

Podcast *Finanse bardzo osobiste*, odcinek 12

Data publikacji: 2015-08-04

link do opisu na blogu: <http://marciniwuc.com/subiektywnie-o-finansach/>

FBO 012: Subiektywnie o finansach z Maćkiem Samcikiem.

Witam Was bardzo serdecznie w trzynastym odcinku podcastu *Finanse bardzo osobiste*. Ten wstęp nagrywam w niedzielę, 2 sierpnia. Lato w pełni, wakacje na półmetku, a za oknem – piękne słońce. Dlatego mam nadzieję, że w ten weekend wspaniale sobie wypoczywacie i relaksujecie się. A ja czytam sobie dzisiaj od rana CV oraz listy motywacyjne osób, które odpowiedziały na moje ogłoszenie o pracę. Zależy mi na tym, żeby jeszcze lepiej prowadzić dla Was blog, żeby zwiększać jego zasięg, ale przede wszystkim – żeby móc stworzyć jeszcze więcej fajnych, wartościowych rzeczy. Dlatego właśnie zatrudniam pracownika.

Ponad 50 osób odpowiedziało na moje zgłoszenie. I lektura tych CV oraz listów motywacyjnych to jest naprawdę fajny dla mnie pretekst do tego, żeby już wkrótce napisać kilka słów, jak skutecznie poszukiwać pracy. Niektóre zgłoszenia są naprawdę świetne: są dopracowane i pod względem graficznym, i pod względem treści. Widać, że każde słowo jest tam przemyślane i dostosowane do tego, co napisałem w ogłoszeniu. A niektóre... No cóż, *copy – paste* z innych rozsyłanych po różnych firmach CV albo napisane w sposób taki, że nie sposób przez to przejść.

Ale bez względu na to jedno jest pewne: że wśród tych CV jest osoba, którą wybiorę i która rozpocznie współpracę ze mną, która będzie po prostu pracować w FBO. I z ogromną starannością podchodzę tutaj do wyboru właściwej osoby. Opowiem Wam o tym trochę więcej już wkrótce – albo w podcaście, albo w artykule na temat skutecznego poszukiwania pracy.

A co w dzisiejszej audycji? Dzisiaj zapraszam Was do wysłuchania mojej rozmowy z niezwykle ciekawym człowiekiem. Widzieliście kiedykolwiek wypełniony po brzegi kibicami Stadion Narodowy? Wyobraźcie sobie teraz, że stajecie przed widownią liczącą tyle co pięć wypełnionych po brzegi Stadionów Narodowych. Właśnie tyle osób czyta w każdym miesiącu blog Maćka Samcika pt. [Subiektywnie o finansach](http://marciniwuc.com/subiektywnie-o-finansach/). To jest ogromna skala, niewyobrażalna skala, która pozwala Maćkowi skutecznie interweniować w różnych sprawach, bardzo ważnych z punktu widzenia klientów

instytucji finansowych. Jak to jest, że jeden człowiek dzięki ogromnej rzeszy swoich czytelników może wywierać presję na banki i firmy ubezpieczeniowe? Dowiedcie się tego właśnie z naszej rozmowy, do której bardzo serdecznie Was zapraszam.

Moim gościem jest dzisiaj Maciej Samcik, autor potężnego i bardzo popularnego bloga [Subiektywnie o finansach](#), śledzonego już przez 250 tys. czytelników. I na tym blogu Maciek z charakterystycznym przekąsem i poczuciem humoru prześwietla produkty finansowe, opisuje, wyjaśnia różne pomysły naszych polityków na to, jak nam ulepszyć życie i nasze finanse, no i wreszcie też prześwietla finansowe absurdy, z jakimi mamy do czynienia w branży finansowej. Cześć, Maćku!

Witajcie, witaj!

Dzięki serdecznie, że przyjąłeś zaproszenie. I na początek powiedz nam o tym, jak zaczynałeś swoją przygodę z dziennikarstwem ekonomicznym. Bo ty nie jesteś dziennikarzem z wykształcenia, jesteś ekonomistą, prawda?

Jestem ekonomistą, ale o zabarwieniu dziennikarskim. Moja przygoda z pisaniem w ogóle trwa od lat 18. Jeszcze na trzecim roku studiów ekonomicznych w Poznaniu zostałem ściągnięty przez warszawską redakcję „Gazety Wyborczej”, która akurat wtedy poszukiwała komentatora giełdowego. I te 18 lat temu zacząłem swoją przygodę z dziennikarstwem – właśnie od pisania giełdowych komentarzy. Potem zajmowałem się różnymi branżami giełdowymi: branżą budowlaną, informatyczną, farmaceutyczną, aż w końcu wylądowałem przy bankach. Na początku strasznie cierpiałem, bo uważałem, że to jest tak nudne i nieinteresujące, że ja się zanudzę na śmierć, moi czytelnicy się zanudzą i nic dobrego z tego nie będzie.

Ale cię wciągnęło jednak...

Ale im dłużej bankom się przyglądałem i się ich uczyłem, tym bardziej okazywało się, że to jest jednak pasjonujące zajęcie i jest coś w powiedzeniu, że banki są krwiobiegami gospodarki i jak się tu im przykręci, tam się odkręci, to naprawdę można albo dużo zepsuć, albo dużo poprawić. I tak sobie już od 18 lat sobie piszę o pieniądzu, a od 6 lat prowadzę również blog finansowy o zabarwieniu wybitnie konsumenckim.

Tak że stoję na dwóch nogach. To moje dziennikarstwo ekonomiczne jest poważniejsze, zajmuję się tam sprawami ważnymi dla świata, natomiast na blogu zajmuję się sprawami ważnymi dla naszych portfeli.

No właśnie, pracowałeś sobie jako znany, szanowany dziennikarz w znanej redakcji, zgarniałeś nagrody za swoją działalność. Skąd w ogóle pomysł na to, żeby dorzucić sobie roboty i uruchomić blog?

Z chęci pomagania ludziom, bo bycie dziennikarzem to tak naprawdę jest takie miejsce na świecie, w którym można ten świat zmieniać. Dziennikarz jest jedną ze stosunkowo nielicznych osób, która może spotykać się z moźnymi tego świata, z ludźmi, którzy rządzą gigantycznymi pieniędzmi, którzy ustalają prawo w Polsce i którzy mogą jednym podpisem zmienić nasze życie na dobre lub na złe.

No właśnie, ciężko było się z tobą umówić, bo co chwilę miałeś jakieś spotkanie z prezesami.

Tak, to jest część mojej pracy i staram się podczas spotkań również prezesów instytucji finansowych przekonywać do tego, że warto być dobrymi, warto czasem zarobić trochę mniej pieniędzy, ale zrobić to w sposób w 100% uczciwy i etyczny.

Dziennikarstwo to jest taki zawód, który daje szansę zmieniania świata. Bardzo sobie to cenię i dlatego od 18 lat go uprawiam. Natomiast połączenie dziennikarstwa i blogowania o finansach to już są Himalaje zmieniania świata, bo rzeczywiście otwierają się przed takim blogującym dziennikarzem nowe możliwości i od tych 6 lat staram się z nich jak najwięcej wycisnąć.

Czyli tak misyjnie podchodzisz do tego zadania?

Tak, tak. Wszystko, co robię, staram się robić jak najlepiej. Wychodzę z założenia – i do tej pory to się sprawdzało – że jeśli coś się robi dobrze, to w końcu pieniądze same przychodzą, w takim sensie, że pojawia się ktoś, kto chce tę pracę wynagrodzić.

Maciek, blog [Subiektywnie o finansach](#) to jest twój samodzielny, prywatny projekt, niezależny od pracy na etacie, prawda?

Tak, dokładnie, nie ma nic wspólnego z moją pracą w „Gazecie Wyborczej”, jest moją drugą nogą.

Jak ci się udaje pogodzić te dwie sprawy: pisanie dla gazety, pisanie na bloga. Przecież to jest ogrom pracy!

Jest to tak naprawdę coś w rodzaju drugiego etatu, ale też trzeba powiedzieć, że ja mam dość dużą łatwość pisania, więc to nie jest tak, że żeby napisać tekst na bloga, to ja przez 7 godzin muszę o tym myśleć, a przez następne 7 godzin go pisać.

No widzisz, a ja muszę! Czyli ten jednak szlif dziennikarski się przydaje!

Tak, warsztat dziennikarski oczywiście ma znaczenie. Więc oczywiście jestem w stanie to pogodzić, bo gdybym nie był w stanie, tobym zrezygnował z jednej z tych aktywności. Ale oczywiście moi koledzy z „Wyborczej” mi w tym pomagają, bo to jest tak, że nie muszę się stawiać o dziewiątej w redakcji, podbijać karty na zakładzie. W większości zebrań redakcyjnych nie muszę uczestniczyć i też jeśli mam do zrobienia jakąś ważną rzecz, która się ukaże na blogu, to nikt nie wymaga ode mnie, żebym

akurat wtedy robił coś dla „Gazety Wyborczej”. Więc tutaj mam zielone światło, żeby traktować działalność blogową na równi z dziennikarską.

A co wymaga najwięcej czasu i energii? Zbieranie materiałów, publikowanie odpowiedzi na maile ludzi, interwencje?

Komunikacja z czytelnikami i komunikacja z instytucjami finansowymi, bo to traktuję łącznie.

Bo ty prowadzisz blog trochę interwencyjny – ludzie piszą do ciebie o różnych sprawach czy przykrych sytuacjach, które spotkały ich na styku z jakąś instytucją finansową, ty to nagłaśniasz i starasz się pomóc tę sprawę rozwiązać. Jak to wygląda?

Tak, mniej więcej połowa moich wpisów blogowych to są wpisy interwencyjne, czyli dotyczące pomocy konkretnemu klientowi lub konkretnej grupie klientów. Oczywiście żeby tę działalność prowadzić, muszę mieć dość rozbudowaną korespondencję i kontakty z moimi czytelnikami, jak również z instytucjami finansowymi. To, co pochłania przy tak sprofilowanym blogu najwięcej czasu, to jest, mówiąc brzydko, ogarnianie wszystkich tych spraw, które są na stole. Bo ja w każdej chwili każdego dnia jestem w trakcie załatwiania kilkudziesięciu spraw. Dzisiaj mam w katalogu ok. 20 spraw, które są w toku, ok. 20 już zakończonych ostatnio i kilkadziesiąt kolejnych w kolejce. Już zarządzanie całym tym przedsięwzięciem jest dość czasochłonne. Oczywiście każda z tych spraw jest inna, każda wymaga indywidualnego podejścia, każdy wymaga tego, żeby przekazać instytucji finansowej, jakie jest moje stanowisko w danej sprawie i co chciałbym, żeby ta instytucja zrobiła.

Zdaje się, że niedługo będzie wakat na stanowisku nowo powoływanego rzecznika finansowego. Może to jest coś dla ciebie?

Z tego, co wiem, to już jest kandydat na to stanowisko, więc może w następnym rozdaniu.

Do ciebie nikt nie zadzwonił? Może za skuteczny jesteś w rozwiązywaniu tych spraw dla dobra klienta?

Dobrze się czuję w tym, co robię, i mam wrażenie, że moja skuteczność jest porównywalna z tą, którą osiągają urzędy utrzymywane z naszych podatków służące do tego, żeby bronić praw konsumentów, więc wydaje mi się, że nie zmienia się zwycięskiego składu.

A fakt, że jesteś znany, nie utrudnia ci pracy? Nie pójdziesz teraz do jakiegoś oddziału, nie zrobisz *mystery shopping*, nie zapytasz o produkty bez narażenia się na to, że ktoś powie: „A, pan Samcik, dzień dobry, witamy!”.

Oczywiście, twarz, która jest identyfikowana w branży bankowej, nie ułatwia zadania. Zwykle jak pojawiają się w instytucjach finansowych, to rzeczywiście wystawiają dla mnie najlepszych swoich pracowników, najlepszych doradców klienta. Ale to jest taka cena, którą muszę zapłacić. Oczywiście mam tego świadomość, że jeśli jestem obsługiwany w banku, firmie ubezpieczeniowej czy u pośrednika finansowego, to jest to w większości przypadków poziom obsługi charakterystyczny dla VIP-a, natomiast produktów nie da się pokolorować. To znaczy, że nawet jeśli pracownik jest wyjątkowo dobrze wykwalifikowany i potrafi ugryźć się w język, zanim powie coś głupiego, to jeśli zaprezentuje mi produkt finansowy, który jest do niczego i właściwie służy wyłącznie do nabijania klienta w butelkę, to *no mercy*, nie ma litości ani przebaczenia.

Przy twoim zasięgu pracownicy działów public relations w bankach, ubezpieczalniach nie tylko dobrze cię znają, ale też liczą się z twoim zdaniem. Nie starają się czasem wpłynąć trochę na twoją opinię?

Oczywiście, że się starają, i to jest ich praca, ja tę pracę szanuję i mam świadomość, że ich zadaniem jest czasami nie powiedzieć mi całej prawdy, natomiast moim zadaniem jest z nich tę prawdę w całości wyciągnąć. I szanując się nawzajem, po prostu obie strony starają się jak najlepiej wykonywać swoją robotę. To, że bankowi PR-owcy liczą się z moim zdaniem, wynika z tego, że liczą się z tym zdaniem ich szefowie – członkowie zarządów banków i ludzie odpowiadający za jakość obsługi klienta w bankach. I to jest dla mnie oczywiście dobra wiadomość, ja się z tego bardzo cieszę, jestem z tego dumny, że udało mi się osiągnąć taki stratus. I on mi pomaga w tym, żeby przekonać tych ludzi, którzy ze mną współpracują z ramienia banków, do tego, żeby czasami zrobić coś dobrego w kierunku klientów – czasami wycofać jakąś prowizję albo coś lepiej opisać w dokumentacji, albo zrobić lepiej reklamę.

Gdybym był postrzegany w bankach jak taki bezmyślny nienawistnik, który nienawidzi wszystkich bankowców i jak widzi takiego, to od razu spluwa przez lewe ramię, to prawdopodobnie nie udawałoby mi się nic załatwiać, bo też to, co bym pisał, byłoby niewiarygodne, byłoby traktowane jako coś, co jest kompletnie oderwane od rzeczywistości. Ja staram się przedstawiać sprawy uczciwie. Czasami, jeśli klient nie ma racji albo czepia się bezpodstawnie, to potrafię to napisać, przyznać rację bankowcom, pochwalić ich, jeśli coś poprawią, i mam wrażenie, że to powoduje, że moja opinia może wiele zmienić w postępowaniu bankowców, bo oni wiedzą, że ona jest jakoś tam uzasadniona, nie jest wynikiem jakichś moich fobii.

To w końcu subiektywnie o finansach czy obiektywnie?

Subiektywnie o finansach, ale bez zbędnych emocji i zbędnej nienawiści w kierunku świata finansów.

Maciek, a czy zdarzały się jakieś próby nacisku na ciebie albo wręcz groźby procesami czy innymi tego typu nieprzyjemnymi sprawami, jeżeli nie wycofasz jakichś swoich opinii?

Nie. W świecie finansów dość znane jest to, że nie jest łatwo wpłynąć na mnie w sposób pozamerytoryczny. W zasadzie nikt nie udowodnił, że jest to możliwe. Miałem kilkanaście procesów sądowych jako dziennikarz, wszystkie wygrałem. Nie ma tak naprawdę najmniejszego powodu, żeby – patrząc od strony instytucji finansowej – próbować na mnie naciskać od strony pozamerytorycznej, skoro można się ze mną porozumieć, spotkać, wymienić argumenty. Ja czasem otwarcie z bankowcami rozmawiam, mówię: „Powinniście zrobić moim zdaniem to, to, to i to. Jeśli to zrobicie, to ja was w sposób otwarty i radosny pochwalę”. Oni oczywiście ze względów biznesowych czasami tego nie robią, czasami postępują tak, jak ja rekomenduję, różnie bywa. Natomiast oni wiedzą, że można ze mną normalnie porozmawiać, nie trzeba mnie straszyć, nie trzeba mi wytaczać procesów. Partnerska rozmowa działa znacznie lepiej.

A z której rozwiązanej sprawy jesteś najbardziej dumny?

Od strony, powiedzmy, spraw poważnych, którym zacząłem się przyglądać jako bloger, ale tak naprawdę wykorzystałem moją pozycję dziennikarza ekonomicznego dużej gazety, żeby ją załatwić, to taką najważniejszą sprawą w ostatnich kilku latach była poprawa bezpieczeństwa kart zbliżeniowych. Byłem pierwszym blogerem i dziennikarzem, który wykrył, że karty zbliżeniowe mają pewną lukę w zabezpieczeniach, lukę, która pozwala wykonać kilkadziesiąt transakcji w bardzo szybkim tempie, obciążających kartę klienta, i nie znając PIN-u do tej karty. Opisałem przypadki, w których klientom wyciągano z kieszeni kartę zbliżeniową i w ciągu kwadransa właściwie ją czyszczono. W bankach mówiono, że to jest niemożliwe, że nie ma żadnego błędu w zabezpieczeniach, potem się sprawą zainteresowała Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski wydał raport Komisji Nadzoru Finansowego – specjalną rekomendację. No i udało się ostatecznie poprawić poziom bezpieczeństwa kart zbliżeniowych, zainstalować takie liczniki na czipach, które powodują, że tych transakcji zbliżeniowych nie można zbyt wiele wykonać w krótkim czasie. Mam przekonanie, że w dużej mierze dzięki mojemu uporowi, próbie dojścia prawdy udało się rzeczywiście coś zmienić.

No to super, serdecznie gratuluję, szczególnie że sam korzystam z kart zbliżeniowych. A jakie jeszcze historie, które mocno cię zaangażowały, pamiętasz?

Kiedyś jeden z banków mi podpadł bardzo mocno, bo zakładał klientom konta techniczne, żeby jakąś usługę realizować, taką czysto gotówkową, jakieś opłacanie rachunków czy coś takiego, potem się okazało, że to nie są konta techniczne, tylko

normalne ROR-y, a na koniec się okazało, że te ROR-y były płatne, bank wprowadził za to prowizje. Ja zrobiłem wokół tego bardzo duży szum, niektórzy powiedzą, że histerię. Ludzie zaczęli atakować ten bank w mediach społecznościowych, bank zaczął się zachowywać nieracjonalnie, bo zaczął wpisy usuwać i po dwóch czy trzech dniach takiej potężnej wymiany ciosów bank się wycofał z prowizji, które zaczął na klientów nakładać.

Była to jedna z bardziej nerwowych sytuacji, bo bank niespecjalnie miał ochotę się porozumieć i tak naprawdę, gdybym był sam, gdybym był po prostu blogerem, to prawdopodobnie nic bym nie osiągnął. Tutaj tak naprawdę był to sukces moich czytelników, którzy zasypali bank reklamacjami, skargami, pytaniami, zaatakowali go w sposób zmasowany w mediach społecznościowych. I bank, o ile takiego Samcika mógłby sobie próbować zignorować, o tyle tysięcy ludzi, którzy za tym Samcikiem stoją, nie był w stanie zignorować.

No 250 tys. czytelników miesięcznie robi wrażenie i to już jest masa, którą można skutecznie oddziaływać. Czy twoim zdaniem te wpadki, które zaliczają instytucje finansowe, to jest działanie z premedytacją, czy to jest jakieś zaniedbanie? Myślisz, że chcą po prostu zarobić więcej i przytulić prowizje, licząc na to, że nikt nie będzie specjalnie podnosił głosu?

Myślę, że to są dwie sprawy. Po pierwsze, w strukturze banku większe wpływy mają zwykle ludzie od produktów i od sprzedaży niż ludzie od wizerunku i reputacji. W sytuacji, w której bank ma do wyboru albo zarobić więcej pieniędzy, albo mieć lepszy wizerunek, więcej wpływu w zarządzie mają zwykle ludzie, którzy mówią: „My chcemy zarobić więcej pieniędzy jako bank”. I w instytucjach finansowych, w których tak jest, zwykle produkty finansowe są źle zbudowane i są też sprzedawane w sposób nieetyczny.

Druga sprawa to jest niestety kwestia planów sprzedażowych. W większości instytucji finansowych jest tak, że jest w danym kwartale, miesiącu plan sprzedażowy, trzeba wcisnąć klientowi ileś kart kredytowych i sprzedawcy, ludzie w oddziałach nie mają tak naprawdę żadnego wpływu na to, czy to jest dobra karta, czy słaba, po prostu mają to sprzedawać.

Plan to świętość, trzeba sprzedać i koniec.

Dokładnie.

Powinien być jakiś podział na doradców finansowych i sprzedawców, żeby klient, który idzie do instytucji finansowej, wiedział, że tak naprawdę nie tyle mu się doradza, ile sprzedaje produkt finansowy?

Doradcy finansowi są już dzisiaj tak naprawdę skończeni – w sensie ich reputacji. To znaczy został powołany zawód doradca finansowy, który się ładnie nazywał,

natomiast tak naprawdę był kolejną odmianą sprzedawcy. I w zasadzie to ci doradcy finansowi odpowiadają za miażdżącą część nieetycznej sprzedaży w ostatnich latach, co oznacza, że nie ma już moim zdaniem szansy, żeby plakietka pt. „doradca finansowy” kiedyś stanowiła dla klienta synonim niezależnej usługi doradztwa. Nie będzie tak, dopóki nie przyjmą się w Polsce takie zasady prowadzenia tej działalności, jakie są na Zachodzie, tzn. że niezależny doradca finansowy pobiera prowizję od klienta i wybiera spośród wielu produktów najlepsze produkty dla klienta. Dopóki doradca finansowy będzie żył z prowizji od banku, trudno go nazwać doradcą finansowym w sensie *stricte*.

A nie jesteśmy trochę sobie sami winni? Przecież nikt nie chce zapłacić za usługę doradztwa finansowego. Przyjęło się, że doradztwo jest bezpłatne.

No to jest tak jak na całym świecie w wielu branżach: zły pieniądź zawsze wypiera dobry. Zapewne były w Polsce próby – zresztą znam takie – wprowadzania doradztwa finansowego za pieniądze pobierane od klientów. Klienci głoszą nogami na rzecz firm, które żyją z prowizji od banków. Ale jednocześnie ci sami klienci mają potem pretensje, że doradca finansowy sprzedał im produkt, od którego miał najwyższą prowizję, a nie produkt najlepszy dla klienta. Oczywiście jesteśmy sami sobie winni w pewnej części i mam nadzieję, że dojrzejemy do tego, żeby zainwestować jednak w tego swojego doradcę i prawdziwie niezależną poradę dotyczącą finansów osobistych.

A ty zapłaciłbyś za doradztwo finansowe?

Ja bym chyba zapłacił, bo zwłaszcza jeśli chodzi o produkty finansowe typu kredyt hipoteczny, to jest zobowiązanie na kilkadziesiąt lat, zobowiązanie, które źle zaciągnięte może człowieka zniszczyć i spowodować, że on do końca życia spłaca długi, jego dzieci też spłacają te długi. Zarządzanie pieniędzmi to nie jest taka zabawa jak pójście na zakupy i kupienie feralnego czajnika. To są dosyć jednak poważne historie i można się pozbawić oszczędności całego życia bardzo łatwo.

Tylko, widzisz, wielu doradców podnosi to, że skoro ludzie nie chcą za to płacić, to oni nie są w stanie wyżyć z takiego normalnego doradztwa. Jak to w ogóle pogodzić? Bo jeżeli chcemy, żeby taki płatny doradca to był ktoś dobry, to musimy mu dobrze zapłacić. Nie chcemy płacić, więc mamy to, co mamy. Ja czasem mówię, że darmowe doradztwo jest warte dokładnie tyle, ile za nie płacimy, czyli zero.

Święte słowa. Tak jak w większości procesów dotyczących rynku konsumenckiego, brzydko mówiąc, tak naprawdę wszystko musi się zacząć od nas. Jeśli pojawi się na rynku odpowiednio duża liczba osób, które chcą gotowe za to płacić, to myślę, że pojawią się natychmiast firmy, które na ten popyt odpowiedzą. To trochę tak jak z darmowymi rachunkami bankowymi: jest już trochę takich rachunków, które nie są

za darmo, za które trzeba zapłacić 10 zł, kilkanaście złotych miesięcznie, mają bardzo dużo różnych bardzo fajnych funkcji. Pies z kulawą nogą się nimi nie interesuje, wszyscy chcą mieć rachunek za zero, ale nadejdzie moim zdaniem, i to już niedługo, czas tych rachunków, które są droższe, ale naprawdę mają mnóstwo usług dodanych. Życzę instytucjom finansowym, które takie rachunki oferują, żeby dotrwały do tego czasu w dobrym zdrowiu.

Maciek, twoja skrzynka mailowa pęka w szwach z listami, z mailami od klientów z prośbą o interwencję. Każdy taki mail to jest jakaś negatywna historia związana z instytucją finansową. Czy ty nie patrzysz przez to na branżę finansową w trochę spaczony sposób, może za bardzo negatywny?

Ja patrzę na branżę finansową jak na wielki masowy biznes. Odkąd banki się sprzymierzyły z firmami telekomunikacyjnymi, to jeszcze bardziej zrozumiałem niż wcześniej, że błędy i reklamacje są tak naprawdę kwestią czystej statystyki. Jeśli ktoś obsługuje 3 mln klientów, to 3 tys. z nich musi być źle obsłużonych. A jeżeli ktoś obsługuje 13 mln klientów tak jak firma telekomunikacyjna, to tych klientów będzie odpowiednio więcej. Tak naprawdę to, do czego mam pretensje od bankowców, to nie jest to, że ludzie bywają niezadowoleni i źle obsłużeni – bo to jest kwestia statystyki rzeczywiście, nikt nie jest w stanie panować nad wszystkimi swoimi sprzedawcami, żeby się zachowywali etycznie. Mam pretensje do tego, jak potem są te reklamacje rozpatrywane. Bo ludzie, którzy do mnie przychodzą, nie przychodzą do mnie dlatego, że są wkurzeni, bo bank się źle zachował. Oni są wkurzeni dlatego, że bank ich zlekceważył.

Może to też jest statystyka? Jak dostajesz dużą liczbę reklamacji, to może z definicji pierwsza odpowiedź powinna być negatywna, bo znów iluś tam klientów machnie ręką, powie: „Ach, dobra, skoro negatywna odpowiedź, to nie będę dalej tego tematu drążył”.

Ja myślę, że takie jest podejście wielu bankowców. Im się wydaje, że jeśli uwzględnią jakąś reklamację, to okażą słabość i potem ktoś tę słabość będzie chciał wykorzystać. Tym „ktoś” będzie oczywiście tysiąc albo 10 tys. kolejnych klientów. Ale jeśli, z drugiej strony, 10 tys. klientów złoży uzasadnioną reklamację, to oznacza, że coś jest nie tak z produktem finansowym, który się tym klientom oferuje. Te sprawy się po kościach nie rozejdą, bo czasy się zmieniają, ludzie są bardziej świadomi i to przecież po tych wszystkich procesach zbiorowych, po tych wszystkich nabitych, wrobionych, złapanych w polisy widać, że taki masowy *selling* może się źle skończyć i myślę, że instytucje finansowe jeszcze bardzo drogo zapłacą za swoje grzechy z przeszłości.

Jakie błędy my popełniamy w relacjach z instytucjami finansowymi?

Przede wszystkim nadmierne zaufanie. Ja mam czasami – trochę żartuję – zasadę nie ufać nikomu, zwłaszcza sobie, a już na pewno nie instytucji finansowej. Jeśli ktoś nam

mówi, że jest naszym doradcą i jakiś produkt jest dla nas najlepszy, no to jeśli uwierzymy mu bezkrytycznie, podpisujemy bezmyślnie, co nam podsuwa, nie sprawdzamy i nie weryfikujemy, to rzeczywiście potem może się to źle skończyć. Oczywiście czasami jest tak, że niektórych umów się nie da przeczytać.

Zbyt długie, zbyt skomplikowane – o to chodzi?

Tak, oczywiście. Też nie jestem bez grzechu, zdarzyło mi się podpisać umowę bez jej przeczytania, bo 20 stron drobnym maczkiem, trudnym językiem, za plecami sześciu rozdygotanych następnych klientów, którzy też chcą swoją sprawę załatwić, sprzedawca, który się poci i denerwuje, i też by już chciał iść do domu. No i jest taka presja, która powoduje, że się czasami podpisuje. Na szczęście te umowy bankowe w ciągu 14 dni można zawsze bez konsekwencji wypowiedzieć.

Natomiast oczywiście czytamy, nie ufamy i sprawdzamy zawsze samodzielnie. Bierzemy tylko to, co jest proste. To, co jest nie do ogarnięcia moim umysłem, przeważnie jest specjalnie tak zrobione, po to żebym ja nie zarobił, tylko żeby ktoś inny na moich pieniądzech zarobił. Jeśli rozumiem, na czym polega produkt finansowy, inwestycja, ubezpieczenie, to wtedy mogę ocenić, czy to mi się opłaca, czy mi się nie opłaca. Wszędzie tam, gdzie jest pakiet wielu produktów, gdzie coś jest bardzo skomplikowane, zachachmęczone, niezrozumiałe, to się nie dzieje przypadkiem, to jest przecież specjalnie tak robione.

Czyli dobra zasada: *kiss your money* – pocałuj swoje pieniądze, od skrótu *keep it simple stupid*. Ona sprawdza się zawsze bardzo dobrze, ja też jestem wyznawcą takiego podejścia do swoich inwestycji i produktów finansowych. A jaki temat teraz cię najmocniej angażuje?

Tak jak powiedziałem, tych tematów jest mnóstwo i, szczerze mówiąc, nie ma takiego jednego, który by mnie szczególnie angażował. Natomiast dziś tak naprawdę jesteśmy w przededniu małej rewolucji, jeśli chodzi o programy lojalnościowe.

Co się dzieje?

Do tej pory mieliśmy programy lojalnościowe zamknięte w jakichś kuponach, kartkach ze stempelkami, jakichś kartach plastikowych. Każdy z nas ma chyba mnóstwo takich kart w portfelu. To jest strasznie niewygodne, niespecjalnie lojalizuje i jest właściwie reliktem XX wieku. Ale za chwilę będą te programy lojalnościowe zamknięte w kartach płatniczych, właściwie nie będziemy musieli o nich myśleć, tylko przy płaceniu będą nam się nabijały jakieś punkty czy nagrody. Potem zaczną być te programy zamykane w naszych smartfonach i to jeszcze będzie weselej, bo będziemy przechodzili obok sklepów i będziemy dostawali SMS-a czy powiadomienie, że: „Halo, zaraz w sklepie za rogiem za chwilę możesz dostać 20% zniżki na koszulę, która ci się podoba”.

I kiedy my przystępujemy w zamian za kilka drobnych zniżek do takiego programu, to tak naprawdę sprzedajemy wszystkie dane o tym, co robimy, co lubimy, jakie są nasze preferencje konsumenckie.

I tak je sprzedajemy przez Facebooka i przez to, że płacimy kartą. Tak naprawdę jedynym sposobem zachowania prywatności, jeśli chodzi o nasze zachowania konsumenckie, będzie za chwilę płacenie gotówką, która nie jest specjalnie wygodna, ale rzeczywiście jest dyskretna.

Są różne podejścia do tego tematu. Znam mnóstwo ludzi, którzy są w stanie pojechać na drugi koniec miasta, żeby zatankować na innej stacji benzynowej i dostać prezent albo że będą jakieś punkty, albo rabat. Ja osobiście bardzo nie lubię chodzić na krótkiej smyczy marketingowców, ale jest faktem obiektywnym, że za chwilę właśnie tak będą wyglądały programy lojalnościowe, czyli będziemy chodzili ze smartfonem, ten smartfon będzie nam wyświetlał informacje, że mamy do dyspozycji rabat, potem za chwilę będzie tak – zresztą na Zachodzie już tak jest – że bank różnymi kanałami dowiaduje się, że chcę zmienić mieszkanie albo kupić nieruchomość, i gdy przejdę obok jakiegoś domu, to dostanę informację na smartfonie: „To mieszkanie może być twoje. Kosztuje tyle a tyle”...

...,Udzielimy ci kredytu, na takich i takich warunkach”...

Tak. „Kliknij, kredyt dostępny od razu”. I ja myślę, że to jest przyszłość. I to jest wcale nie taka wesoła przyszłość, bo to będzie od nas, konsumentów, wymagało większej świadomości, większego samozaparcia i większej samokontroli, żeby nie wpaść w nadmierne zadłużenie.

No to dopiero zaczniemy wydawać pieniądze i korzystać na potęgę, szczególnie że czytałem ostatnio badania, że 56% Polaków oczekuje od banków, że banki nauczą ich racjonalnego zadłużania się.

Aha, od banków?

Tak.

No to gratuluję.

Wydaje mi się, że trochę nie pod tym adresem kierujemy te nasze prośby.

No to jest odwieczny dylemat: czy banki są od tego, żeby zarabiać pieniądze czy nas edukować. Ja nie znam odpowiedzi na ten dylemat, szczerze powiem. Wydaje mi się, że raczej są od zarabiania pieniędzy, a od edukacji są tacy ludzie jak my, Marcinie.

Oczywiście, będziemy edukować i chyba im więcej będzie takich programów lojalnościowych i innych pomysłów, tym więcej tej edukacji trzeba będzie,

żebyśmy w sposób bezmyślny i impulsywny nie robili zakupów, a już na pewno nie robili zakupów na kredyt, bo to jest zupełne nieporozumienie.

A już na pewno nie robili dużych zakupów na kredyt.

Tak jest. A propos kredytów... Maciek, kredyty we frankach to ostatnio gorący temat. Ty dość intensywnie się tym zajmujesz. Nawet czytałem ostatnio, że opisałeś jakieś orzeczenie Sądu Najwyższego w Hiszpanii odnośnie do kredytu we frankach, że być może kredyty we frankach to nie są nawet kredyty, tylko jakieś skomplikowane instrumenty finansowe. Obserwujesz to od lat i bardzo dokładnie wszystko analizujesz. W jakim kierunku twoim zdaniem to idzie i co ci frankowicze powinni robić?

Dziś stan prawny w Polsce jest taki, że kredyt frankowy nie został w żadnym sądzie zakwestionowany jako instrument finansowy czy opcja walutowa, chociaż nie dalej jak wczoraj rozmawiałem z prezesem banku, który właśnie tak twierdzi: że klienci zostali wpuszczeni w długoterminową opcję walutową.

Domyślam się, że to był prezes banku, który nie udzielał kredytów we frankach szwajcarskich?

Tak, było kilka banków, które w ogóle nie udzielały, i kilka banków, które złamały się już pod sam koniec tej frankowej mody i nie zdążyły zbyt dużo klientów w takie kredyty ubrać.

No cóż, co klienci powinni robić? Pytanie jest z gatunku bardzo trudnych, bo każdy klient jest inny – każdy klient ma inny kredyt, na inny okres, jest albo do przodu na tym kredycie, albo do tyłu, albo ma pieniądze na jego spłatę, albo nie ma. Ale tak czy owak, czekając na te rozwiązania prawne, które być może nastąpią i które w jakiś sposób ulżą czy to poprzez jakiegoś rodzaju przewalutowanie, czy to poprzez wzięcie przez banki części ryzyka kursowego na siebie, po prostu trzeba mądrze zarządzać kredytem, czyli albo go systematycznie niewielkimi porcjami nadpłacać, żeby ten kredyt spadał szybciej, niż wynika to z harmonogramu, albo inwestować te pieniądze. Nie mówię, że od razu we franku szwajcarskim, aczkolwiek znam fundusze inwestycyjne denominowane we frankach i można sobie jednocześnie spłacać raty i mieć inwestycje denominowane we franku szwajcarskim.

Jeden z polskich banków kilka lat temu proponował klientom coś takiego: bierz kredyt we franku i jednocześnie wpłacaj po kilkaset złotych miesięcznie do funduszu inwestującego we frankach szwajcarskich. Gdyby klienci na to poszli, to dzisiaj przy tym kursie franka tak bardzo by nie cierpieli. Bank z pomysłu musiał się szybko wycofać, bo nie było kompletnie żadnego zainteresowania klientów. Ale to jest pewien sposób, tzn. być po drugiej stronie rynku – jeśli frank będzie drożał, to można spróbować mieć inwestycję denominowaną we franku.

Ale niezależnie od wszystkiego trzeba mieć poduszkę finansową. Po prostu być przygotowanym na to, że frank będzie kiedyś albo droższy, albo tańszy, ale mieć pieniądze na to, żeby ewentualnie te trochę wyższe raty płacić.

No i szczególnie w przypadku osób, które mają kredyt we frankach szwajcarskich, ta poduszka powinna być odpowiednio większa niż w normalnych warunkach.

Po co ty tak właściwie to robisz? Po co narażasz się tylu instytucjom? Bo przecież za prowadzenie bloga nie masz jakichś dodatkowych pieniędzy.

Blog jest niekomercyjny. Myślę, że dlatego jest tak wartościowy i tak wiele spraw udało mi się załatwić – dlatego że nie robię tego dla pieniędzy, tylko dlatego, żeby uczynić świat lepszym. Taki ze mnie idealista.

Ale nie chodzi ci po głowie, żeby to skomercjalizować?

Oczywiście mnóstwo mam pomysłów, które mogą w przyszłości prowadzić do komercjalizacji tego typu działalności, ale komercyjny blog o finansach osobistych zawsze będzie inaczej wyglądał niż blog niekomercyjny, misyjny. Bo w blogu komercyjnym siłą rzeczy będzie więcej edukacji, mniej działalności interwencyjnej.

Blog jest oczywiście niekomercyjny, ale nie da się ukryć, że jestem znaną postacią w świecie finansów, co przekłada się na moje możliwości zarabiania pieniędzy w inny sposób. Bo wokół blogu jest społeczność, ja piszę książki, czasami mam wystąpienia publiczne i jako ceniony ekspert też mogę zarabiać pieniądze dzięki temu, że prowadzę ten blog, a jednocześnie blog jako działalność niekomercyjna jest najważniejszym instrumentem, który pozwala mi mieć wpływ na świat finansów, zmieniać go na lepsze.

Zobaczymy, jak to będzie w przyszłości wyglądało: czy moi odbiorcy będą nadal tego potrzebowali, być może te produkty finansowe i ich jakość będzie na tyle dobra, że będę mógł się skupić bardziej na działalności edukacyjnej niż na wsiadaniu na koń jak Don Kichot w walce z wiatrakami.

Ja się w ogóle zastanawiam, jak ty to fizycznie jesteś w stanie wytrzymać, bo tak: piszesz do redakcji, piszesz na swój blog, jesteś autorem już dwóch książek w tej chwili. Chłopie, jak wygląda twój dzień?

Każdy jest inny.

Ale masz czas na cokolwiek innego niż pisanie, pisanie, pisanie, interwencje, telefony, spotkania z prezesami. To jest do ogarnięcia?

No czasami staram się obejrzeć coś w telewizji, pójść do kina, do teatru, na spacer, wyjechać gdzieś, żeby zobaczyć coś ładnego.

Ale starasz się czy idziesz, bo to różnica?

Nie, nie, nie, choć oczywiście nie codziennie. Ale jestem fanem tego, co robię. To mnie nie męczy. Czasami mam kalendarz wypełniony, jakbym był jakiś prezesem. Na dwa tygodnie wcześniej, jakby ktoś chciał się ze mną umówić, to nie ma szans, bo po prostu jestem zaplanowany z kilkutygodniowym wyprzedzeniem.

Potwierdzam: nie jest łatwo.

Ale ja to lubię. To jest dla mnie ciekawe doświadczenie, mam możliwość spotykania się z ludźmi, do których tak naprawdę przeciętny zjadacz bułek nie ma dostępu, i mogę zmieniać świat w dużo większym stopniu, niż może to robić każdy inny, i to mi przynosi ogromną satysfakcję.

No i kontakt z ludźmi – to jest coś, co napędza człowieka, nawet jeśli ma dużo pracy. Zresztą wiesz to po sobie. Jeżeli to, co robisz, jest potrzebne i wiesz o tym, że jest potrzebne, to jesteś w stanie wygenerować znacznie więcej czasu i energii na to, żeby to robić.

Poszerzone źrenice, szeroko otwarte oczy, szeroki uśmiech – tak, widać, że to jest pasja Maćka. No to w takim razie, pasjonacie finansów, co dalej? Jakie plany na przyszłość?

Mam w głowie dużo więcej planów, niż jestem w stanie zrealizować. Tak naprawdę przydałby się batalion Samców, z których każdy by dostał jakieś zadanie, żeby kolejny projekt wypączkować. Chciałbym tak naprawdę napisać kolejną książkę – nawet kilka mam w głowie, tylko usiąść i napisać. Chciałbym spróbować dotrzeć do tych ludzi, którzy mniej czytają, a bardziej oglądają. Wciąż jeszcze nie powstał w polskim internecie – i też chyba, wydaje mi się, w europejskim – taki program content na YouTube, który by pozwalał dotrzeć do młodzieży, która tam siedzi. Nie wiem, czy już nie jestem za stary, żeby próbować z nimi złapać kontakt.

Ty prowadzisz kanał na YouTube. Widziałem, jest tam sporo filmów, i to całkiem popularnych.

Tak, mam. Oczywiście trudno powiedzieć, w którą stronę pójdzie polski konsument treści finansowych, brzydko mówiąc, ale nie można wykluczyć, że za jakiś czas ludzie będą głównie oglądać, mniej czytać, więc wśród wielu aktywności, które prowadzę, są także wideofelietony, które staram się w miarę regularnie wrzucać na YouTube na mój kanał. Mam sygnały, że one trafiają do zupełnie innych ludzi niż ci, którzy czytają bloga, którzy czytają moje książki, którzy czytają moje teksty w „Gazecie Wyborczej” czy dział „Pieniądze Ekstra”, którym dowodzę na stronach konsumenckich „Gazety Wyborczej” w każdy czwartek.

To jest otwarcie na zupełnie innych ludzi i to też mnie cieszy. Oczywiście produkcja sensownego contentu wideo zajmuje więcej czasu niż napisanie sensownego tekstu na bloga, przynajmniej w moim przypadku, więc nie jestem w stanie się temu poświęcić w 100%, ale jeśli ludzie będą tego ode mnie oczekiwali, to oczywiście będzie coraz więcej tych materiałów wideo.

Ja mam takie podejście, że moim obowiązkiem jako człowieka, który zajmuje się finansami, jest to, żeby docierać do ludzi w taki sposób, w jaki oni to lubią. Więc jeśli chcę, żebym był na Twitterze, to jestem na Twitterze; jeśli chcę, żebym był na Facebooku, jestem na Facebooku; jeśli chcę, żebym był na YouTube, będę na YouTube.

Zastanawiam się, jak można być jeszcze bardziej, bo kiedy obserwuję twoje aktywności, to jesteś wszędzie: jesteś w telewizji, na blogu, na Twitterze, na Facebooku. Trzymam kciuki! Nie mam żadnych wątpliwości, że uda ci się zrealizować te wszystkie plany, bo widać, jak pasja z ciebie po prostu wychodzi, i to jest kwestia czasu...

Ale obiecaj mi coś: zadzwoń do mnie, jak już będę wyskakiwał z każdej lodówki, bo to będzie oznaczało, że jednak trzeba iść na urlop.

No, ja ciebie śledzę, bo to są też sprawy, które mnie bardzo interesują, i akurat ty wyskakujesz z tej lodówki z naprawdę wartościowymi i ciekawymi treściami.

Z wyższej półki lodówki. Tam gdzie jest najcieplej.

Z najwyższej, absolutnie, tam gdzie temperatura sięga zenitu. Ale życzę ci z całego serca, żeby udało ci się wszystkie plany zrealizować i żebyś za jakiś czas mógł również trochę odpocząć i popatrzeć, jak inni na ciebie pracują. Maciek, może ty współpracowników potrzebujesz? Zaapelujemy do czytelników, żeby ktoś zgłosił się do ciebie?

Jakiś casting, tak? To proszę przysłać CV na mój adres internetowy. Pomoc zawsze jest pożądana i się przyda, ale ja na urlopie to bym się zanudził, powiedzmy sobie szczerze. Nie jestem człowiekiem, który umie wypoczywać dłużej niż przez kilka dni.

To przesyłajcie w takim razie swoje zgłoszenia. Właśnie jesteśmy świadkami narodzin wielkiej korporacji pod wodzą Maćka Samcika...

Samcik Corporation Ltd.!

...a moim gościem był właśnie Maciej Samcik, prezes tejże korporacji. Maćku, dziękuję serdecznie za rozmowę.

Dzięki wielkie.

Zanim wyłączycie dźwięk i przestaniecie słuchać podcastu, mam dla Was jeszcze jedną sprawę do przemyślenia. Słyszeliście ostatnie zdanie Maćka, słyszeliście, ile ma planów, ile chęci działania, ile energii, a wszystko pomimo tego ogromu, naprawdę ogromu pracy.

Nie zastanawiacie się czasem, jak to jest, że są ludzie, którzy wydają się pracować 24 godziny na dobę, non stop, po prostu jak roboty, a mimo to są pełni energii, pełni entuzjazmu, pełni radości, pełni satysfakcji z wykonywanej pracy. No i są też tacy, którzy po ustawowych ośmiu godzinkach pracy na pół gwizdka – trochę obijania się, trochę plotkowania – na spędzeniu czasu na parzeniu kawki czy wysłaniu kilku maili, wracają do domu i są totalnie wyczerpani fizycznie i psychicznie.

Zastanówcie się przez chwilę, do której grupy jest Wam bliżej, bo spędzicie w pracy co najmniej 1/3 życia. To musi być zajęcie, które Was pasjonuje, to musi być coś, co wykonujecie najlepiej, jak potraficie. To musi być coś, co pozwoli Wam rozwinąć skrzydła i działać na miarę Waszych możliwości, ogromnych możliwości, które macie.

Wybór właściwej pracy to jedna z absolutnie najważniejszych spraw przy dbaniu o własne finanse. Bo tylko pracując w taki sposób: pracując z pasją, pracując w obszarze, do którego macie naturalny talent, który możecie rozwijać, tylko w ten sposób będziecie w stanie zarabiać naprawdę duże pieniądze. I kiedy myślę o naprawdę dużych pieniądzach, to nie myślę o podwyżce o 500, 1000, 2000 zł. Myślę o zarabianiu kilkunastu czy kilkudziesięciu średnich krajowych, bo tyle zarabiają ludzie, którzy są po prostu znakomici w tym, co robią.

O tym sobie porozmawiamy pewnie czy w następnych podcastach, czy właśnie w artykułach na temat szukania, zdobywania właściwej pracy. A na razie zadam Wam tylko pytanie, pytanie, które, mam nadzieję, gdzieś tam zapadnie Wam z tyłu głowy i będzie Was męczyć. Wykonując swoją pracę przez kolejnych 5, 10, 20 lat, będziesz się zmieniać: albo będziesz się rozwijał, stawał coraz lepszym specjalistą, ekspertem, coraz lepszym menedżerem czy liderem, albo będziesz się związał, będziesz tkwił w tym samym miejscu, będziesz wykonywał te same rzeczy, będziesz po prostu coraz starszy, ale nie będziesz w żaden sposób lepszy.

Odpowiedz sobie na proste pytanie: kim staję się w mojej pracy? Kim będę za 5 lat, wykonując te prace? Kim będę za 10 lat, wykonując tę pracę? Czy doprowadzi mnie ona do miejsca, w którym chcę być? Zachęcam Was bardzo serdecznie do świadomego i aktywnego poszukiwania odpowiedzi na to pytanie.

I z taką właśnie myślą Was dzisiaj zostawiam. To wszystko na dziś. Dziękuję bardzo serdecznie za czas, który poświęciliście na wysłuchanie dzisiejszego odcinka podcastu. Odpoczywajcie, cieszcie się latem, cieszcie się końcówką wakacji. Pozdrawiam Was bardzo serdecznie, trzymajcie się, cześć!