sobą zawsze posiadanie zdolności prawnej, czyli możliwość bycia podmiotem stosunków prawnych (praw i zobowiązań). Po ukończeniu 13 roku życia uzyskuje się pełną zdolność do czynności prawnych

Osoba prawna

osoba prawna to jeden z rodzajów podmiotów prawa cywilnego. Osobę prawną definiuje się zazwyczaj jako trwale zespolecie ludzi i środków materialnych w celu realizacji określonych zadań, wyodrębnione w postaci jednostki organizacyjnej wyposażonej przez prawo (przepisy prawa cywilnego) w osobowość prawną. Taka jednostka organizacyjna ma wtedy pełnię podmiotowości prawnej, w szczególności nabywa zdolność prawną oraz zdolność do czynności prawnych (oraz odpowiednio zdolność sądową i procesową)

Pełnomocnictwo

czynność prawna, której treścią jest oświadczenie woli mocodawcy upoważniające ściśle określoną osobę lub osoby do dokonywania w jego imieniu czynności prawnych określonych w pełnomocnictwie. Na podstawie tego umocowania pełnomocnik jest upoważniony do reprezentowania (zastępstwa) mocodawcy, w zakresie określonym w pełnomocnictwie, w stosunkach prawnych z innymi podmiotami prawa

Pieniądz

szeroko rozumiany środek płatniczy

Pieniądz bezgotówkowy (elektroniczny)

jest to forma pieniądza występująca tylko i wyłącznie w postaci zapisów na bankowych rachunkach depozytowych płatnych na żądanie przez właścicieli tych rachunków (tzw. pieniądz bankowy). Uruchomienie pieniądza bezgotówkowego następuje m.in. za pomocą przelewu bankowego, czeku rozrachunkowego, lub karty kredytowej i polega na bezpośrednim przenoszeniu płatności z rachunku jednego klienta na rachunek drugiego w tym samym lub innym banku.

PIN

(Osobisty Numer Identyfikacyjny) – cyfrowy kod służący do identyfikacji Posiadacza karty/Użytkownika karty, korzystającego z urządzeń odczytujących informacje zawarte na pasku magnetycznym lub mikroprocesorze

PIN-pad

podłączona do terminala POS klawiatura, przy użyciu której Użytkownik wprowadza numer PIN karty podczas dokonywania transakcji bezgotówkowej

Płatność

czynność w wyniku której podmiot ekonomiczny wygasa dług

Pranie brudnych pieniędzy

proceder obejmujący wszelkiego rodzaju operacje mające zazwyczaj na celu wprowadzenie do legalnego obrotu wartości majątkowych, które pochodzą z nielegalnych źródeł

Polecenie przelewu (przelew, transfer)

jedna z form pieniężnych rozliczeń bezgotówkowych. Polega na wydaniu bankowi dyspozycji przekazania określonej kwoty z rachunku bankowego płatnika na wskazany przez niego inny rachunek bankowy, operacja w której na polecenie klienta bank przekazuje pewną sumę z jego konta na inne konto

Polecenie zapłaty

bezugotówkowa forma rozliczeń, polegająca na realizacji dyspozycji wierzyciela obciążenia określoną kwotą rachunku bankowego dłużnika i uznania tą kwotą rachunku wierzyciela

Polisa

dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia

Procent

cena usługi świadczonej przez pożyczkodawcę na rzecz pożyczkobiorcy, który nabywa w zamian za prawo do korzystania z pewnej sumy pieniędzy w określonym czasie

Produkt bankowy

jednolity wyraźnie wyodrębniony pod względem formalnym i cenowym, składnik oferty bankowej

SŁOWNICZEK:

Prowizja

Wynagrodzenie za usługi i czynności bankowe, ustalone procentowo w stosunku do wartości usług wykonywanych przez bank na rzecz klienta

Prowizja z tytułu udzielenia kredytu

Jednorazowa opłata za udzielenie kredytu pobierana przez Bank w momencie wypłaty kredytu. Prowizja ta pomniejsza kwotę kredytu do wypłaty (jest potrącana z kwoty kredytu)

Przetwarzanie danych osobowych

Przetwarzanie oznacza jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych

Rachunek bieżący

rachunek bankowy służący do gromadzenia środków pieniężnych i przeprowadzenia rozliczeń związanych z działalnością gospodarczą

Rachunek do spłaty kredytu

Rachunek, na który Kredytobiorca wpłaca środki przeznaczone na spłatę rat kredytu. Rachunkiem do spłaty kredytu może być konto osobiste lub rachunek techniczny (savings)

Rachunek kredytowy

rachunek w systemie bankowym, na którym ewidencjonowane jest zadłużenie z tytułu kredytu.

Rachunek oszczędnościowo -rozliczeniowy (ROR)

rachunek bankowy osób fizycznych, zwany także kontem osobistym, umożliwiający deponowanie pieniędzy, dokonywanie rozliczeń poprzez realizację stałych zleceń oraz zaciąganie kredytu.

Rachunki wspólne

przeznaczony dla więcej niż jednej osoby fizycznej (np. małżonków), które korzystają z niego łącznie lub oddzielnie

Rata

część należności zwracanej bankowi w wyniku jej rozłożenia w czasie

Rata kredytu

Miesięczna płatność z tytułu kredytu; składa się z części kapitałowej (rata kapitałowa) oraz odsetkowej (rata odsetkowa)

Raty malejące

system spłat rat składających się z równych części kapitału i malejących odsetek

Raty równe

system spłat rat o stałej wysokości składających się z odsetek i rosnącego kwotowo kapitału

Reklama

wszystkie materiały reklamowe odnoszące się do produktów lub usług oferowanych przez Bank takie jak: materiały POS, plakaty, ulotki, standy, naklejki, broszury, reklama prasowa, radiowa, telewizyjna, internetowa, digital merchandising, reklama na outdoorze (np. citylighty, billboardy, wyklejki wielkoformatowe na szybach placówek, czy też inne formy reklamy zewnętrznej), mailingi, e-mailingi, działania PR, regulaminy i kupony konkursowe, kupony udziału w loteriach, prezentacje multimedialne, reklama na ekranach bankomatów, reklama na rewersach wyciągów, kopertach

Rezydent

osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania na terytorium Polski

RPP

Rada Polityki Pieniężnej - organ Narodowego Banku Polskiego odpowiedzialny za politykę pieniężną w Polsce. Rada ustala wysokość podstawowych stóp procentowych, określa zasady operacji otwartego rynku oraz ustala zasady i tryb naliczania i utrzymywania rezerwy obowiązkowej.

RRSO

rzeczywista roczna stopa oprocentowania – stopa procentowa pozwala klientowi na łatwiejsze porównanie ofert banków, ponieważ oprócz oprocentowania uwzględnia ona także pozostałe koszty kredytu (np. prowizje). Wyliczona zgodnie z ustawą z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081) - jest to całkowity koszt kredytu wyrażony w ujęciu procentowym.

SŁOWNICZEK:

Ryzyko bankowe

prawdopodobieństwo poniesienia straty w wyniku prowadzonej działalności bankowej. Do podstawowych rodzajów ryzyka bankowego należą: ryzyko kapitałowe, ryzyko kredytowe, ryzyko kursowe, ryzyko płynności, ryzyko stopy procentowej.

Ryzyko kredytowe

ryzyko, że kredytobiorca nie wywiąże się z warunków umowy kredytowej w sprawie spłaty kapitału i odsetek, w terminach określonych w umowie.

Saldo

wysokość salda debetowego lub kredytowego na rachunku bankowym w danym momencie

Saldo kredytu

Aktualnie zadłużenie z tytułu kredytu (bez odsetek), tj. kwota udzielonego kredytu pomniejszona o kwotę spłaconych rat kapitałowych

Scoring

metoda statystyczna, która w sposób punktowy określa prawdopodobieństwo zaprzestania spłaty

SLIP

odcinek drukowany przez terminale POS, jest to potwierdzenie dokonania transakcji kartą płatniczą. Terminal drukuje zawsze dwa egzemplarze każdego potwierdzenia, jeden dla sklepu (tu klient składa podpis jeśli taki jest wymagany) a drugi dla klienta

Spam

niechciane elektroniczne wiadomości mailowe, często o charakterze handlowym, wysyłana na skrzynki pocztowe bez zgody użytkownika poczty, forma reklamy rozsyłanej zwykle do dużej liczby nieznanymi osobom; także automatyczny mechanizm kontroli poczty służący niedopuszczaniu na skrzynki pocztowe niepotrzebnej korespondencji

Stopa procentowa

oprocentowanie wyrażone w procentach w jakiejś skali najczęściej w skali roku

Stopa nominalna

informacja określająca wysokość odsetek od kredytu przy założeniu spłaty jednorazowej na koniec okresu rocznego

System DOKUMENTY ZASTRZEŻONE

narzędzie informatyczne umożliwiające dostęp do Centralnej Bazy Dokumentów –Dokumenty Zastrzeżone w Związku Banków Polskich

Tajemnica bankowa

oznacza wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której bank tę czynność wykonuje z wyjątkami przewidzianymi w ustawie

Tajemnica przedsiębiorstwa

przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nie ujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, handlowe, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności

Tajemnica zawodowa

Obejmuje informację uzyskaną przez pracownika, w związku z podejmowanymi czynnościami służbowymi w ramach zatrudnienia, stosunku zlecenia lub innego stosunku prawnego o podobnym charakterze.

Terminal POS

działające w trybie on-line elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z paska magnetycznego karty lub mikroprocesora; dokonanie transakcji bezgotówkowej potwierdzone jest rachunkiem transakcji z adnotacją "sprzedaż", "purchase" (lub równoznaczną w innym języku); dokonanie transakcji gotówkowej potwierdzone jest rachunkiem transakcji z adnotacją: "gotówka", "cash advance", "cash" (bądź równoznaczną w innym języku)

Transakcja bezgotówkowa

dokonanie przy użyciu karty bezgotówkowej płatności za towary lub usługi w terminalu POS w tym zasilenie konta telefonu pre-paid w bankomacie

Transakcje gotówkowe

SŁOWNICZEK:

transakcje dokonywane przy użyciu banknotów i monet nominowanych w jakiejś walucie, np. złotych, dokonanie przy użyciu karty wypłaty gotówki w bankomacie lub terminalu POS

Transakcja powiązana

specyficzny typ transakcji wskazujący na fakt, że transakcja przeprowadzana jest za pomocą więcej niż jednej operacji, których okoliczności wskazują, że są one ze sobą powiązane i zostały podzielone na operacje o mniejszej wartości z zamiarem uniknięcia obowiązku rejestracji transakcji podejrzanej

Ubezpieczający

osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która na rachunek Ubezpieczonego zawarła umowę ubezpieczenia i jest zobowiązana do opłacania składek

Ubezpieczony

osoba fizyczna, której życie lub życie i zdrowie są przedmiotem ubezpieczenia

Umowa o kredyt konsumencki

to umowa, na mocy której kredytodawca udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci. Podstawą prawną jest ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa ma zastosowanie do umów o kredyt konsumencki do kwoty 80.000 PLN albo równowartości tej kwoty w innej walucie niż waluta polska.

UOKiK

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - polski urząd antymonopolowy, Więcej na <http://www.uokik.gov.pl/>

Uposażony

osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, wyznaczona przez Ubezpieczonego, uprawniona do otrzymania świadczenia na wypadek śmierci Ubezpieczonego.

Usługi

świadczenia przyczyniające się do zaspokojenia indywidualnych lub zbiorowych potrzeb w inny sposób niż poprzez transfer własności dobra materialnego

Usługi płatnicze

Świadczone przez bank usługi płatnicze powiązane z rachunkiem, w tym polecenia zapłaty i zlecenia stałe.

Waluta obca

pieniądze nie będące w Polsce prawnym środkiem płatniczym

Wierzyciel

osoba, która na mocy zobowiązania dłużnika może żądać od niego wykonania określonego świadczenia, jeżeli umowa dotyczy pożyczki pieniężnej, pożyczkodawca (wierzyciel) ma prawo domagać się od pożyczkobiorcy spłaty należności

Windykacja należności

czynności przewidziane prawem, podejmowane przez Bank w stosunku do kredytów wymagalnych, których celem jest odzyskanie danej wierzytelności tj. wniosek do sądu o klauzulę, wniosek do komornika o wszczęcie egzekucji itp.

VISA

Visa International Service Association, firma i organizacja członkowska zrzeszająca instytucje finansowe wydające karty płatnicze sygnowane marką i logo VISA

Wpłatomat

zwany również bankomatem do wpłat jest urządzeniem do przyjmowania wpłat na konta dla klientów banku

Wstrzymanie transakcji

czasowe ograniczenie dysponowania i korzystania z wartości majątkowych, polegające na uniemożliwieniu przeprowadzenia określonej transakcji przez instytucję obowiązaną

WU

Western Union Money Transfer

Wyciąg

Dokument sporządzony przez oddział operacyjny dla posiadacza rachunku bankowego, informujący o dokonanych na tym rachunku operacjach i wynikającym z nich saldzie na koniec określonego dnia

SŁOWNICZEK:

Wypłacalność

zdolność podmiotu do wywiązywania się z zobowiązań, której źródłem jest całość posiadanych zasobów składających się na jego majątek

Zaangażowanie niezabezpieczone

Suma udzielonych Klientowi przez Bank kredytów gotówkowych, limitów w koncie osobistym, limitów w karcie kredytowej oraz wnioskowanego kredytu

Zablokowanie Karty

czynność polegająca na czasowym wstrzymaniu możliwości dokonywania autoryzowanych transakcji oraz korzystania z karty w pozostałym zakresie

Zadłużenie przeterminowane

zaległość w spłacie kapitału, odsetek lub opłat oraz odsetki naliczane od kapitału przeterminowanego (np. rata kredytu lub część raty, której termin płatności już minął).

Zaniechanie wprowadzające w błąd

działanie jeżeli pomija się istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Zastrzeżenie Karty

czynność polegająca na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania transakcji oraz korzystania z karty w pozostałym zakresie

Zdolność kredytowa

zdolność kredytobiorcy do terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami. Szacowana przez Bank na podstawie informacji przekazanych Bankowi przez Klienta oraz dostępnych w BIK.

Zestawienie transakcji

drukowane cyklicznie zestawienie, uwzględniające wyłącznie transakcje rozliczone przez bank w ciągu danego okresu, określające m.in. kwotę, datę i walutę transakcji

Zlecenia stałe

zlecenie płatnicze umożliwiające dokonywanie bezgotówkowych rozliczeń stanowiących dyspozycję dłużnika udzieloną Bankowi, na mocy której Bank może obciążać rachunek dłużnika określoną kwotą i tym samym uznać tą kwotą rachunek wierzyciela w terminie wskazanym przez dłużnika.

WESTERN UNION

Przekaz pieniężny WU

najszybszy przekaz pieniężny dedykowany dla osób fizycznych, do odbioru którego nie są potrzebne rachunki walutowe, czeki, itp.

MTCN

Money Transfer Control Number - numer przekazu pieniężnego identyfikujący transakcję. Restrykcje niektórych państw zobowiązują odbiorcę do podania prawidłowego numeru MTCN w momencie wypłaty przekazu. W Polsce taki numer nie jest wymagany przy realizacji wypłaty środków pieniężnych.

Informacje potrzebne przy wypłacie przekazu WU: Każde z państw rządzi się własnymi restrykcjami, jednak jeżeli chodzi o informacje potrzebne do wypłaty przekazu WU odbiorca powinien znać następujące szczegóły: imię i nazwisko nadawcy przekazu, kraj pochodzenia przekazu, kwota przekazu (możliwa rozbieżność w kwocie do 10% od kwoty widocznej w systemie). Niektóre kraje wymagają również podania prawidłowego numeru MTCN w trakcie wypłaty.

Tabele opłat

informacja o wysokości opłaty należnej za realizację przekazu Western Union. Tabela dostępna jest w Intranecie i na stronach www. Kwota prowizji jest zależna od kraju, do którego zleca się wysłanie przekazu.

Usługi dodatkowe

usługi, jakie można dodać do przekazu. Są to m.in. wiadomość oraz powiadomienie telefoniczne. Opcje te są dodatkowo płatne i dostępne w zależności od kraju przeznaczenia

Hasło

opcja bezpłatna dostępna w wybranych krajach. Pozwala na dodanie hasła i odpowiedzi do przekazu. Przydatna w szczególności, gdy odbiorca nie dysponuje ważnym dokumentem tożsamości. Przy odbiorze przekazu na hasło bez okazywania dokumentu, maksymalną kwotą wypłaty może być równowartość 999,99USD (kwota zależna od restrykcji kraju przeznaczenia)

SŁOWNICZEK:

1) Standardy Obsługi+ "Bądź gotowy zrobić coś więcej"

Standardy Obsługi określają postawy pracowników w bezpośrednim kontakcie z klientem. Stanowią sposób na uzyskanie powtarzalnych i pożądaných zachowań w ramach Grupy BZ WBK. Obejmują kontakty za pośrednictwem wszystkich kanałów komunikacji tj. spotkanie/wizyta w placówce, kontakt telefoniczny i korespondencja.

2) Księga Standardów Obsługi+ "Bądź gotowy zrobić coś więcej"

Zapisy wszystkich standardów w zakresie jakości obsługi klienta. Obowiązują wszystkich pracowników BZ WBK Partner.

Standaryzacji podlegają elementy dotyczące powitania, pożegnania, kolejnych kroków badania potrzeb klienta, prezentacji oferty, sprzedaży produktu oraz obsługi posprzedażowej.

3) Badanie Tajemniczy Klient

Badanie „Tajemniczy Klient” to powszechnie stosowana i najbardziej efektywna metoda pomiaru poziomu jakości obsługi. Polega na tym, że niezależni, specjalnie przygotowani audytorzy odwiedzają placówki banku w celu dokonania zakupu kontrolowanego zgodnego z wcześniej ustalonym scenariuszem. W trakcie wizyty audytorzy zbierają informacje dokonując oceny jakości obsługi i wypełniając kwestionariusz.