

# Aktualne trendy i rozwiązania w ochronie konsumenta na rynku usług finansowych w Europie i Polsce

Małgorzata Surdek, adwokat  
Ewa Świdorska, radca prawny  
CMS Cameron McKenna



## Agenda

1

Prawo i orzecznictwo UE

2

Treating Customers Fairly – inicjatywa brytyjskiego organu nadzoru finansowego

3

Trendy w ochronie konsumenta na rynku polskim

## Prawo UE - zasada

- ➔ Ochrona i promowanie praw i interesów konsumentów są podstawowymi wartościami Unii Europejskiej (art. 38 Karty Praw Podstawowych UE, art. 12 TFUE)
- ➔ Uzasadnienie
  - ➔ Konsumentami są motorem rozwoju gospodarczego (500 milionów konsumentów; wydatki konsumentów = 56% PKB UE)
  - ➔ Integracja rynku wewnętrznego wymaga harmonizacji standardów ochrony konsumenta

## Komisja Europejska – Europejski Program na Rzecz Konsumentów

- ➔ Sektor usług finansowych - jeden z 5 sektorów najbardziej problematycznych dla konsumentów
- ➔ Problemy:
  - ➔ rosnąca złożoność produktów finansowych
  - ➔ zwiększone ryzyko finansowe związane z produktami inwestycyjnymi
  - ➔ brak przejrzystości opłat, niedozwolone klauzule umowne, nieuczciwe praktyki rynkowe
  - ➔ bariery w zmianie dostawcy produktu, produkty – „pułapki”
  - ➔ nadmiar informacji – deficyt wiedzy; misselling, brak dostępu do niezależnej porady
  - ➔ problemy specyficzne dla niektórych państw członkowskich: kredyty walutowe, ubezpieczenia PPI
- ➔ Cel – zwiększenie zaufania konsumentów do instytucji finansowych poprzez:
  - ➔ wzmożoną kampanię edukacyjną wśród konsumentów
  - ➔ sprawniejsze egzekwowanie przepisów przez organy nadzoru
  - ➔ zagwarantowanie możliwości efektywnego dochodzenia roszczeń (pозwy grupowe, ADR, ODR)

## Orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości UE

### ➔ Model przeciętnego konsumenta:

- ➔ dobrze poinformowany, uważny, ostrożny, świadomy, rozsądny, samodzielny, spostrzegawczy, krytyczny (np. C-315/92, C-470/93, C-210/96)
- ➔ z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych (C-313/94, C-220/98)
- ➔ przyjęcie wzorca konsumenta nieostrożnego, mało spostrzegawczego byłoby przeszkodą dla handlu wewnątrz UE

### ➔ Interes konsumenta a trwałość stosunku prawnego i swoboda umów (C-453/10)

## Wielka Brytania: Inicjatywa FSA/FCA „Treating Customers Fairly” (1)

- ➔ Konsekwentnie realizowana od 2000 roku, egzekwowana od 2008 roku
- ➔ Cel: zmiana zachowania instytucji finansowych, która ma przynieść następujące rezultaty dla konsumentów:
  - ➔ Poczucie pewności, że zasada uczciwego traktowania konsumentów jest podstawowym elementem kultury korporacyjnej w instytucjach finansowych
  - ➔ Produkty są opracowywane i oferowane adekwatnie do potrzeb określonych grup konsumentów
  - ➔ Konsumenty otrzymują jasne, porównywalne i nie wprowadzające w błąd informacje dotyczące produktu na wszystkich etapach procesu sprzedaży i obsługi posprzedażowej
  - ➔ Porada, jeżeli jest udzielana, jest odpowiedniej jakości i uwzględnia sytuację danego konsumenta
  - ➔ Produkty nabywane przez konsumentów „działają” zgodnie z zapewnieniem sprzedawcy
  - ➔ Konsumenty nie napotykać nieuzasadnionych barier po sprzedaży produktu w zakresie: jego zmiany na inny produkt, zmiany dostawcy produktu, złożenia skargi lub zgłoszenia roszczenia

## Wielka Brytania: Inicjatywa FSA/FCA „Treating Customers Fairly” (2)

➔ Kiedy? W całym cyklu „życia” produktu

- ➔ Opracowanie produktu
- ➔ Identyfikowanie grupy docelowej
- ➔ Dystrybucja
- ➔ Promocja / marketing
- ➔ Doradztwo
- ➔ Sprzedaż
- ➔ Obsługa posprzedażowa
- ➔ Obsługa skarg i roszczeń

## Brytyjski organ nadzoru finansowego – program „Treating Customers Fairly” (3)

### ➔ Jak?

- ➔ Zaangażowanie zarządu, informacja zarządcza
- ➔ Właściwa struktura wynagradzania pośredników i pracowników
- ➔ Cykliczne szkolenia personelu
- ➔ Badanie satysfakcji - ankiety wśród konsumentów
- ➔ Ustawienie procesów: analiza skryptów sprzedażowych i materiałów marketingowych, odsłuchiwanie nagrań rozmów telefonicznych, analiza skarg i reakcji na skargi, *mystery shopping*, itp.
- ➔ Regularny przegląd procesów: sprzedażowych, likwidacji szkód, rozpatrywania skarg, itd.
- ➔ Monitorowanie „zachowania” produktów
- ➔ Aktualizacja dokumentacji sprzedażowej, materiałów marketingowych, itd.
- ➔ Zapewnienie realizacji tych zasad przez podwykonawców



## Trendy w ochronie konsumenta na rynku polskim

- ➔ Wzmoczona aktywność Prezesa UOKiK
- ➔ Zwalczanie missellingu
- ➔ Pozwy zbiorowe
- ➔ Bancassurance – zmiana modelu współpracy?
- ➔ Inne

## Wzmoczona aktywność Prezesa UOKiK

- ➔ 5379 klauzul wpisanych do rejestru klauzul abuzywnych, w tym ok. 400 z branży bankowej i 120 z branży ubezpieczeniowej
- ➔ Postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i kary finansowe:
  - ➔ 2012 rok: 923 postępowań wyjaśniających, 450 postępowań właściwych, 68 milionów złotych kar
  - ➔ 2011 rok: 752 postępowań wyjaśniających, 372 postępowań właściwych, 72 milionów złotych kar
  - ➔ 2010 rok: 566 postępowań wyjaśniających, 272 postępowań właściwych, 65 milionów złotych kar

## Zwalczanie missellingu

- ➔ Ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne
  - ➔ Raport RzU dotyczący ubezpieczeń z UFK
  - ➔ Pismo KNF do MF z grudnia 2012 roku
- ➔ Samoregulacja branży (np. Karta Produktu, rekomendacje dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance)
- ➔ Kredyty w walutach obcych – jaki będzie trend?

## Pozwy zbiorowe

- ➔ Rosnąca świadomość prawna konsumentów i organizowanie się (rola Internetu)
- ➔ Brak jednolitej praktyki orzeczniczej
- ➔ Pro-konsumenckie podejście sądów
- ➔ Sprawa BRE Banku – precedens?
- ➔ Ryzyka dla instytucji finansowych:
  - ➔ finansowe
  - ➔ reputacyjne
  - ➔ czasochłonność

## Bancassurance – zmiana modelu współpracy?

- ➔ W opinii KNF samoregulacja sektora jest niewystarczająca
- ➔ 15 października 2013 roku KNF zapoznała się z założeniami do projektu rekomendacji dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance
- ➔ Termin przygotowania rekomendacji: do końca 2013 roku
- ➔ Prawdopodobna zmiana modelu współpracy banków i ubezpieczycieli, zwiększona ochrona ubezpieczonego

## Inne

- ➔ **Nadzór i kontrola działań parabanków**
  - ➔ raporty Prezesa UOKiK dot. reklam i opłat stosowanych przez parabanki
  - ➔ postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów
  - ➔ nadzór nad SKOK-ami
- ➔ **Zwiększenie ochrony klientów instytucji udzielających kredyty konsumenckie**
  - ➔ założenia zmian do ustawy o kredycie konsumenckim
- ➔ **Model przeciętnego konsumenta w orzecznictwie sądów polskich**

## Pytania ?



adv. Małgorzata Surdek  
Partner zarządzający Departamentem  
Postępowań Spornych oraz Zespołem  
Instytucji i Usług Finansowych  
T +48 22 520 55 89  
E [malgorzata.surdek@cms-cmck.com](mailto:malgorzata.surdek@cms-cmck.com)



Ewa Świdarska  
radca prawny  
Zespół Instytucji i Usług Finansowych  
T +48 22 520 5581  
E [ewa.swiderska@cms-cmck.com](mailto:ewa.swiderska@cms-cmck.com)

CMS Legal Services EEIG is a European Economic Interest Grouping that coordinates an organisation of independent member firms. CMS Legal Services EEIG provides no client services. Such services are solely provided by the member firms in their respective jurisdictions. In certain circumstances, CMS is used as a brand or business name of, or to refer to, some or all of the member firms or their offices.

CMS Legal Services EEIG and its member firms are legally distinct and separate entities. They do not have, and nothing contained herein shall be construed to place these entities in, the relationship of parents, subsidiaries, agents, partners or joint ventures. No member firm has any authority (actual, apparent, implied or otherwise) to bind CMS Legal Services EEIG or any other member firm in any manner whatsoever.

CMS member firms are:

CMS Adonnino Ascoli & Cavasola Scamoni (Italy);  
CMS Albiñana & Suárez de Lezo (Spain);  
CMS Bureau Francis Lefebvre S. E. L. A. F. A. (France);  
CMS Cameron McKenna LLP (UK);  
CMS DeBacker SCRL/CVBA (Belgium);  
CMS Derks Star Busmann N.V. (The Netherlands);  
CMS von Erlach Henrici Ltd (Switzerland);  
CMS Hasche Sigle, Partnerschaft von Rechtsanwälten und Steuerberatern (Germany);  
CMS Reich-Rohrwig Hainz Rechtsanwälte GmbH (Austria) and  
CMS Rui Pena, Arnaut & Associados RL (Portugal).

CMS offices and associated offices:

Aberdeen, Algiers, Amsterdam, Antwerp, Barcelona, Beijing, Belgrade, Berlin, Bratislava, Bristol, Brussels, Bucharest, Budapest, Casablanca, Cologne, Dresden, Dubai, Duesseldorf, Edinburgh, Frankfurt, Hamburg, Kyiv, Leipzig, Lisbon, Ljubljana, London, Luxembourg, Lyon, Madrid, Milan, Moscow, Munich, Paris, Prague, Rio de Janeiro, Rome, Sarajevo, Seville, Shanghai, Sofia, Strasbourg, Stuttgart, Tirana, Utrecht, Vienna, Warsaw, Zagreb and Zurich.

[www.cmslegal.com](http://www.cmslegal.com)