

## Wstęp

Monografia podejmuje aktualną i istotną dla prawidłowego funkcjonowania rynku usług finansowych, w jej różnych wymiarach i sektorach, problematykę ochrony klienta instytucji finansowych świadczących na tym rynku usługi finansowe. Rynek finansowy w Polsce rozwija się niezwykle dynamicznie, a wielość nowych usług i instrumentów finansowych oraz rosnący stopień ich skomplikowania, z uwagi także na ich niejednorodny charakter, sprawiają, że klienci, w zwłaszcza konsumenci, nabywają te usługi, nie identyfikując i nie uświadamiając sobie skali zagrożeń, i ryzyka jakie one za sobą niosą, co może skutkować nierzadko negatywnymi i dotkliwymi finansowo konsekwencjami dla nich.

Charakterystyczną cechą rynku finansowego jest bowiem ogólna asymetria informacji między instytucją finansową świadczącą usługi na nim (usługi finansowe) a jej klientem, zwłaszcza konsumentem, którym jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Po stronie klienta występuje deficyt informacji na temat świadczonej usługi, jej istoty, natury, ceny (odpłatności) i ryzyk z nią związanych. Zakres tych informacji, ich przejrzystość, moment, w którym mają być one przekazywana są niezwykle istotne dla podejmowania właściwych, adekwatnych i świadomych decyzji przez klientów i kształtowania właściwych praktyk rynku, a także budowania zaufania do niego i tym samym jego prawidłowego i stabilnego rozwoju.

Dynamicznie zmieniający się i wzrastający ilościowo rynek usług finansowych i wciąż nie nadążające za nim tempo regulacji prawnych dotyczących poszczególnych kategorii usług finansowych i ochrony, powoduje, że często wypracowane mechanizmy ochronne zawodzą i są niewystarczające, aby zapewnić realną i efektywną ochronę klienta tych usług.

Współczesnemu prawu (nie tylko prywatnemu) nie jest obca idea wzmocnionej ochrony konsumenta, a obecnie coraz częściej nieprofesjonalnego uczestnika rynku (nie tylko konsumenta) jako słabszej strony stosunku prawnego (ze względów ekonomicznych, organizacyjnych, doświadczenia, umiejętności) w relacjach z profesjonalistą jakim jest zwłaszcza instytucja finansowa świadcząca usługi finansowe. Stało się to podstawą do wyodrębnienia nie tylko szczególnego reżimu prawnego umów konsumencjickich, ale nawet szczególnego reżimu umów o usługi finansowe, gdzie podmiotem objętym ochroną jest nie tylko konsument, ale szerzej – klient instytucji finansowej, będący nieprofesjonalnym uczestnikiem rynku.

Niezależnie od tendencji do rozszerzania zakresu podmiotowego ochrony na rynku usług finansowych, konsumencki status partnera profesjonalisty ma znaczenie dla roz-

strzygnięcia różnych kwestii, m.in. przesłanek wiązania wzorcami umownymi, sposobu interpretacji niejednoznacznych postanowień wzorców umownych (choć w zakresie umów ubezpieczenia w ustawie o działalności ubezpieczeniowej jest inaczej), konsekwencji posługiwania się niedozwolonymi klauzulami umownymi we wzorcach umownych, rozszerzonych obowiązków informacyjnych, ograniczeń w zakresie swobody kształtowania treści umów, stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym *missellingu* usług finansowych, oraz nieuczciwych praktyk rynkowych. Podmioty działające profesjonalnie na rynku finansowym, świadcząc usługi na rzecz klientów (instytucje finansowe), mają przewagę nad konsumentem, a także innym niż konsument klientem, który tym profesjonalistą nie jest. Posiadają one szeroką wiedzę na temat rynku, na którym prowadzą działalność, oraz proponowanych usług (mają więcej informacji niż druga strona kontraktu). Wszystkie te elementy powodują, że mechanizmy rynkowe stają się zawodne w regulacji stosunków między instytucjami finansowymi a konsumentem, zwłaszcza tam, gdzie ta przewaga jest wyraźna i niezaprzeczalna.

Na gruncie regulacji ochronnych dotyczących usług finansowych występują problemy związane z zakresem ochrony w ujęciu przedmiotowym oraz zastosowaniem tych przepisów do podmiotów objętych tą ochroną w ujęciu podmiotowym, wreszcie w zakresie zapewnienia możliwości składania skarg oraz ustanowienia pozasądowych procedur reklamacyjnych.

W zakresie regulacji usług finansowych, występują typowe mechanizmy ochronne jak ochrona przez informację wraz z nakazem jej przejrzystości i zrozumienia dla klienta, i wprowadzeniem szczególnych sankcji za ich niedopełnienie, szczególnie uprawnienia klienta, ale także uwzględniona jest specyfika poszczególnych kategorii usług finansowych, zwłaszcza usług inwestycyjnych, usług ubezpieczeniowych, kredytowych, czy płatniczych, gdzie można wyodrębnić „specjalne mechanizmy ochronne” – obowiązek badania klienta wraz z nakazem odpowiedniości i adekwatności usługi, świadczenie usług w najlepiej pojętym interesie klienta, odwrócony ciężar dowodowy w zakresie wypełniania obowiązków informacyjnych, czy autoryzacji transakcji płatniczych.

Specyfika usług finansowych powoduje, że konsument – zwłaszcza w relacjach z instytucjami finansowymi – narażony jest na różne niedozwolone praktyki podmiotu wykorzystującego jego słabszą pozycję, tym bardziej, że zachowania rynkowe instytucji finansowych oferujących usługi finansowe, mimo wprowadzanych obowiązków informacyjnych, zakazu wprowadzania w błąd oraz emitowania nieuczciwych reklam, często dalekie są od uczciwych i przejrzystych.

Usługi finansowe charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi) ryzykiem ekonomicznym i zagrożeniem naruszania interesów klientów będących nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku. Zagrożeniem dla jego interesów jest zwłaszcza manipulowanie informacją o odpłatności za świadczone usługi, w tym o stopie procentowej (problem zmiennego i nadmiernego oprocentowania), skali innych obciążeń finansowych dotyczących udzielanego kredytu i innych usług (opłaty, prowi-

zje, koszty ustanowienia zabezpieczeń, w tym ubezpieczeń). Rozwój usług świadczonych na rynku finansowym wiąże się z nowymi zagrożeniami dla klientów, w związku z czym ich ochrona staje coraz ważniejsza i powinna być rozszerzana w zakresie nie tylko przedmiotowym, ale i podmiotowym. W regulacji usług finansowych przenoszone są mechanizmy ochronne stosowane w obrocie konsumenckim na relacje umowne z podmiotami, które nie są konsumentami w myśl kodeksowej definicji legalnej tego pojęcia.

Skala zagrożeń jakie niosą za sobą usługi finansowe dla konsumenta, podlegające nieustannemu i dynamicznemu rozwojowi, pewna niewydolność i niewystarczający charakter dotychczasowych regulacji prawnych, powoduję, że ten sektor usług wymaga dalszych regulacji, a także wzmoczonej aktywności państwa i jego organów, czego przejawem jest rozszerzanie zadań Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w odniesieniu do kontroli wzorców umownych i eliminowaniu niedozwolonych klauzul umownych, a także w zakresie eliminowania nowej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych jako jaką jest *misselling*, a także stworzenie nowego organu administracji publicznej Rzecznika Finansowego, w miejsce dotychczasowego Rzecznika Ubezpieczonych, o szerszych od niego zadaniach zarówno w ujęciu przedmiotowym, jak i podmiotowym. Wciąż pojawiające się nieprawidłowości – nieuczciwe praktyki rynkowe, praktyki wprowadzające w błąd i praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (m.in. wprowadzająca w błąd reklama usług finansowych, oferowanie usług finansowych nieadekwatnych i nieodpowiednich do potrzeb konsumentów), stosowanie niedozwolonych klauzul umownych w umowach o usługi finansowe.

Autorzy monografii wyrażają nadzieję, że może ona okazać się przydatna w procesie dydaktycznym na studiach, gdzie na wydziałach prawa, także na studiach podyplomowych, ale także uczelniach niepublicznych, uruchamiane są wykłady specjalistyczne z zakresu prawa konsumenckiego, prawa rynku finansowego (pod różnymi nazwami, np. ochrona konsumenta lub ochrona konsumenta na rynku usług finansowych, bezpieczeństwo na rynku finansowym), z uwagi na aktualność tej problematyki. Wypada mieć także nadzieję, że spotka się ona także z zainteresowaniem szeroko rozumianej praktyki stosowania prawa, tj. sędziów, radców prawnych, podmiotów świadczących usługi na rynku finansowym, ale także środowiska akademickiego, z uwagi na fakt uruchamiania na uczelniach prawniczych i ekonomicznych, ale nawet technicznych (w ramach wykładów społecznościowych) wykładów specjalistycznych z zakresu prawa rynku finansowego, prawa ochrony klienta i konsumenta na tym rynku, także prawa konsumenckiego, usług finansowych, z uwagi na aktualność tej problematyki i dynamiczne zmiany związane ze wzrostem regulacji prawnych dotyczących szeroko rozumianej ochrony klienta usług finansowych. Na rynku wydawniczym nie ma pozycji, która w sposób kompleksowy, systemowy i wielopłaszczyznowy prezentowałaby problematykę ochrony klienta usług finansowych. Są pozycje wycinkowe, które omawiają zazwyczaj ochronę klienta z perspektywy wybranej kategorii usług finansowych, np. usług ubezpieczeniowych, usług inwestycyjnych lub wybranej kategorii przewidzia-

nych mechanizmów ochronnych, np. obowiązki informacyjne i skutki prawne ich niedochowania, szczególne uprawnienia.

To co wyróżnia prezentowaną monografię to kompleksowa (obejmująca wszystkie kategorie usług finansowych, tj. bankowe, kredytowe, ubezpieczeniowe, płatnicze, inwestycyjne), widziana zarówno z perspektywy ogólnych problemów związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i ochrony klienta na rynku usług finansowych, jak i poprzez wskazanie problemów szczegółowych, z prezentacją tych mechanizmów w regulacji poszczególnych rodzajów usług finansowych. Poza tym prezentowana w monografii problematyka jest wieloaspektowa w tym znaczeniu, że ujmowana jest z różnych perspektyw i punktów widzenia, z uwzględnieniem problemów prawnych i ekonomicznych, ale także praktycznych, jak również potrzeb, barier i przeszkód związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa oraz rzeczywistej i efektywnej ochrony klientowi na rynku usług finansowych, także w kontekście planowanych regulacji w tym zakresie. W opracowaniach przygotowanych nie tylko przez przedstawicieli nauki (doktryny), ale także właściwych organów i instytucji, jak i przedstawicieli praktyki stanowią wymianę poglądów dotyczących wciąż niezwykle istotnej, aktualnej i podlegającej dynamicznym zmianom problematyki funkcjonowania rynku finansowego a dotyczącej konieczności zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony klientom usług finansowych z jednoczesnym wskazaniem na planowane regulacje w tym zakresie.

Monografia składa się z trzech części tematycznych, w ramach których w poszczególnych rozdziałach będą prezentowane szczegółowe zagadnienia mieszczące się w ramach trzech grup zagadnień: Ochrona klienta na rynku usług finansowych – problemy ogólne; Ochrona klienta na rynku usług bankowych i kredytowych; Ochrona klienta na rynku usług ubezpieczeniowych i innych usług finansowych. Wydaje się, że wypełni ona lukę na rynku wydawniczym i będzie oczekiwana przez wielu pozycją, a nade wszystko, że okaże się przydatną, wartościową pozycją dla Czytelnika. Mamy nadzieję, że oddając się lekturze niniejszej monografii, Czytelnik odnajdzie wiele interesujących i, co ważne, aktualnych informacji, a może nawet uzyska odpowiedź lub rozwiązanie istotnych problemów w praktyce. Przede wszystkim życzeniem Autorów byłoby, aby stała się ona inspiracją do dalszych poszukiwań i rozważań naukowych oraz do dalszych działań zmierzających do zapewnienia realnej i efektywnej ochrony klienta na rynku usług finansowych.

Na koniec, jako redaktor naukowej monografii, chciałabym złożyć serdeczne podziękowania Wszystkim, którzy przyczynili się do jej powstania – a więc jej Autorom, którzy napisali i przekazali swoje opracowania. Szczególne podziękowania kieruję także do mojej doktorantki, Pani mgr *Magdaleny Palecznej* za pomoc w kwestiach technicznych i formalnych, aby monografia miała właściwą i przejrzystą formę i była przygotowana w zgodzie ze sztuką pisarską.

## *Wstęp*

---

Słowa ogromnej wdzięczności kieruję także do Tych, dzięki którym było możliwe wydanie monografii, zwłaszcza do Pana Dziekana Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii – prof. *Karola Kiczki*, dziękując za jej dofinansowanie.

W niniejszej monografii przyjęto stan prawny na 31.10.2017 r.

*Edyta Rutkowska-Tomaszewska*

Wrocław, 31 października 2017 r.