

# OCHRONA KONSUMENTA NA POLSKIM I MIĘDZYNARODOWYM RYNKU FINANSOWYM

redakcja naukowa

**Jan Monkiewicz, Edyta Rutkowska-Tomaszewska**

---

Magdalena Dzedzic, Damian Cyman, Magdalena Fedorowicz, Milena Kabza  
Stanisław Kasiewicz, Marcin Kotarba, Lech Kurkliński, Mariola Lemonnier  
Michał Mariański, Jan Monkiewicz, Marek Monkiewicz, Aleksandra Nadolska  
Tomasz Nieborak, Marcin Olszak, Beata Pachuca-Smulska, Piotr Pisarewicz  
Paweł Rokosz, Włodzimierz Szpringer, Agnieszka Wachnicka, Paweł Zagaj

---

ZAGADNIENIA PRAWNE

# OCHRONA KONSUMENTA NA POLSKIM I MIĘDZYNARODOWYM RYNKU FINANSOWYM

**redakcja naukowa**

**Jan Monkiewicz, Edyta Rutkowska-Tomaszewska**

---

Magdalena Dziejic, Damian Cyman, Magdalena Fedorowicz  
Milena Kabza, Stanisław Kasiewicz, Marcin Kotarba, Lech Kurkliński  
Mariola Lemonnier, Jan Monkiewicz, Marek Monkiewicz, Aleksandra Nadolska  
Tomasz Nieborak, Marcin Olszak, Beata Pachuca-Smulska, Piotr Pisarewicz  
Paweł Rokosz, Włodzimierz Szpringer, Agnieszka Wachnicka, Paweł Zagaj

---

**ZAGADNIENIA PRAWNE**

Zamów książkę w księgarni internetowej

**proinfo.pl**  
księgarnia internetowa

*Stan prawny na 30 listopada 2018 r.*

Recenzent

*Prof. dr hab. Eugenia Fojcik-Mastalska*

Wydawca

*Grzegorz Jarecki*

Redaktor prowadzący

*Paulina Staniszewska-Chudzik*

Opracowanie redakcyjne i łamanie

*JustLuk*

Zdjęcie na okładce

*©the7dew – stock.adobe.com*

Ta książka jest wspólnym dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, byś przestrzegał przysługujących im praw. Książkę możesz udostępnić osobom bliskim lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A jeśli musisz skopiować część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni

SZANUJMY PRAWO I WŁASNOŚĆ  
Więcej na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)  
POLSKA IZBA KSIĄŻKI

© Copyright by

Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2019

ISBN 978-83-8160-117-7

Dział Praw Autorskich

01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33

tel. 22 535 82 19

e-mail: [ksiazki@wolterskluwer.pl](mailto:ksiazki@wolterskluwer.pl)

[www.wolterskluwer.pl](http://www.wolterskluwer.pl)

księgarnia internetowa [www.profinfo.pl](http://www.profinfo.pl)

## SPIS TREŚCI

Wykaz skrótów .....	13
Wstęp .....	21

### Część I

#### Ogólne problemy ochrony konsumenta na rynku finansowym

<b>Rozdział 1. W poszukiwaniu nowego paradygmatu ochrony konsumentów na rynkach finansowych</b> ( <i>Jan Monkiewicz, Marek Monkiewicz</i> ) .....	33
1.1. Uwagi wstępne .....	33
1.2. Finansjalizacja a ramy nowego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego rynków finansowych .....	34
1.3. Poszukiwanie nowego podejścia do ochrony konsumentów usług finansowych: finansjalizacja i perspektywa behawioralna .....	38
1.4. Ochrona interesów konsumentów na rynku finansowym w programie G20 .....	43
1.5. Ogólne zasady ochrony konsumentów na rynku finansowym – model G20 .....	45
1.6. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	50
<b>Rozdział 2. Konsument i klient na rynku usług finansowych. Problem zakresu podmiotowego ochrony na rynku finansowym</b> ( <i>Aleksandra Nadolska</i> ) .....	52
2.1. Uwagi wstępne .....	52
2.2. Definicja prawna i prawnicza konsumenta .....	53
2.3. Model ochrony podmiotowej na rynku usług finansowych w Unii Europejskiej .....	57
2.4. Dwutorowość ochrony podmiotowej na rynku usług finansowych w Unii Europejskiej .....	59
2.5. Konsument i klient – podmioty chronione na rynku usług finansowych Unii Europejskiej .....	62
2.6. Kierunek pożądanych zmian – podsumowanie .....	69

<b>Rozdział 3. Konsument a rynek finansowy w świetle koncepcji</b>	
<b>Business and Human Rights (Tomasz Nieborak)</b> .....	72
3.1. Uwagi wstępne .....	72
3.2. Prawa człowieka a rynek finansowy .....	73
3.3. Koncepcja Business and Human Rights .....	80
3.4. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	84
<b>Rozdział 4. Rola obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy</b>	
<b>wobec konsumenta w sferze usług finansowych (Magdalena Dzedzic)</b> .....	86
4.1. Uwagi wstępne .....	86
4.2. Przedkontraktowe obowiązki informacyjne jako instrument ochrony praw konsumenta .....	88
4.3. Szczególny charakter usług finansowych jako przesłanka zwiększenia roli przedkontraktowych obowiązków informacyjnych .....	90
4.4. Znaczenie fazy przedkontraktowej w regulacjach konsumenckich w sferze usług finansowych .....	93
4.5. Rola obowiązków informacyjnych w świetle zagrożeń wynikających ze świadczenia usług finansowych .....	95
4.6. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	97
<b>Rozdział 5. System ochrony klienta na rynku finansowym w Polsce</b>	
<b>(Damian Cyman)</b> .....	101
5.1. System ochrony klienta jako warunek zachowania stabilności systemu finansowego .....	101
5.2. Klient jako podmiot ochrony .....	103
5.2.1. Uwagi wstępne .....	103
5.2.2. Klient będący konsumentem .....	103
5.2.3. Klient będący osobą fizyczną .....	104
5.2.4. Klient nieprofesjonalny .....	105
5.2.5. Klient profesjonalny .....	105
5.2.6. Klient jako podmiot ochrony .....	105
5.3. Cechy i cele systemu ochrony klienta na rynku finansowym .....	106
5.4. Instytucjonalny system ochrony klienta rynku finansowego w Polsce .....	110
5.4.1. Narodowy Bank Polski .....	110
5.4.2. Komisja Nadzoru Finansowego .....	111
5.4.3. Prezes UOKiK .....	114
5.4.4. Rzecznik Finansowy .....	116
5.4.5. Sądy arbitrażowe i polubowne .....	118
5.4.6. Powiatowi rzecznicy konsumentów .....	120
5.4.7. Organizacje społeczne .....	121
5.5. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	121

## Część II

### Instytucjonalny wymiar ochrony konsumenta na rynku finansowym

<b>Rozdział 6. Ochrona konsumenta w kontekście działań unijnych organów nadzoru nad rynkiem finansowym (Magdalena Fedorowicz) .....</b>	<b>127</b>
6.1. Uwagi wstępne .....	127
6.2. Istota prawna unijnej bezpośredniej i pośredniej ochrony konsumenta na rynku usług finansowych .....	129
6.3. Bezpośrednie i pośrednie działania ESA na rzecz ochrony klienta rynku usług finansowych – studium przypadków .....	132
6.4. Działania ERRS dotyczące konsumenta .....	141
6.5. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	143
<b>Rozdział 7. Rola banków centralnych w ochronie konsumentów na rynku finansowym (Milena Kabza) .....</b>	<b>146</b>
7.1. Uwagi wstępne .....	146
7.2. Konsument na rynku finansowym .....	147
7.3. Ochrona konsumentów i stabilność finansowa w warunkach nowego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego systemu finansowego .....	149
7.4. Rola banku centralnego w zakresie ochrony praw konsumentów na rynku finansowym .....	155
7.5. Doświadczenia międzynarodowe .....	161
7.6. Doświadczenia krajowe .....	167
7.7. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	170
<b>Rozdział 8. Rola Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w zakresie ochrony klienta na rynku finansowym (Marcin Olszak) .....</b>	<b>171</b>
8.1. Uwagi wstępne .....	171
8.2. Działalność BFG a ochrona klienta na rynku finansowym – uwagi ogólne .....	172
8.3. Działalność gwarancyjna a ochrona klienta na rynku finansowym .....	174
8.4. Współpraca BFG w ramach KSF a ochrona klienta na rynku finansowym na przykładzie sprawy rekomendacji dotyczącej restrukturyzacji portfela kredytów mieszkaniowych w walutach obcych .....	177
8.5. Działalność informacyjna i edukacyjna BFG a ochrona klienta na rynku finansowym .....	179
8.6. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	182
<b>Rozdział 9. Analiza regulacji nadzorczych oraz ocena działalności Komisji Nadzoru Finansowego w kontekście ochrony klientów sektora ubezpieczeniowego (Piotr Pisarewicz) .....</b>	<b>183</b>
9.1. Uwagi wstępne .....	183
9.2. Ochrona klientów sektora ubezpieczeniowego a regulacje nadzorcze .....	185

9.3.	Lista ostrzeżeń publicznych i jej rola w ochronie klientów .....	186
9.4.	Sankcje i kary finansowe dla zakładów ubezpieczeń .....	188
9.5.	Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych a ochrona klientów sektora ubezpieczeniowego .....	190
9.6.	Rola wytycznych i rekomendacji KNF w ochronie klientów sektora ubezpieczeniowego .....	191
9.6.1.	Uwagi wstępne .....	191
9.6.2.	Wytyczne dla zakładów ubezpieczeń dotyczące dystrybucji ubezpieczeń .....	192
9.6.3.	Rekomendacja U .....	193
9.6.4.	Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych .....	193
9.6.5.	Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące badania adekwatności produktu .....	194
9.6.6.	Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące systemu zarządzania produktem .....	194
9.6.7.	Rekomendacje dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych .....	195
9.7.	Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	196

## **Rozdział 10. Ogólna charakterystyka francuskiego**

### **Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers w systemie ochrony**

<b>konsumenta usług finansowych (Mariola Lemonnier) .....</b>	<b>197</b>
10.1. Uwagi wstępne .....	197
10.2. Ochrona konsumenta usług finansowych w prawie francuskim .....	197
10.3. Mediacja w sektorze finansowym – uwagi ogólne .....	202
10.4. Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers – ogólna charakterystyka .....	203
10.5. Dyskusja na temat statusu mediatora AMF .....	205
10.6. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	207

## **Rozdział 11. Zmiany w sposobie instytucjonalnej ochrony konsumenta na rynku finansowym we Francji. Analiza na przykładzie dyspozycji zawartych w Code de consommation oraz Code monétaire et financier**

<b>(Michał Mariański) .....</b>	<b>208</b>
11.1. Uwagi wstępne .....	208
11.2. Ochrona konsumenta w Code de la Consommation .....	209
11.3. Ochrona konsumenta w Code monétaire et financier .....	214
11.4. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	218

<b>Rozdział 12. Instytucje pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym w Polsce w kontekście doświadczeń Financial Ombudsman Service w Wielkiej Brytanii (Paweł Zagaj, Paweł Rokosz) .....</b>		220
12.1. Wstęp .....		220
12.2. Postępowanie pozasądowe przed Bankowym Arbitrażem Konsumenckim ...		222
12.3. Pozasądowe możliwości rozwiązania sporu przed Sądem Polubownym przy KNF .....		226
12.4. Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przy Rzeczniku Finansowym .....		231
12.5. Financial Ombudsman Service jako wiodąca instytucja pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym w Wielkiej Brytanii .....		237
12.6. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....		242
 <b>Rozdział 13. Ochrona konsumenta na rynku usług finansowych w Stanach Zjednoczonych Ameryki w świetle działalności Biura Ochrony Finansowej Konsumentów (Consumer Financial Protection Bureau) – wybrane problemy (Beata Pachuca-Smulska) .....</b>		245
13.1. Uwagi wstępne .....		245
13.2. Kryzys finansowy i geneza zmian na rynku .....		246
13.3. Zmiany po kryzysie – The Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act .....		247
13.4. Biuro Ochrony Finansowej Konsumentów – Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) .....		249
13.4.1. Powołanie Biura Ochrony Finansowej Konsumentów .....		249
13.4.2. Zadania Biura Ochrony Finansowej Konsumentów .....		251
13.4.3. Działania nadzorcze Biura Ochrony Finansowej Konsumentów ...		252
13.5. Zadania Biura w oparciu o inne regulacje prawne .....		254
13.5.1. Uwagi wstępne .....		254
13.5.2. The Truth in Consumer Leasing Act (TILA) .....		255
13.5.3. Fair Credit Billing Act .....		257
13.5.4. Fair Credit Reporting Act .....		257
13.5.5. The Real Estate Settlement Procedures Act .....		258
13.5.6. Equal Credit Opportunity Act .....		259
13.5.7. The Home Mortgage Disclosure Act .....		260
13.5.8. Electronic Fund Transfer Act .....		261
13.5.9. Fair Debt Collection Practices Act .....		261
13.5.10. The Truth in Savings Act .....		262
13.5.11. The Gramm-Leach-Bliley Act .....		263
13.5.12. SAFE Mortgage Licensing Act .....		263
13.6. Krytyka Dodd-Frank Act i działalności CFPB .....		264
13.7. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....		266



## Część III

## Aktualne wyzwania ochrony konsumenta na rynku finansowym

<b>Rozdział 14. Koncepcja <i>blockchain</i> – perspektywa ochrony konsumenta</b>	
(Włodzimierz Szpringer) .....	269
14.1. Koncepcja <i>blockchain</i> – regulacja jako <i>software</i> .....	269
14.2. Przykłady zastosowań koncepcji <i>blockchain</i> .....	275
14.3. Niespójność <i>blockchain</i> z regulacją prawną zagrożeniem dla konsumenta .....	281
14.4. Cyberbezpieczeństwo a ochrona prywatności i konsumenta .....	285
14.5. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	290
<b>Rozdział 15. FinTech w bankowości. Potrzeba regulacji konsumenckich?</b>	
(Marcin Kotarba) .....	291
15.1. Uwagi wstępne .....	291
15.2. Rozwój bankowości elektronicznej – platforma wzrostu dla FinTech .....	293
15.2.1. Uwagi wstępne .....	293
15.2.2. Zmiana morfologii rozwiązań bankowości elektronicznej .....	297
15.2.3. Wnioski ze zmian rozwiązań bankowości elektronicznej .....	301
15.3. Główne kierunki działań regulacyjnych dla FinTech w bankowości .....	303
15.4. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	309
<b>Rozdział 16. Zagrożenia dla klientów i banków w bankowości elektronicznej</b>	
(Stanisław Kasiewicz, Lech Kurkliński) .....	312
16.1. Uwagi wstępne .....	312
16.2. Bankowość elektroniczna i jej klienci .....	313
16.3. Ryzyko związane z bankowością elektroniczną .....	317
16.3.1. Uwagi wstępne .....	317
16.3.2. Ryzyko destrukcji tradycyjnych modeli bankowości .....	318
16.3.3. Ryzyko oszustw elektronicznych .....	319
16.3.4. Ryzyko niskiej kultury cyfrowej .....	320
16.3.5. Ryzyko regulacyjne .....	321
16.3.6. Ryzyko wynikające z wdrożenia nowych technologii .....	322
16.4. Przeciwdziałanie zagrożeniom w bankowości elektronicznej – rekomendacje .....	323
16.5. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	324
<b>Rozdział 17. Rozwój rynku FinTech a problematyka ochrony konsumentów</b>	
(Agnieszka Wachnicka) .....	325
17.1. Pojęcie FinTech .....	325
17.2. Problematyka nieautoryzowanych transakcji płatniczych .....	326
17.3. Konsumenckie pożyczki internetowe .....	330
17.4. Inwestycje na rynku Forex .....	335
17.5. Zakończenie – podsumowanie i wnioski .....	340

<i>Spis treści</i>	11
<b>Bibliografia</b> .....	343
<b>O autorach</b> .....	355
<b>Vienna Life</b> .....	359



# WYKAZ SKRÓTÓW

## 1. Akty prawne

### Akty prawa unijnego

- dyrektywa ADR – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.05.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich; Dz.Urz. UE L 165, s. 63)
- dyrektywa CRD IV – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36 UE z 26.06.2013 r. w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE (Dz.Urz. UE L 176, s. 338)
- dyrektywa MiFID II – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z 15.05.2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz.Urz. UE L 173, s. 349)
- dyrektywa PSD2 – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z 25.11.2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywę 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz.Urz. UE L 337, s. 35)
- dyrektywa 2014/59/UE – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/59/UE z 15.05.2014 r. ustanawiająca ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz zmieniająca dyrektywę Rady 82/891/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2001/24/WE, 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2005/56/WE, 2007/36/WE, 2011/35/UE, 2012/30/UE i 2013/36/UE oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 648/2012 (Dz.Urz. UE L 173, s. 190)

- dyrektywa 2014/49/UE – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/49/UE z 16.04.2014 r. w sprawie systemów gwarancji depozytów (Dz.Urz. UE L 173, s. 149)
- dyrektywa 2014/17/UE – dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z 4.02.2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniającej dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.Urz. UE L 60, s. 34)
- dyrektywa 2002/65/WE – dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz.Urz. UE L 271, s. 16)
- dyrektywa 93/13/EWG – dyrektywa Rady 93/13/EWG z 5.04.1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.Urz. UE L 95, s. 29)
- RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dz.Urz. UE L 119, s. 1 ze sprostowaniem
- rozporządzenie CRR – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26.06.2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (Dz.Urz. UE L 176, s. 1)
- rozporządzenie ODR – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21.05.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich; Dz.Urz. UE L 165, s. 1)
- rozporządzenie o EBA – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z 24.11.2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylenia decyzji Komisji 2009/78/WE (Dz.Urz. UE L 331, s. 12 ze zm.)
- rozporządzenie o EIOBA – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1094/2010 z 4.11.2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylenia decyzji Komisji 2009/79/WE (Dz.Urz. UE L 331, s. 48)
- rozporządzenie o ESMA – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z 24.11.2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylenia decyzji Komisji 2009/77/WE (Dz.Urz. UE L 331, s. 84 ze zm.)

- rozporządzenie – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 z 25.10.2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006 i (WE) nr 1925/2006 oraz uchylecia dyrektywy Komisji 87/250/EWG, dyrektywy Rady 90/496/EWG, dyrektywy Komisji 1999/10/WE, dyrektywy 2000/13/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, dyrektyw Komisji 2002/67/WE i 2008/5/WE oraz rozporządzenia Komisji (WE) nr 608/2004 (Dz.Urz. UE L 304, s. 18)
- rozporządzenie – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 z 15.05.2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniające rozporządzenie (EU) nr 648/2012 (Dz.Urz. UE L 173, s. 84)
- rozporządzenie – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 236/2012 z 14.03.2012 r. w sprawie krótkiej sprzedaży i wybranych aspektów dotyczących swapów ryzyka kredytowego (Dz.Urz. UE L 86, s. 1)
- rozporządzenie – rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z 28.01.2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiającego procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności (Dz.Urz. UE L 31, s. 1)

## Akty prawa krajowego

- k.c. – ustawa z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.)
- k.p.c. – ustawa z 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1360 ze zm.)
- pr. bank. – ustawa z 29.08.1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.)
- u.BFG – ustawa z 10.06.2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (Dz.U. z 2017 r. poz. 1937 ze zm.)
- u.d.u.r. – ustawa z 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2018 r. poz. 999 ze zm.)
- u.k.k. – ustawa z 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.)
- u.o.i.f. – ustawa z 29.07.2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. z 2017 r. poz. 1768 ze zm.)
- u.n.m.s.f. – ustawa z 5.08.2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 1934 ze zm.)
- u.n.r.f. – ustawa z 21.07.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 621 ze zm.)
- u.p.r.s.k. – ustawa z 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823)

- u.p.u. – ustawa z 22.05.2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 2077 ze zm.) – nieobowiązująca
- u.r.r. – ustawa z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.)
- u.u.p. – ustawa z 19.08.2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.)
- r.p.p. – rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 15.02.2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 313)

## Akty prawa innych państw

- CdC – Code de la consommation (Kodeks konsumencki)
- CMF – Code monétaire et financier (Kodeks monetarny i finansowy)
- ECOA – Equal Credit Opportunity Act
- EFTA – Electronic Fund Transfer Act
- FCRA – Fair Credit Reporting Act
- FDCPA – Fair Debt Collection Practices Act
- GLBA – The Gramm-Leach-Bliley Act
- HMDA – The Home Mortgage Disclosure Act
- RESPA – The Real Estate Settlement Procedures Act (ustawa o procedurach rozliczania nieruchomości)
- TILA – The Truth in Consumer Leasing Act
- TISA – The Truth in Savings Act
- USC – The Code of Laws of the United States of America (Kodeks Stanów Zjednoczonych Ameryki)

## 2. Inne

- ACPR – Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Urząd Nadzoru Ostrożnościowego)
- ADR – Alternative Dispute Resolution (pozasądowe rozwiązywanie sporów)
- AFECEI – l'Association Française des Etablissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (Francuskie Stowarzyszenie Instytucji Kredytowych i Firm Inwestycyjnych)
- AMF – Autorité des Marchés Financiers (Urząd Nadzoru nad Rynkami Finansowymi)
- AML – Anti-Money Laundering
- ASI – Alternatywne Spółki Inwestycyjne
- BAK – Bankowy Arbitraż Konsumencki
- BFG – Bankowy Fundusz Gwarancyjny
- BHR – Business and Human Rights
- BIG – Biuro Informacji Gospodarczej

---

BIK	–	Biuro Informacji Kredytowej
BIS	–	Bank for International Settlements (Bank Rozrachunków Międzynarodowych)
BTS	–	binding technical standards
B2C	–	Business to Customer
CAGR	–	compound annual growth rate (skumulowany roczny wskaźnik wzrostu)
CECM	–	Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (Komisja ds. oceny i kontroli mediacji)
CFD	–	contract for difference
CFPB	–	Consumer Financial Protection Bureau (Biuro Ochrony Finansowej Klientów)
CNB	–	Česká Národní Banka (Narodowy Bank Czeski)
C2B	–	Customer to Business
DAO	–	Data Access Object
DLT	–	Distributed Ledger Technology (system rejestrów rozproszonych)
EBA	–	European Banking Authority (Europejski Urząd Nadzoru Bankowego)
EBC	–	Europejski Bank Centralny
EIOPA	–	European Insurance and Occupational Pensions Authority (Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych)
EMIR	–	European Market Infrastructure Regulation
ERRS	–	Europejska Rada ds. Ryzyka Systemowego (European Systemic Risk Board, ESRB)
ESA	–	European Supervisory Authorities
ESMA	–	European Securities and Markets Authority (Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych)
ESNF	–	Europejski System Nadzoru Finansowego
EUB	–	Europejska Unia Bankowa
EUI	–	European University Institute
FCA	–	Financial Conduct Authority
FDIC	–	Federal Deposit Insurance Corporation (Federalna Korporacja Ubezpieczeń Depozytowych)
FSB	–	Financial Stability Board (Rada Stabilności Finansowej)
FSCP	–	Financial Services Consumer Panel
FTC	–	Federal Trade Commission (Federalna Komisja Handlu)
FX	–	Foreign Exchange (Forex)
GDPR	–	Global Data Protection Regulation
GIODO	–	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych
IAIS	–	International Association of Insurance Supervisor (Międzynarodowe Stowarzyszenie Nadzorów Ubezpieczeniowych)
IKE	–	Indywidualne Konta Emerytalne
IKZE	–	Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego
IMF	–	International Monetary Fund (Międzynarodowy Fundusz Walutowy)
ISDA	–	International Swaps and Derivatives Association (Międzynarodowe Stowarzyszenie Dealerów Swapowych)



---

ISO	- International Organization for Standardization (Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna)
KNF	- Komisja Nadzoru Finansowego
KPF	- Konfederacja Przedsiębiorców Finansowych w Polsce
KRD	- Krajowy Rejestr Długów
KSF	- Komitet Stabilności Finansowej
MiFID	- Markets in Financial Instruments Directive (dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych)
MNB	- Magyar Nemzeti Bank (Narodowy Bank Węgier)
MTF	- Multilateral Trading Facilities
NBP	- Narodowy Bank Polski
NBS	- Národná Banka Slovenska
NCUA	- National Credit Union Administration (Krajowa Administracja Unii Kredytowej)
NIK	- Najwyższa Izba Kontroli
OC p.p.m.	- umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych
OECD	- Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju)
ONZ	- Organizacja Narodów Zjednoczonych
OTF	- Organised Trading Facilities
OTK	- Orzecznictwo Trybunału Konstytucyjnego
OWU	- ogólne warunki ubezpieczenia
PEA	- Plan d'Épargne en Action
PFM	- personal finance management
PIU	- Polska Izba Ubezpieczeń
PKB	- produkt krajowy brutto
PPE	- pracownicze programy emerytalne
PPI	- Payment Protection Insurance
PSD	- Payment Service Directive
RRSO	- rzeczywista roczna stopa oprocentowania
RSCAS	- Robert Schuman Center for Advanced Studies
RTS	- Regulatory Technical Standards
SKOK	- spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe
SN	- Sąd Najwyższy
SSM	- Single Supervisory Mechanism
TARP	- Troubled Asset Relief Program
TK	- Trybunał Konstytucyjny
TS	- Trybunał Sprawiedliwości
UCITS	- Undertakings for Collective Investments in Transferable Securities
UEK	- Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
UFK	- ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe

- 
- UNGP – The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights. „Protect, Respect, Remedy”
- UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- WPiA UAM – Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
- ZBP – Związek Banków Polskich
- ZOTSiS – Zbiór Orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości i Sądu



## WSTĘP

Problematyka ochrony konsumenta na rynku finansowym w ostatnich latach nabiera coraz większego znaczenia i staje się istotnym przedmiotem zainteresowania teorii i praktyki. W wyniku doświadczeń ostatniego kryzysu finansowego wciąż trwają poszukiwania rozwiązań dopasowanych do zmienionych realiów rynku finansowego oraz nowego rozumienia relacji pomiędzy stanem i sposobem ochrony konsumenta a stabilnością systemu finansowego. Dotyczy to także naszego kraju. Wystarczy przypomnieć wiele inicjatyw regulacyjnych podjętych w ostatnim czasie zarówno w Polsce przez Prezydenta RP, parlament, UOKiK, KNF oraz Ministerstwo Finansów, jak i na szczeblu unijnym i w innych krajach, nie tylko europejskich.

Niniejsza monografia podejmuje zatem niezwykle aktualną, ale także bardzo istotną dla prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego – zwłaszcza uczciwego i rzetelnego kształtowania relacji umownych instytucji finansowych z klientami w różnych wymiarach – problematykę ochrony konsumenta na tym rynku.

Książka prezentuje kluczowe problemy dotyczące tych kwestii nie tylko w Polsce, lecz także w UE, w wybranych krajach europejskich i w USA. Ukazuje zmiany zachodzące w prawie krajowym i europejskim w tym obszarze oraz przedstawia zagrożenia, bariery w zapewnieniu skutecznej i efektywnej ochrony w praktyce stosowania przepisów przewidujących mechanizmy ochronne i wyzwania dla tej ochrony, zarówno w wymiarze regulacyjnym, praktycznym, instytucjonalnym, jak i systemowym.

W monografii przedstawiono zakres regulacji prawnych odnoszących się do ochrony konsumenta na rynku finansowym w wymiarze krajowym, europejskim i międzynarodowym. Zidentyfikowano elementy instytucjonalnego systemu ochrony konsumenta. Poddano analizie aktualne wyzwania ochrony konsumenta związane z rozwojem i zastosowaniem w obszarze usług finansowych nowych technologii (FinTech), przeciwdziałaniem zjawisku missellingu na rynku usług finansowych oraz koniecznością rozszerzania kompetencji organów nadzoru publicznego nad instytucjami finansowymi i ich praktykami rynkowymi, tworzeniem nowych struktur (instytucji) w celu zapewnienia skutecznej i efektywnej ochrony konsumentom tych usług.

Przyczyny i następstwa globalnego kryzysu finansowego dowiodły, że na rynku finansowym konieczna jest realna, efektywna, a nade wszystko skuteczna ochrona konsumenta. Usługi finansowe charakteryzują się bowiem wyraźnie zwiększonym w stosunku do innych usług ryzykiem związanym zarówno z poniesieniem znacznych strat finansowych, jak i zawarciem umowy często nieadekwatnej do potrzeb konsumentów, co oznacza także ryzyko braku niezbędnej ochrony.

Po niedawnym kryzysie finansowym nastąpiła zmiana paradygmatu regulacyjno-nadzorczego na rynku finansowym, w tym także zmiana w podejściu do ochrony konsumentów usług finansowych. Wraz z intensywnymi działaniami w zakresie budowy nowej architektury regulacyjnej i nadzorczej z uwzględnieniem także stabilności finansowej i bezpieczeństwa rynku finansowego, tworzenie na poziomie europejskim i krajowym jednolitych standardów ochrony konsumenta (klienta) usług finansowych dopełnia europejską sieć bezpieczeństwa finansowego. Należy przy tym podkreślić, że prawnej ochronie konsumenta usług finansowych nadano w Unii Europejskiej charakter strategiczny, warunkujący rozwój transgranicznego świadczenia usług finansowych w ramach jednolitego rynku finansowego. Zmiany te dotyczyły nie tylko konieczności zwiększenia kompetencji organów nadzoru nad rynkiem finansowym, w wymiarze krajowym i unijnym oznaczając konieczność ingerencji nadzoru w relacje umowne instytucji finansowych z klientami w celu zapewnienia właściwych praktyk rynkowych na rynku usług finansowych i rozszerzenia nadzoru nad instytucjami finansowymi, lecz także zapewnienia właściwego i skutecznego nadzoru nad ich praktykami rynkowymi i bezpiecznego oraz stabilnego funkcjonowania rynku finansowego i jego uczestników, w tym konsumenta. Oznacza to zmianę paradygmatu podejścia do nadzoru nad rynkiem finansowym i konieczność kompleksowego, holistycznego spojrzenia na problem stabilności i bezpieczeństwa rynku finansowego, widzianego nie tylko z perspektywy instytucji finansowych i rynku finansowego jako takiego, lecz także z perspektywy klienta (konsumenta). Jego bezpieczne i stabilne funkcjonowanie na tym rynku jest także istotne, gdyż jest on ważnym jego uczestnikiem. Takie podejście wymusza konieczność postrzegania stabilności finansowej jako wypadkowej wyważenia, pogodzenia i urzeczywistnienia interesów prawnych wszystkich uczestników rynku finansowego, wpisując się również w poszukiwania podejmowane w dyskursie teorii prawa rynku finansowego UE. Próbą wskazania rozwiązań tych problemów jest także niniejsza publikacja.

Autorzy monografii przedstawiają najbardziej aktualne problemy związane z ochroną konsumenta na rynku finansowym – jego regulacją, systemem instytucjonalnym, zagrożeniami i wyzwaniami. Prezentują je w różnych wymiarach – w kontekście doświadczeń wybranych krajów europejskich i nie tylko, w wymiarze krajowym oraz w świetle regulacji i działań podejmowanych aktualnie przez organy i instytucje UE, wskazując na silne uwarunkowania prawa europejskiego w tym właśnie zakresie. Po raz pierwszy w literaturze krajowej podjęta została tak obszerna i wielowymiarowa analiza prawa ochrony konsumenta na rynku finansowym, w ramach wyodrębnionego i powszechnie już raczej uznanego prawa rynku finansowego, zarówno

w wymiarze materialnym, procesowym, jak i ustrojowym (instytucjonalnym), jego stosowania w praktyce oraz systemowego znaczenia tej problematyki dla zapewnienia stabilności i bezpieczeństwa rynku finansowego, a tym samym – jego prawidłowego i niezakłóconego funkcjonowania.

W tym nurcie mieściła się także inicjatywa Rzecznika Finansowego w postaci zorganizowanej 11.10.2017 r. wraz z Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej międzynarodowej konferencji poświęconej dorobkowi światowemu w obszarze nadzoru nad przestrzeganiem praw i interesów konsumenta usług finansowych, zatytułowanej: „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym: modele i doświadczenia międzynarodowe”. Celem konferencji było dokonanie przeglądu najnowszych doświadczeń międzynarodowych w zakresie systemów ochrony konsumentów na rynku finansowym, funkcjonujących modeli i wyzwań oraz ocena możliwości wykorzystania tych doświadczeń w Polsce. Siłą rzeczy główna uwaga skoncentrowana była na doświadczeniach krajów Unii Europejskiej jako najważniejszego dla nas punktu odniesienia.

Proponowana Czytelnikowi monografia jest wprawdzie pokłosiem tej konferencji, nie będąc jednak typową publikacją pokonferencyjną, gdyż nie jest wiernym odzwierciedleniem jej programu i prezentowanych w jej ramach referatów. Nie wszyscy bowiem prelegenci przekazali swoje opracowania do monografii, niektórzy z nich zmodyfikowali tytuły wygłaszanych referatów, a są także tacy współautorzy, którzy nie będąc uczestnikami konferencji, przygotowali opracowania specjalnie na jej potrzeby.

Monografia składa się z rozdziałów podzielonych merytorycznie na trzy części tematyczne, w ramach których poszczególni Autorzy prezentują szczegółowe zagadnienia mieszczące się w obszarze trzech grup zagadnień: „Ogólne problemy ochrony konsumenta na rynku finansowych”, „Ochrona konsumenta na rynku finansowym w wymiarze instytucjonalnym” z uwzględnieniem doświadczeń innych krajów oraz „Aktualne wyzwania ochrony konsumenta na rynku finansowym związane z nowymi technologiami”.

Część I, poświęconą ogólnym problemom ochrony konsumenta na rynku finansowym, otwiera rozdział stanowiący syntetyczną analizę i ocenę aktualnej sytuacji w zakresie nowego podejścia do ochrony praw konsumenta na rynkach finansowych, jego głównych uwarunkowań systemowych oraz obserwowanych skutków. Omawiane są w nim podstawowe elementy składowe nowego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego w sektorze finansowym, wynikającego z globalnego kryzysu finansowego, którego istota sprowadza się, zdaniem Autorów, do generalnego zakwestionowania w tej sprawie nieomyślności rynków finansowych oraz wyraźnego zwiększenia roli państwa w procesach zarządzania makrosystemami finansowymi i ich ryzykiem. Jego Autorzy analizują przesłanki i kierunki zmian zachodzących w poglądach co do modelu regulacyjno-nadzorczego w odniesieniu do ochrony konsumentów usług finansowych, wskazując, że w płaszczyźnie praktycznej (globalny kryzys finansowy), jak i teoretycznej (rozwój ekonomii i finansów behawioralnych)

ostatnie lata zakwestionowały adekwatność doktryny racjonalnego wyboru i racjonalnych zachowań konsumenta i spowodowały zasadniczą zmianę w kwestii ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych.

W kolejnym rozdziale I części monografii podjęto kwestię zakresu podmiotowego ochrony na rynku usług finansowych, rozważając pojęcie konsumenta i klienta. Podkreśla się w nim, że w prawie unijnym nie przyjęto jednolitej definicji konsumenta, choć w jego ramach funkcjonuje wzorzec konsumenta jako podmiotu ochrony i adresata norm prawnych, który w rzeczywistości pokryzysowej także uległ zmianie. Do ostatniego globalnego kryzysu finansowego wzorzec ten odnosił się do konsumenta świadomego i krytycznego, wyposażonego w odpowiednią wiedzę, zachowującego się w sposób ekonomicznie uzasadniony, korzystającego z adresowanych do niego informacji i edukacji. W wyniku zmiany paradygmatu regulacyjnego, opierającego się na założeniu, że rynek finansowy jest z gruntu niestabilny i procykliczny, z tendencją do zachowań stadnych, zmianie uległ też model przeciętnego konsumenta. Obecnie przyjmuje się, że jest to jednostka, która ani nie jest dobrze poinformowana, ani też nie jest w stanie dokonać racjonalnego i logicznego wyboru, gdyż opiera się na determinantach behawioralnych. Nastąpiło więc fundamentalne przejście od ujęcia konsumenta racjonalnego wedle ekonomicznej analizy prawa rynku finansowego do upowszechnienia behawioralnego modelu jego zachowania, gdzie punktem wyjścia jest założenie, iż człowiek nie jest w pełni racjonalny, popełnia błędy poznawcze, ulega pewnym złudzeniom albo presji czasu.

Na kanwie tych zjawisk w prawie Unii Europejskiej rozpoczął się proces rozszerzania ochrony konsumenckiej na podmioty inne niż tylko osoby fizyczne działające w celach niegospodarczych i niezwiązanych z wykonywanym zawodem (specjalizacją). Tym samym na jednolitym rynku finansowym Unii Europejskiej zaczyna upowszechniać się idea, wedle której słabszą stroną stosunku prawnego może być nie tylko konsument (osoba fizyczna, prywatna), lecz także nieprofesjonalny uczestnik tego rynku, tj. każdy konsument, nabywca, użytkownik, poszkodowany, beneficjent, deponent oraz klient dokonujący zakupu dobra lub usługi na rzecz własnej konsumpcji lub w celu jej dalszej odsprzedaży bądź dystrybucji, jednakże nie w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub wykonywanego zawodu.

W rozdziale czwartym, poświęconym roli przedumownych obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy wobec konsumentów na rynku usług finansowych na etapie przedumownym, podkreślono wysoki stopień złożoności transakcji finansowych oraz fakt, że istniejące obowiązki informacyjne w tym zakresie nie zależą od ich charakteru ekonomicznego lub ryzyka, które stwarzają dla strony nieprofesjonalnej. Ryzyko finansowe nie rozkłada się pomiędzy stronami w sposób zrównoważony, a informacje dostarczane na temat usługi przez przedsiębiorcę mają na celu raczej ograniczenie ryzyka prawnego ponoszonego przez niego samego niż przedstawienie klientowi skutecznej, jasnej i zrozumiałej informacji. Zdaniem Autorki rolą obowiązków informacyjnych na etapie przedumownym jest budowa bardziej stabilnego i trwałego systemu finansowego, któ-

regu uczestnicy nie będą skłonni do zachowań krótkowzrocznych, zbyt ryzykownych czy też o charakterze spekulacyjnym. Prawo cywilne wprawdzie zna wiele instrumentów mających na celu wsparcie jednostki w realizacji jej interesów, jednak tradycyjne mechanizmy prawne gwarantujące stronie dostęp do jasnej, zrozumiałej oraz odpowiedniej informacji, takie jak regulacje dotyczące procedury zawierania umowy, wady oświadczeń woli czy generalny wymóg lojalności kontraktowej, zdają się nieskuteczne i niewystarczające w obliczu masowego i powtarzalnego wprowadzania przez instytucje finansowe strony nieprofesjonalnej w błąd, ukrywania lub co najmniej pomniejszania ryzyka związanego z konkretną usługą finansową oraz kamuflowania wzajemnych praw i obowiązków wynikających z umowy, stąd wprowadzono przedkontraktowe obowiązki informacyjne. Ich rolą jest przeciwdziałanie niepożądanym, występującym na dużą skalę, zjawiskom charakterystycznym dla obrotu konsumenckiego, których skutki mogą mieć także charakter ryzyk systemowych.

W tej części monografii kolejny rozdział poświęcony konsumentowi na rynku finansowym w świetle koncepcji Business and Human Rights zwraca uwagę na ścisłe zależności między konsumentem i rynkiem finansowym. Zdaniem jego Autora dynamiczny rozwój sektora finansowego w ostatnich latach, przejawiający się między innymi we wprowadzaniu coraz to bardziej wyszukanych instrumentów finansowych, a także finansjalizacji życia codziennego (tj. przenikaniu sfery ekonomicznej do sfery realnej), nie pozostał obojętny na relacje pomiędzy konsumentami a podmiotami rynku finansowego, których przewaga zaczęła skutkować coraz częstszymi przypadkami naruszania interesów i praw strony słabszej, za jaką powszechnie uważany jest konsument usług finansowych. To zaowocowało aktywnością regulacyjną i interwencjami ze strony państwa, które między innymi poprzez nowe instrumenty i struktury nadzorcze zamierza zapewnić bezpieczeństwo i stabilność systemowi finansowemu i jego uczestnikom, w tym także konsumentom. Postępujące zmiany, choć wpisane w nową filozofię regulacyjną, wydają się niekiedy pozbawione szerszej refleksji antropologicznej, która poszukiwałaby odpowiedzi na pytania o cel działań regulacyjnych i możliwość uwzględnienia w nich elementów czerpiących z idei praw człowieka. Próbę jej recypowania na grunt prawa rynku finansowego, który w literaturze przedmiotu funkcjonuje pod pojęciem Business and Human Rights, podejmuje Autor tego rozdziału, wypełniając pewną lukę w tym zakresie w polskiej doktrynie.

Część I kończy rozdział, w którym dokonano analizy i oceny ochrony klienta na polskim rynku finansowym. Zostało w nim przedstawione w szczególności znaczenie systemu ochrony klienta na rynku finansowym dla zapewnienia stabilności finansowej. Analiza dokonana w tym rozdziale przez Autora uwzględnia paradygmat regulacyjno-nadzorczy opierający się na założeniu, że rynek finansowy jest niestabilny i procykliczny, z tendencją do nieracjonalnych, „stadnych” zachowań jego uczestników. Niestabilność jest dodatkowo pogłębianą przez złożoność systemów finansowych i stosowanych modeli biznesowych oraz innowacji finansowych, a główną rolę w ustalonym paradygmacie odgrywa ograniczanie ryzyka systemowego i przeciwdziałanie mu.



Zaprezentowano w nim najważniejsze instytucje wchodzące w skład systemu ochrony klienta (NBP, KNF, UOKiK, Rzecznik Finansowy, rzecznicy konsumentów), przedstawiając regulacje prawne dotyczące zarówno ich funkcjonowania, jak i kompetencji.

Część II monografii poświęcona została ochronie konsumenta na rynku finansowym w Polsce, Unii Europejskiej oraz w wybranych krajach w ujęciu infrastruktury instytucjonalnej. Otwiera ją rozdział, którego celem stało się udzielenie odpowiedzi na pytanie, jaki jest zakres ochrony konsumentów na rynku usług finansowych, jakie są jej formy i instrumenty z perspektywy i w kontekście działań unijnych organów nadzoru nad rynkiem finansowym. W szczególności Autorka rozważa w nim, za pomocą jakich działań (bezpośrednich czy pośrednich) oraz jakich instrumentów prawnych, stosowanych przez unijnych nadzorców zarówno w filarze mikroostrożnościowym, jak i makroostrożnościowym, ochrona ta jest lub może być zapewniona. Przedmiotem prowadzonych analiz była także normatywna rekonstrukcja unijnych przepisów nadzorczych służących ochronie klienta w przykładowo wybranych sektorowych regulacjach rynku usług finansowych UE.

Przedstawiono w niej także niezwykle aktualny wątek roli banków centralnych w systemie ochrony konsumentów finansowych w zmieniającej się sytuacji pokrzyzowej. Autorka podkreśla w nim, że problematyka ochrony konsumentów na rynku finansowym do niedawna nie była priorytetowym tematem działalności regulacyjnej i nadzorczej oraz stanowiła drugorzędny przedmiot wprowadzanych standardów regulacyjnych i praktyk nadzorczych. Zmiana podejścia do tego problemu jest związana z przekształceniami w międzynarodowym systemie finansowym w wyniku ostatniego globalnego kryzysu finansowego. Obecnie banki centralne, których jednym z celów jest utrzymanie stabilności systemu finansowego jako dobra publicznego, w podejmowanych działaniach w zakresie polityki mikro- i makroostrożnościowej oraz edukacji ekonomicznej uwzględniają także ochronę konsumenta na rynku finansowym.

W kolejnym rozdziale tej części monografii traktującym o roli Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) w zapewnieniu ochrony klienta, w tym konsumenta, na rynku finansowym w Polsce pokreślono, że w każdym z obszarów działalności tej instytucji określona grupa klientów na rynku finansowym jest obejmowana, w sposób bezpośredni lub pośredni, w różnych wymiarach ochroną zapewnianą przez BFG, która winna być przy tym postrzegana przede wszystkim przez pryzmat obowiązku działania na rzecz stabilności krajowego systemu finansowego, która stanowi dobro publiczne, dobro wspólne. Autor zaznaczył, że BFG można zakwalifikować zarówno do katalogu podmiotów działających w interesie ogółu konsumentów, jak i do grupy instytucji podejmujących działania w interesie indywidualnych konsumentów.

Podjęto w niej także analizę regulacji prawnych w zakresie nadzoru nad rynkiem finansowym, z uwzględnieniem tych właściwych dla sektora ubezpieczeniowego oraz ich praktycznej implementacji, w szczególności w odniesieniu do: listy ostrzeżeń publicznych, kar

finansowych, dobrych praktyk oraz wytycznych i rekomendacji. Dokonano także oceny działalności KNF w kontekście ochrony klientów sektora ubezpieczeniowego. Stanowi to obecnie w Polsce jedno z kluczowych wyzwań, gdyż oferowane przez rynek produkty i usługi finansowe stają się coraz bardziej powszechne, złożone i skomplikowane, a klienci skłonni do ich nabywania w wielu przypadkach podejmują nieświadome i nieprzemysłane decyzje obciążonego dużym ryzykiem, o czym nie są najczęściej informowani.

Kolejne trzy rozdziały tej części monografii poświęcone zostały problematyce ochrony konsumenta we Francji i USA. Dokonano w nich analizy zmian w sposobie instytucjonalnej ochrony konsumenta na rynku usług finansowych we Francji, będących wyrazem poszukiwania przez francuskiego ustawodawcę odpowiedniego modelu ochrony, jak i wyrazem podążania za przekształceniami dokonującymi się na rynku finansowym. Prawo rynku finansowego, wykorzystujące naprzemiennie normy prawa prywatnego oraz prawa publicznego, stanowi nie lada wyzwanie regulacyjne dla ustawodawcy zarówno we Francji, jak i w Polsce. Analizowany model francuski stanowi z punktu widzenia prawa polskiego bardzo specyficzną koncepcję, która niejednokrotnie może wydawać się nad wyraz skomplikowana. Rozdzielenie ochrony konsumenta na dwa odrębne akty prawne, jakimi są Kodeks konsumencki (Code de la consommation) oraz Kodeks monetarny i finansowy (Code monétaire et financier) nie sprzyja bowiem pewności prawnej i jasności wielu regulacji. Autor wywodzi, że zmiany, jakie dokonały się na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat w otoczeniu regulacyjnym i nadzorczym rynku finansowego we Francji, z jednej strony są spójne ze strategią i działaniami UE w tym zakresie, z drugiej jednak strony uwidaczniają wiele cech szczególnych francuskiego modelu. Bardzo dużą rolę odgrywają bowiem stowarzyszenia, organizacje pozarządowe, komisje czy też platformy współpracy, które niejednokrotnie przejmują pośrednio część zadań oraz kompetencji organów nadzoru.

Wątek doświadczeń francuskich w zakresie instytucji ochrony konsumenta na rynku finansowym kontynuowany jest w kolejnym rozdziale, prezentującym instytucję mediatora francuskiego Urzędu Nadzoru Finansowego (mediatora AMF), wskazując na jego rolę, kompetencje, umocowanie i cechy specyficzne. Dyskusja tocząca się we Francji na temat objęcia mediacją wszystkich usług inwestycyjnych jest ujęta w specyficznej konwencji konkurencji między prawem rynku finansowego a prawem konsumenckim i nie prowadzi do eliminacji któregokolwiek z obowiązujących we Francji kodeksów. Mediator AMF jest instytucją specyficzną, jego kompetencje dość szerokie, chociaż stanowią wyjątek od reguły objęcia mediacją praw i wolności. Ważną rolę w kształtowaniu idei mediacji odegrało orzecznictwo francuskiego Sądu Kasacyjnego, a także wpływ doktryny i piśmiennictwa fachowego.

W tej części monografii mowa jest także o ochronie konsumenta na rynku usług finansowych w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej w świetle działalności Biura Ochrony Finansowej Konsumentów (Consumer Financial Protection Bureau), ze wskazaniem najważniejszych rozwiązań instytucjonalnych i regulacyjnych przy-

jętych w prawodawstwie USA po kryzysie finansowym 2007–2009. Zdaniem Autorki przyczyną wprowadzonych zmian była nieskuteczność działania nadzoru finansowego przed ostatnim kryzysem, co zaowocowało utworzeniem nowej instytucji – Consumer Financial Protection Bureau – i wprowadzeniem podstawowych regulacji dotyczących ochrony konsumenta uregulowanych w Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, których przestrzeganie podlega nadzorowi Biura.

W rozdziale kończącym tę część monografii, dotyczącym pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich na rynkach finansowych w Polsce i Wielkiej Brytanii, zaprezentowano podstawowe i funkcjonujące w tych krajach instytucje w tym zakresie. Dokonano charakterystyki instytucji rozwiązania sporów z podmiotami funkcjonującymi na rynku finansowym w tym trybie w Polsce (Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, Sąd Polubowny przy KNF, pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przy Rzeczniku Finansowym), wskazując na różnice pomiędzy nimi oraz na dane statystyczne odnoszące się do poszczególnych postępowań. Przedstawiono w nim również główną instytucję publiczną rozwiązującą spory konsumenckie na rynku finansowym w Wielkiej Brytanii, jaką jest Financial Ombudsman Service, z uwzględnieniem informacji o przebiegu postępowania, a także danych statycznych związanych z działalnością ombudsmana.

Ostatnia, III część monografii zawiera cztery rozdziały poruszające zagadnienia wpływu technologii cyfrowych na rynek finansowy i ochronę konsumenta na nim.

W pierwszej kolejności przedstawiono w niej zagadnienia *blockchain* z perspektywy ochrony konsumenta na rynku finansowym, zwracając uwagę, że technologia ta przyspiesza cyrkulację w łańcuchu wartości dzięki szybszym transakcjom. Zmniejsza także zagrożenie cyberprzestępczością i oszustwami, gdyż redukuje możliwość nieuprawnionej zmiany danych czy dokonywania czynności przez osoby nieupoważnione. Powstaje wszelako pytanie, w jakiej mierze konsumenci mogą forsować swoje własne warunki, aby zatrzymać pozbawianie praw konsumentów w Internecie. Ciekawe problemy powstają w gospodarce cyfrowej, w której jest wiele nowych, nieznanych wcześniej, metod komunikacji (*apps, chatbots, deep links*), które z jednej strony pomagają lepiej dostosować ofertę do potrzeb konsumenta, ale z drugiej zawierają w sobie także zagrożenie permanentną inwigilacją. Autor zwraca również uwagę na rozbieżności między regulacją prawną a modelem *blockchain* (np. brak możliwości usuwania błędnych rekordów w rozproszonym rejestrze czy interpretacji bardziej złożonych kontekstów prawnych w inteligentnych umowach czy zasad odpowiedzialności automatów bazujących na sztucznej inteligencji). Konsumenci obawiają się natomiast przyjmowania rozwiązań, które leżą w „szarej strefie” prawa. *Blockchain* może zatem nie uzyskać większej akceptacji przez przeciętnych konsumentów, wciąż bowiem jest pełen nowości i złożoności, które zniechęcają zwykłych użytkowników do pełnego wykorzystania tej technologii.

W kolejnym rozdziale, kontynuującym wątek rozwoju FinTech rozumianego jako zastosowanie nowoczesnych technologii oraz modeli biznesowych w usługach finansowych, podkreślono rosnące zainteresowanie nim wszystkich uczestników rynku finansowego. Wprawdzie FinTech w bankowości jest źródłem innowacji zarówno w zakresie ulepszania obecnych łańcuchów wartości, jak i wytwarzania nowych rozwiązań o wysokiej użyteczności dla klientów, jednak jego wdrażanie pełne jest wyzwań, szczególnie związanych z regulacjami rynkowymi oraz ochroną konsumenta.

W tej części monografii zaprezentowano zagrożenia dla klientów i banków wynikające z rozwoju bankowości elektronicznej dotyczące nowego rodzaju ryzyka, które powstało w wyniku rozszerzania się skali świadczenia usług finansowych poprzez zdalne kanały dystrybucji, zwłaszcza Internet i telefonię komórkową. Tego typu zagrożenia nasilają się ze względu na bardzo szybkie tempo rozpowszechniania się elektronicznych platform dostępu do banków i innych instytucji finansowych. Odnosi się ono zarówno do klientów, jak i podmiotów świadczących takie usługi. Stąd też przed regulatorem (krajowym i unijnym), ale także instytucjami finansowymi stoją wyzwania związane z koniecznością zapewnienia ochrony klientom i lepszego zarządzania ryzykiem w sferze cyfrowej.

W końcowym rozdziale monografii przedstawiono problematykę FinTech z perspektywy ochrony konsumenta. Jego Autorka na przykładzie usług bankowości elektronicznej, konsumenckich pożyczek internetowych oraz internetowych platform inwestycyjnych prowadzonych przez firmy inwestycyjne wskazuje, z jakimi zagrożeniami mogą spotkać się konsumenci usług finansowych oraz w jaki sposób mogą przeciwdziałać ich występowaniu, a także jakiego rodzaju środki podejmować w sytuacji, kiedy określone zagrożenie się zmaterializuje. Poruszono w nim kwestie nieautoryzowanych transakcji płatniczych, występujących najczęściej w wyniku działań hakerskich na rachunkach klientów; konsumenckich pożyczek internetowych z ryzykiem nadmiernego zadłużania się i wykorzystania danych osobowych konsumenta do zawierania umów pożyczek przez osoby trzecie (tzw. fraudy) oraz przyczyniania się klienta do występowania takich niekorzystnych zjawisk. Wreszcie zwrócono w nim uwagę na problematykę globalizacji sieci internetowej, pokazując na przykładzie firm inwestycyjnych oferujących możliwość inwestowania środków na tzw. platformach forexowych, że możliwe jest oferowanie usług finansowych praktycznie z każdego miejsca na świecie, co powoduje, że poziom ochrony interesów klientów jest uzależniony od tego, w jakim kraju podmiot oferujący usługę posiada siedzibę, ze względu na możliwość zastosowania przepisów prawa właściwych dla kraju siedziby tego podmiotu w miejsce przepisów prawa polskiego.

W swym całościowym zaprezentowaniu w niniejszej monografii opracowania dają niemalże pełny, wszechstronny, kompleksowy, wykraczający poza doświadczenia naszego kraju przegląd zróżnicowanych aspektów ochrony konsumenta na rynku finansowym w rzeczywistości pokryzysowej, także wobec wyzwań wynikających z aktualnych problemów regulacyjnych, nadzorczych i praktycznych. Stanowi za-

tem najbardziej aktualne kompendium rozważań na temat bieżących problemów zapewnienia skutecznej i realnej ochrony konsumentom na rynku usług finansowych.

Autorzy monografii wyrażają nadzieję, że okaże się ona przydatna w procesie dydaktycznym na studiach ekonomicznych i prawniczych oraz na studiach podyplomowych. Wypada mieć także nadzieję, że spotka się ona również z zainteresowaniem szeroko rozumianej praktyki stosowania prawa, tj. sędziów, radców prawnych i podmiotów świadczących usługi na rynku finansowym.

Życzeniem Autorów byłoby, by jako opracowanie o charakterze naukowym stało się ono inspiracją do dalszych rozważań i poszukiwań badawczych, do podejmowania coraz bardziej skutecznych działań zmierzających do zapewnienia realnej i efektywnej ochrony konsumentom na rynku usług finansowych oraz przejrzystego, bezpiecznego i stabilnego jego funkcjonowania.

Jako redaktorzy niniejszej monografii, składamy serdeczne podziękowania wszystkim, którzy w jakikolwiek sposób przyczynili się do jej powstania, w szczególności jej Autorom oraz Recenzentowi – Pani prof. dr hab. Eugenii Fojcik-Mastalskiej, której cenne uwagi przyczyniły się do nadania jej ostatecznego kształtu.

Słowa wdzięczności kierujemy także do tych, dzięki dofinansowaniu których było możliwe jej wydanie – Towarzystwu Ubezpieczeniowemu Vienna Life.

W niniejszej monografii przyjęto stan prawny na 30.11.2018 r.

*Jan Monkiewicz  
Edyta Rutkowska-Tomaszewska*

Część I

**OGÓLNE PROBLEMY OCHRONY KONSUMENTA  
NA RYNKU FINANSOWYM**



## Rozdział 1

# W POSZUKIWANIU NOWEGO PARADYGMATU OCHRONY KONSUMENTÓW NA RYNKACH FINANSOWYCH

### 1.1. Uwagi wstępne

Kwestie ochrony praw i interesów konsumentów na rynku finansowym stały się w ostatnich latach ważnym obszarem zainteresowań naukowych oraz działań praktycznych w świecie. Dotyczy to przede wszystkim krajów rozwiniętych, w tym także i Polski. Zwiększyła się rola perspektywy konsumenckiej we wprowadzanych standardach regulacyjnych, praktykach nadzorczych oraz inicjatywach biznesowych. Łączy się to z działaniem wielu czynników, w tym m.in. z postępami w zakresie teorii ekonomii i finansów zanotowanymi w ostatnich latach, z przeobrażeniami, które zaszły we współczesnych systemach finansowych pod wpływem procesów finansjalizacji oraz ze zmianami w zakresie ogólnego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego w sektorze finansowym po doświadczeniach wielkiego kryzysu finansowego 2007–2010. Wskazały one wyraźnie na potrzebę nowego podejścia do praw i interesów konsumenta na rynku finansowym. Stare recepty i formuły zostały uznane za coraz bardziej bezużyteczne i niekiedy wręcz szkodliwe. Nowe rodzi się bowiem w bólach i pełne jest błędów, przeplata się ze starym. Jesteśmy dopiero na początku drogi zmian, a finał jest nieznany. Poszukiwanie nowego porządku następuje po kilkudziesięciu latach panowania starego, co powoduje, że jego zmiana nie jest łatwa.

Celem tego rozdziału jest dokonanie syntetycznej analizy i oceny aktualnej sytuacji w zakresie nowego podejścia do ochrony praw konsumenta na rynkach finansowych, jego głównych uwarunkowaniach systemowych oraz obserwowanych skutkach.

W jego pierwszej części omawiamy podstawowe elementy składowe nowego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego w sektorze finansowym. Naszym zdaniem ich istota sprowadza się do generalnego zakwestionowania nieomyślności rynków finansowych oraz wyraźnego zwiększenia roli państwa w procesach zarządzania makrosystemami



finansowymi i ich ryzykiem. Prezentujemy pogląd, że stało się tak wskutek reakcji na wybuch i przebieg globalnego kryzysu finansowego oraz strukturalne przemiany zachodzące w jego tle w finansach oraz w systemach gospodarczych.

W części drugiej podjęta jest próba analizy przesłanek i kierunków zmian zachodzących w poglądach co do modelu regulacyjno-nadzorczego w odniesieniu do ochrony konsumentów usług finansowych. Wskazujemy fakt, że zarówno w płaszczyźnie praktycznej (globalny kryzys finansowy), jak i teoretycznej (rozwój ekonomii i finansów behawioralnych) ostatnie lata zakwestionowały adekwatność doktryny racjonalnego wyboru i racjonalnych zachowań konsumenta. Wiele głoszonych w tym zakresie tez okazało się nieprawdziwych, a proponowane recepty okazały się naiwne. Szczególną rolę odegrały tu postępy w zakresie finansów behawioralnych i ustalenia przeprowadzonych badań empirycznych.

Część trzecia omawia wnioski wyciągnięte w tym kontekście przez społeczność międzynarodową, a więc analizujemy rekomendowane zasady ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych przyjęte w 2011 r. przez grupę G20 – nieformalny rząd światowy. Część czwarta zawiera główne spostrzeżenia i wnioski.

## 1.2. Finansjalizacja a ramy nowego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego rynków finansowych

Od początku lat 80. ubiegłego wieku aż do wybuchu ostatniego globalnego kryzysu finansowego w latach 2007–2010 na rynkach finansowych niepodzielnie rządził paradygmat regulacyjny, który – z uwagi na szczególną w nim rolę Międzynarodowego Funduszu Walutowego – zwany był konsensusem waszyngtońskim<sup>1</sup>. Jego istota sprowadzała się do bezwzględnej wiary w liberalizm ekonomiczny i racjonalność rynków finansowych. Uznawano, że są one zasadniczo efektywne, choć skłonne do krótkotrwałych zawirowań. Ich prawidłowe funkcjonowanie wymagało jedynie pełnej dostępności dla uczestników tych rynków do informacji rynkowej. W funkcjonowanie tych rynków nie należało ingerować, a jedynie umożliwić sprawne działanie ich własnych mechanizmów. Konsekwentnie oznaczało to przypisanie głównej roli dyscyplinie rynkowej, wspomaganej jedynie dyscypliną regulacyjną. Konsensus ten uznawał, że system finansowy jest bezpieczny przez prywatne zarządzanie ryzykiem na poziomie indywidualnych instytucji finansowych. Gwarantem jakości tego zarządzania były publiczne systemy nadzoru finansowego w postaci nadzorów mikroostrożnościowych. Koncentrowały one swoją uwagę zasadniczo na stabilności finansowej indywidualnych podmiotów, bez uwzględnienia ich zewnętrznych powiązań i oddziaływań oraz skutków zewnętrznych podejmowanych przez nie decyzji. Nie była natomiast ich zadaniem

<sup>1</sup> E. Helleiner, *A Bretton Woods Moment? The 2007–2008 crisis and the future of global finance*, „International Affairs” 2010/86(3), s. 619–636.

ingerencja w wewnętrzne życie tych podmiotów; ich wewnętrzny ład korporacyjny, wyznawaną kulturę ryzyka czy też przyjęte przez nie modele biznesowe. Wierzono również w to, że innowacje finansowe zwiększają odporność systemów finansowych na szoki oraz podnoszą poziom zarządzania ich ryzykiem. Są więc tym samym pożądanym elementem rozwoju finansowego i powinny być wspierane. Równocześnie uznawano własność prywatną za nienaruszalną w każdych okolicznościach i wykluczającą administracyjną ingerencję państwa w procesy biznesowe.

Nadzór w tym systemie miał formalny i powierzchowny charakter, a przedmiotem jego troski było bezpieczeństwo indywidualnych instytucji finansowych. Panowała wiara w to, że wówczas bezpieczny będzie też cały system.

Kryzys zakwestionował wiarę w racjonalność rynków i instytucji finansowych. Przed kryzysem wydawało się, że ewentualne problemy związane z niewypłacalnością mogą dotknąć raczej ostatnich instytucji systemu. Ale kryzys pokazał, że to oczekiwanie się nie sprawdziło i że największe kłopoty przyszły właśnie ze strony tych dużych, bogatych i najbardziej innowacyjnych instytucji.

Coraz silniej podkreślany oraz rozumiany jest fakt, że wiązało się to z szerszym procesem systemowej transformacji roli finansów, ich struktury oraz pozycji, procesem, który często nazywany jest obecnie finansjalizacją czy finansjeryzacją, a który nie został dostrzeżony należycie w latach przed globalnym kryzysem finansowym<sup>2</sup>. Dopiero dzisiaj odkrywamy coraz bardziej jego skomplikowane oblicze, powiązania oraz uruchamiane siły. Nadal zresztą poruszamy się tu po omacku, widząc ślady, ale nie zawsze systemowe skutki.

Systemowa transformacja finansów zachodzi zarówno na szczeblu makroekonomicznym, sektorowym, jak i podmiotów gospodarczych<sup>3</sup>. W przekroju makroekonomicznym uwidacznia się to m.in. w:

- wyraźnym wzroście w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat udziału sektora finansowego w tworzeniu PKB krajów wysoko rozwiniętych,
- zwielokrotnieniu relacji aktywów finansowych do PKB,
- przejściu przez instytucje sektora finansowego wiodącego udziału w zyskach podmiotów gospodarczych,
- przejściu przez sektor finansowy centralnej roli w zarządzaniu ryzykiem gospodarczym,
- nasileniu przejścia z finansów relacyjnych do finansów transakcyjnych,
- ogromnym wzroście skali i struktury finansowania długiem wszystkich aktorów systemu gospodarczego.

<sup>2</sup> P.H. Dembinski, *Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów*, Warszawa 2017, s. 10; A. Fierla, A. Grygiel-Tomaszewska, *Proces finansjeryzacji* [w:] *Finansjeryzacja gospodarki i jej wpływ na przedsiębiorstwa*, red. A. Fierla, Warszawa 2017, s. 13–93.

<sup>3</sup> T.J. Dąbrowski, *Finansjeryzacja jako systemowy czynnik erozji reputacji banków* [w:] *Finansjeryzacja gospodarki i jej wpływ na przedsiębiorstwa*, red. A. Fierla, Warszawa 2017, s. 205.

**Jan Monkiewicz** – profesor zwyczajny nauk ekonomicznych Politechniki Warszawskiej, członek rady redakcyjnej *The Geneva Papers on Risk and Insurance* w Genewie. W latach 2007–2014 Zastępca Sekretarza Generalnego Geneva Association for the Study of Insurance Economics, think tanku globalnych firm ubezpieczeniowych. Wiceprzewodniczący Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym. Autor i redaktor naukowy licznych publikacji krajowych i zagranicznych z zakresu ubezpieczeń.

**Edyta Rutkowska-Tomaszewska** – doktor habilitowany nauk prawnych, pracownik naukowo-dydaktyczny Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Specjalizuje się w problematyce prawa rynku finansowego, ze szczególnym uwzględnieniem prawa usług finansowych, a zwłaszcza ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej.

Niniejsza monografia podejmuje problematykę ochrony konsumenta na rynku finansowym, z uwzględnieniem prawidłowego i uczciwego kształtowania relacji umownych pomiędzy instytucjami finansowymi a klientami. Autorzy przedstawiają najbardziej aktualne problemy dotyczące rynku finansowego zarówno na gruncie polskim, jak i UE oraz wybranych krajów europejskich i USA.

Książka przedstawia zagrożenia i bariery w zapewnieniu skutecznej i efektywnej ochrony w praktyce stosowania przepisów przewidujących mechanizmy ochronne. Ukazuje również wyzwania stojące przed rynkiem finansowym, zarówno w wymiarze regulacyjnym, praktycznym, instytucjonalnym, jak i systemowym.

W monografii omówiono m.in. takie zagadnienia jak:

- ogólne zasady ochrony konsumentów na rynku finansowym – model G20,
- ryzyko związane z bankowością elektroniczną,
- aktualne wyzwania związane z rozwojem i zastosowaniem nowych technologii (*FinTech*) w obszarze usług finansowych,
- przeciwdziałanie zjawisku missellingu na rynku usług finansowych,
- konieczność rozszerzania kompetencji organów nadzoru publicznego nad instytucjami finansowymi i ich praktykami rynkowymi.

Książka jest przeznaczona dla adwokatów, radców prawnych, sędziów, a także dla pracowników instytucji regulacyjnych i nadzorczych właściwych dla rynku finansowego, w szczególności UOKiK, Rzecznika Finansowego, NBP, KNF, MF, BFG, rzeczników konsumentów.

„Przedstawiona praca zbiorowa (...) podejmuje po raz kolejny bardzo istotny problem ochrony konsumenta (szerzej klienta) na rynku finansowym, wyróżnia ją jednak podejście do tego obszernego problemu od strony nowości pokryzysowych, zarówno w sferze regulacji prawnych rozmaitej rangi, jak i w sferze doświadczeń praktycznych i rysujących się wyzwań na przyszłość”.

*Z recenzji prof. dr hab. Eugenii Fojcik-Mastalskiej*



**ZAMÓWIENIA:**

INFOLINIA 801 04 45 45, FAX 22 535 80 01

ZAMOWIENIA@WOLTERSKLUWER.PL

WWW.PROFINFO.PL

