

OCHRONA KONSUMENTÓW NA RYNKU FINANSOWYM
CONSUMER PROTECTION ON THE FINANCIAL MARKET

Tadeusz WAŚCIŃSKI

tadeusz.wascinski@wat.edu.pl

Anna DUDKOWSKA

Politechnika Warszawska

Wydział Zarządzania

Streszczenie: Niniejszy artykuł przedstawia problemy związane z ochroną konsumentów na rynku finansowym. Złożoność problemu koncentruje się wokół niżej omówionych zagadnień. Nowy paradygmat regulacyjno-nadzorczy, zwany konsensusem bazylejskim zastępuje obowiązujący od lat 80. ubiegłego wieku konsensus waszyngtoński. Założeniami nowego paradygmatu jest przypisanie fundamentalnego znaczenia perspektywie makro-ostrożnościowej oraz publiczne zarządzanie ryzykiem mające na celu zapewnić bezpieczeństwo całego systemu finansowego. Nowe przepisy i regulacje niosące zmiany w funkcjonowaniu rynku finansowego zwracają coraz większą uwagę na ochronę praw i interesów konsumentów. Wynikiem omówionej ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym jest ułatwienie konsumentom drogi dochodzenia swoich praw w sporach z podmiotami rynku finansowego. Przekształcenie instytucji Rzecznika Ubezpieczeniowego w Rzecznika Finansowego rozszerzyło bowiem jego kompetencje. Odtąd jego działania obejmują swoim zakresem oprócz rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego także rynek bankowo-kapitałowy. Pomoc Rzecznika opiera się na udzielaniu porad, interwencjach, prowadzeniu postępowań polubownych a także w przypadku gdy niemożliwym jest ugoda służy wsparciem w postępowaniach sądowych.

Abstract: This article presents problems related to consumer protection in the financial market. The complexity of the problem is centered around the issues discussed below. The new regulatory-supervisory paradigm, called the Basel Consensus, replaces the Washington Consensus that has been in force since the 1980s. The assumptions of the new paradigm are to attribute the fundamental importance of the macro-prudential perspective and public risk management to ensure the safety of the entire financial system. New regulations and regulations that bring changes in the functioning of the financial market are increasingly paying attention to the protection of consumer rights and interests. As a result of the discussed law of 5 August 2015 on the handling of complaints by financial market actors and on the Financial Ombudsman is to facilitate the way consumers to claim their rights in disputes with financial market entities. Transformation of the institution of the Insurance Ombudsman in the Financial Ombudsman has expanded its competence. Since then, its activities include the banking and capital market, in addition to the insurance and pension market. The Ombudsman's assistance is based on giving advice, interventions, conducting amicable proceedings and, where the settlement is impossible, serves to support court proceedings.

Słowa kluczowe: ochrona konsumenta, konsensus waszyngtoński, konsensus bazylejski, paradygmat regulacyjno-nadzorczy, Rzecznik Ubezpieczeniowy, Rzecznik Finansowy, Biuro Rzecznika Finansowego, kompetencje, porada, skarga, polubowne rozstrzygnięcie sporów, przepisy, zaufanie.

Key words: consumer protection, Washington consensus, Basel consensus, Regulatory-supervisory paradigm, Insurance Ombudsman, Financial Ombudsman, Financial Ombudsman, Complaints, Complaints, Complaints, Complaints.

Wstęp

Celem artykułu jest próba identyfikacji czynników, mechanizmów i podmiotów wpływających na ochrona konsumentów na rynku finansowym z uwzględnieniem zmiany standardów w prawie konsumenckim oraz założeń konsensusu bazylejskiego i działań Rzecznika Finansowego.

Ochrona praw i interesów konsumenta na rynku finansowym nabiera w ostatnim okresie nowego znaczenia. Wchodzą w życie liczne regulacje prawne, których głównym celem jest poprawa sytuacji klientów na rynku. Podmioty rynku finansowego bowiem oferują coraz bardziej złożone i skomplikowane usługi finansowe, które z pozoru są bardzo atrakcyjne, jednak nie dla każdego klienta. Banki czy zakłady ubezpieczeń określane często jako instytucje zaufania publicznego, są jednak przede wszystkim podmiotami gospodarczymi, a ich cele komercyjne nie zawsze pokrywają się z interesami ich klientów. Działanie sił rynkowych sprawia, że podmioty rynku finansowego muszą konkurować między sobą i innymi podmiotami o klientów i inwestorów, co niesie duże ryzyko dla klientów. Często niejasne i mało precyzyjne przepisy i regulacje, jakimi posługują się czyhające na „łatwego” klienta podmioty rynku finansowego, choć wydają się mało etyczne nadal funkcjonują w naszej rzeczywistości. Wchodzące w życie nowe przepisy są szansą na odbudowanie zaufania konsumentów do podmiotów rynku finansowego. Można również pokusić się o stwierdzenie, że ostatni globalny kryzys finansowy, wynikiem którego jest zmiana paradygmatu regulacyjnego stał się początkiem lepszego położenia konsumenta na dynamicznie rozwijającym się rynku finansowym.

Konsensus bazylejski

Konsensus bazylejski jest „następcą” obowiązującego od lat. 80 XX wieku starego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego zwanego konsensusem waszyngtońskim. Głównym założeniem konsensusu waszyngtońskiego była bezgraniczna wiara w racjonalność rynku finansowego. Dyscyplina regulacyjna nie miała większego znaczenia. Uznawano, że bezpieczeństwo systemu finansowego zapewnia zarządzanie ryzykiem przez poszczególne instytucje – podmioty nadzorcze skupiały się jedynie na ich stabilności finansowej i nie brały pod uwagę ich zewnętrznych powiązań. Zgodnie ze starym paradygmatem warunkiem prawidłowego działania rynku oraz jego rozwoju były dobry dostęp do informacji rynkowej oraz innowacje finansowe. Ostatni globalny kryzys finansowy ujawnił błędne założenia obowiązującego konsensusu. Systemy zarządzania ryzykiem indywidualnych instytucji, które miały być filerem bezpieczeństwa całego systemu finansowego zawiodły, a bezgraniczna wiara w ich racjonalność umarła. Problemy z wypłacalnością sprawiły, że podmioty rynku finansowego nie były już postrzegane jako wspomniane wcześniej instytucje zaufania publicznego [Por. J., Monkiewicz, M., Monkiewicz, *Ochrona konsumentów w nowym paradygmacie regulacyjno-nadzorczym rynków finansowych* [w:] J., Monkiewicz, M., Orlicki, *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Współczesne wyzwania*, Wydawnictwo Poltext, Warszawa 2015, s. 14-15]. Wchodzący w życie konsensus

bazylejski opiera się już na innych założeniach. Myśl przewodnia starego konsensusu „większa transparentność, większa jawność, lepsze zarządzanie ryzykiem przez podmioty rynku finansowego” [J., Eatwel, Practical proposals for Regulatory Reform [w:] R., Monsarrat, P., Subacchi, (red.) New Ideas for the London Summit: recommendations to the G20 Leaders, Royal institute for International Affairs, The Atlantic Council, Chatham 2009, s. 11-15] zastępuje perspektywą makroostrożnościową, która zakłada publiczne zarządzanie ryzykiem systemu finansowego. Nowy paradygmat zakłada niestabilność i procykliczność rynku finansowego, pogłębiane dodatkowo przez złożone i skomplikowane modele biznesowe oraz pojawiające się jak grzyby po deszczu innowacje finansowe. Zwraca on również uwagę na coraz częściej występujące stadne zachowania na omawianym rynku oraz nadaje organom publicznym prawo do ingerowania w wewnętrzny ład korporacyjny i działania z zakresu zarządzania ryzykiem poszczególnych jego przedstawicieli [Por. J., Monkiewicz, M., Monkiewicz, Ochrona konsumentów w nowym paradygmacie..., s.15]. Tabl. 1. przedstawia podstawowe różnice między starym, a nowym konsensusem regulacyjno-nadzorczym rynków finansowych.

Tablica 1. Konsensus waszyngtoński vs. konsensus bazylejski

	Konsensus waszyngtoński	Konsensus bazylejski
Sposób postrzegani rynku finansowego	racjonalny, mądry, samonaprawiający się	często zawodny, procykliczny, niegwarantujący samonaprawy
	innowacje finansowe ważnym składnikiem stabilności finansowej i bezpieczeństwa	innowacje finansowe czynnikiem mogącym destabilizować system finansowy
	ład korporacyjny i modele biznesu swobodnym wyborem prywatnym	ład korporacyjny i modele biznesu przedmiotem kontroli publicznej
Instrumenty oddziaływania	dyscyplina rynkowa wspierana przez regulacje	dyscyplina regulacyjna wspierana przez rynkową
	rozbudowana transparentność	szersze kompetencje i uprawnienia nadzoru
	zarządzanie ryzykiem finansowym na poziomie instytucji	zarządzanie ryzykiem finansowym na poziomie publicznym
Cechy	nadzór formalny i powierzchowny	nadzór wielofilarowy,

charakterystyczne nadzoru		materialny, głęboki
	bezpieczeństwo domeną prywatną	bezpieczeństwo domeną publiczną
	nadzór odizolowany od polityki	nadzór powiązany z polityką
	ochrona konsumenta tematem drugorzędny	ochrona konsumentów ważnym elementem systemu nadzorczego
	Perspektywa mikroostrożnościowa, nie uwzględniająca wzajemnych powiązań: <ul style="list-style-type: none"> • celem bezpośrednim jest ograniczenie zagrożenia do pojedynczego podmiotu rynku finansowego • celem finalnym jest ochrona klientów i konsumentów • podejście oparte na przeszłości • analizuje działanie pojedynczych instytucji 	Perspektywa makroostrożnościowa uwzględniająca wzajemne powiązania: <ul style="list-style-type: none"> • celem bezpośrednim jest ograniczenie zagrożenia dla systemu finansowego jako całości • celem finalnym jest uniknięcie makroekonomicznych kosztów kryzysu • podejście oparte na przyszłości • analizuje działanie całego systemu finansowego

Źródło: Por. J., Monkiewicz, M., Monkiewicz, *Tendencje rozwoju ochrony na rynku ubezpieczeniowym. Nowe koncepcje i rozwiązania* [w:] *Rozprawy ubezpieczeniowe, Zeszyt nr 18 (1/2015)*, Rzecznik Ubezpieczonych, Fundacja edukacji Ubezpieczeniowej, ISSN 1896-3641, s. 7, 9.

Można wyróżnić cztery podstawowe cechy konsensusu bazylejskiego:

- dyscyplinę rynkową;
- upowszechnienie instytucji systemów rezolucyjnych;
- wielopiętrowe, skomplikowane systemy regulacyjne;
- upowszechnienie wielofilarowych systemów nadzorczych.

Głównym zadaniem przodującej w nowym konsensusie dyscypliny regulacyjnej jest korekta mechanizmów rynkowych oraz ograniczenie swobody często zawodnych systemów zarządzania ryzykiem poszczególnych podmiotów rynku finansowego, poprzez stosowanie

rozwiązań nacjonalizacyjnych w zakresie zarządzania kryzysowego. Wielopiętrowe, skomplikowane systemy regulacyjne w nowym paradygmacie mają za zadanie dopasowanie standardów regulacyjnych instytucji nadzorujących do charakteru podlegających im podmiotów, czego wynikiem ma być skuteczniejsza i bardziej efektywna ochrona stabilności całego systemu. Cechą charakterystyczną konsensusu bazylejskiego w imię walki z ryzykiem systemowym jest upowszechnienie pozasądowych systemów przymusowej restrukturyzacji oraz uporządkowanej upadłości podmiotów gospodarczych rynku finansowego (tzw. systemów rezolucyjnych). Zasadniczą ich ideą jest bowiem zastąpienie mechanizmu finansowania niewypłacalności danego przedsiębiorstwa publicznymi źródłami zewnętrznymi źródłami wewnętrznymi zagrożonego podmiotu. Kolejnym elementem nowego paradygmatu są coraz bardziej powszechne wielofilarowe systemy nadzorcze – oprócz nadzoru mikroostrożnościowego na rynku finansowym pojawia się nadzór makroostrożnościowy oraz cieszący się coraz większą popularnością nadzór nad ochroną praw i interesów konsumentów rynku finansowego.

Konsensus bazylejski zwraca uwagę na fakt, że publiczny system nadzoru finansowego nie powinien skupiać swojej uwagi jedynie na stabilności finansowej indywidualnych podmiotów działających na rynku, ale zakres ich działań powinien obejmować również ich zewnętrzne powiązania. Zewnętrzne skutki podejmowanych przez nie decyzji mogą mieć bowiem wpływ na funkcjonowanie całego systemu finansowego.

Nowy paradygmat podważył również racjonalność podejmowanych przez klientów podmiotów finansowych decyzji rynkowych. Nadmiar informacji, negatywna ich selekcja wynikająca z braku motywacji producentów i pośredników finansowych do skutecznego ich przekazania, brak wiedzy konsumentów i różne czynniki warunkujące decyzje sprawiają, że klienci podmiotów finansowych podejmują często niekorzystne ekonomicznie decyzje. Nieodpowiedni poziom ujawniania informacji w połączeniu z brakiem zrozumienia coraz bardziej złożonych, innowacyjnych produktów finansowych przez przeciętnego klienta mogą wpływać na ogólny interes publiczny, zwłaszcza ze względu na rosnące znaczenie gospodarstw domowych w procesie kształtowania stabilności finansowej. Niezwykle ważnym wydaje się zatem makroekonomiczne podejście nowego paradygmatu.

Rzecznik Finansowy i jego zadania

Rzecznik Finansowy jest stosunkowo nową instytucją. Na mocy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w dniu wejścia w życie ustawy, tj. 11 października 2015 roku Rzecznik Ubezpieczonych przekształcił się bowiem w Rzecznika Finansowego. Rzecznika na

wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych powołuje Prezes Rady Ministrów [Por. Art. 11. Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym]. Wcześniej Rzecznik Ubezpieczonych zajmował się prawami konsumentów na rynku ubezpieczeń. Urząd ten utworzony został w 1995 roku. Do 2002 roku Rzecznik Ubezpieczonych był obrońcą interesów jedynie osób ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia. Ustawa z dnia 1 kwietnia 2002 roku o organizacji i funkcjonowaniu centralnych organów administracji rządowej i jednostek podporządkowanych oraz o zmianie niektórych ustaw rozszerzyła jego kompetencje. O pomoc do Rzecznika Ubezpieczonych zwrócić mogli się wówczas także członkowie funduszy emerytalnych oraz uczestnicy pracowniczych programów emerytalnych [Por. M., Bielecki, A., Daszewski, Rzecznik Ubezpieczonych w systemie ochrony praw konsumentów na rynku ubezpieczeniowym – bilans XX-lecia [w:] J., Monkiewicz, M., Orlicki, Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce, wyd. Poltext Sp. z o.o., Warszawa 2015, str. 74-75].

Rzecznik Finansowy natomiast reprezentuje dodatkowo interesy klientów rynku bankowo-kapitałowego. Do głównych jego zadań w zakresie ochrony konsumentów rozwijającego się rynku finansowego należą:

- rozpatrywanie wniosków klientów indywidualnych, kierowanych do Rzecznika w sytuacji nieuwzględnienia ich roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
- rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania przez dany podmiot rynku finansowego czynności, do których zobowiązał się rozpatrując reklamacje zgodnie z wolą klienta;
- opiniowanie aktów prawnych oraz występowanie do właściwych organów o podjęcie inicjatywy ustawodawczej, wydanie lub zmianę dotychczasowych przepisów dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- wspieranie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

Ponadto Rzecznik Finansowy dostrzegając nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku finansowego informuje o tym Komisję Nadzoru Finansowego oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dbając o ogólny interes klientów podmiotów rynku finansowego zwraca się również do odpowiednich ministerstw o wprowadzenie zmian systemowych czy do Sądu Najwyższego w przypadku rozbieżności w wykładni prawa o uchwałę dotyczącą ich interpretacji [Por. Art. 17.1. Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym]. Wszystkie zadania

Rzecznik wykonuje przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika, które składa się z czterech komórek organizacyjnych: Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Wydziału Klienta Bankowo-Kapitałowego, Wydziału Polubownego Rozwiązywania Sporów oraz Wydziału Administracyjno-Finansowego [Por. Zarządzenie nr 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biura Rzecznika Finansowego]. We wszystkich Wydziałach Biura, siedziba którego mieści się w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 87, w 2015 roku zatrudnionych było łącznie 51 pracowników. Dodatkowo na podstawie umów o dzieło lub umów zlecenia Rzecznik współpracował z 55 ekspertami [Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 11, (25.04.2017)].

Kompetencje Rzecznika Finansowego

Rzecznikiem finansowym może zostać osoba korzystająca z pełni praw publicznych, która wyróżnia się znajomością funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych umożliwiających prawidłowe jego działanie oraz posiada co najmniej 7-letnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze. Ponadto musi być to osoba posiadająca wykształcenie wyższe, obywatelstwo polskie i nie może być skazana prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo [Por. Art. 13. Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym].

Obecnie Rzecznikiem Finansowym jest pełniąca w latach 2011-2015 funkcje Rzecznika Ubezpieczonych A., Wiktorow [Por. Sylwetka Rzecznika Finansowego, O nas, Rzecznik Finansowy, [https://rf.gov.pl/o-urzedzie/sylwetka-rzecznika-finansowego/Aleksandra Wiktorow Rzecznik Finansowy kadencja 2015 2019 22160](https://rf.gov.pl/o-urzedzie/sylwetka-rzecznika-finansowego/Aleksandra%20Wiktorow%20Rzecznik%20Finansowy%20kadencja%202015%202019%2022160), (12.01.2017r.)]. Kadencja Rzecznika Finansowego trwa 4 lata. Jedna osoba może pełnić funkcje Rzecznika nie dłużej niż dwie kadencje].

Jak można dotrzeć do Rzecznika Finansowego?

Rzecznik Finansowy wspiera klienta w walce z podmiotami rynku finansowego. Z jego pomocy można skorzystać na każdym etapie rozstrzygnięcia sporu. Drogę dojścia do Rzecznika Finansowego jest dość dużo. Zawsze kiedy klient nie ma pewności co do przysługujących mu praw, nie zgadza się z danym podmiotem rynku finansowego czy czuje się pokrzywdzony jego działaniami może skorzystać z bezpłatnej telefonicznej porady ekspertów Rzecznika Finansowego, zadać pytanie mailem, a nawet napisać wiadomość prywatną na portalu społecznościowym Facebook (@RzecznikFinansowy) [Por. Schemat

pokazujący, w jaki sposób pomaga Rzecznik Finansowy: https://rf.gov.pl/pdf/RzF_OnePage1_Jak-pomaga.pdf, (12.01.2017r.)].

Informacje dotyczące dyżurów telefonicznych ekspertów Rzecznika Finansowego przedstawia tabl. 2.

Tablica 2. Dyżury telefoniczne ekspertów Biura Rzecznika Finansowego

Zakres	Nr telefonu	Dzień tygodnia	Godzina
Ubezpieczenia gospodarcze	22 333 73 28	pon. – pt.	8.00-18.00
Zabezpieczenia emerytalne (członkowie OFE, uczestnicy Pracowniczych programów Emerytalnych, osoby korzystające z indywidualnych kont emerytalnych)	22 333 73 26 22 333 73 27	pon. – pt.	11.00-15.00
Prawo bankowe i rynek kapitałowy	22 333 73 25	pon. – śr.	8.00-16.00
		czw.-pt.	8.00-13.00

Źródło: Rzecznik Finansowy, dyżury telefoniczne, <https://www.rf.gov.pl/skargi/dyzury-telefoniczne>, (06.01.2017r.).

Warto zaznaczyć, że w 2015 roku z porad telefonicznych ekspertów Rzecznika Ubezpieczonych/Finansowego skorzystało 11 897 klientów oraz udzielonych zostało 4 338 porad mailowych. W okresie od 01.01.2015 do 31.12.2015 roku przeprowadzono 11 725 rozmów telefonicznych w zakresie ubezpieczeń gospodarczych oraz 172 rozmowy w zakresie zabezpieczenia emerytalnego¹. Liczbę oraz tematykę rozmów w poszczególnych zakresach prezentuje tabl. 3. oraz rys.1 i rys. 2.

Tablica 3. Liczba rozmów telefonicznych w zakresie ubezpieczeń Działu I, Działu II oraz zabezpieczenia emerytalnego w okresach 1.01.2015 – 10.10.2015r. oraz 11.10.2015 – 31.12.2015 r.

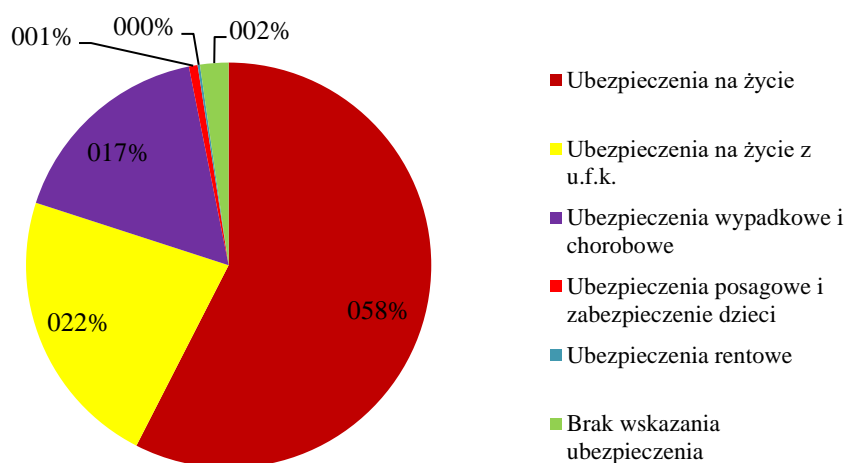
Okres	Ubezpieczenia gospodarcze			Zabezpieczenia emerytalne
	Dział I Ubezpieczenia na życie	Dział II Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	Brak właściwości	

¹ Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 71-89, 103-105, (25.04.2017).

1.10.2015- 10.10.2015	1248	7851	115	127
11.10.2015- 31.12.2015	344	2099	68	45
Razem	1592	9950	183	172

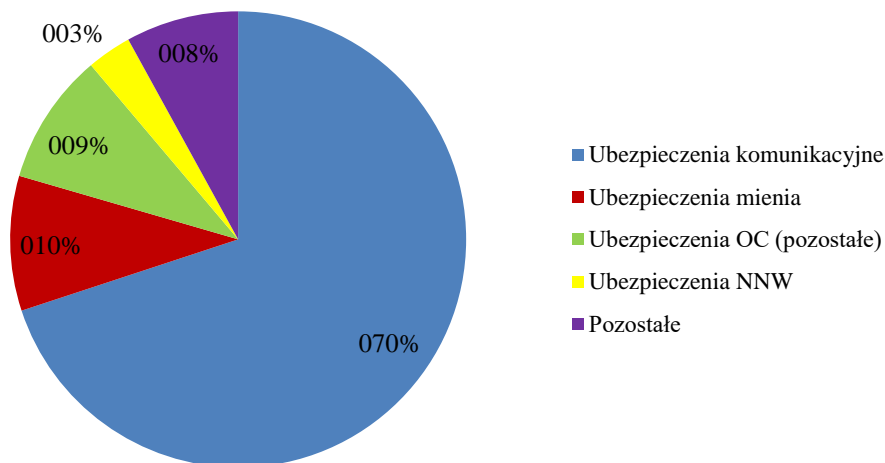
Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015, <http://www.rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania>, (09.01.2017r.).

Rys. 1. Tematyka porad telefonicznych w okresie od 01.01.2015 – 31.12.2015 roku z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) zawartych po 1989 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015, <http://www.rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania>, (09.01.2017r.).

Rys. 2. Tematyka porad telefonicznych w okresie od 01.01.2015 – 31.12.2015 roku z zakresu pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych (Dział II)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015, <http://www.rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania>, (09.01.2017r.).

Zdecydowaną większość stanowiły porady w zakresie ubezpieczeń działu II (84,86 % wszystkich rozmów telefonicznych w 2015 roku). Wśród nich dominowały rozmowy dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych (6 959), ubezpieczeń mienia (951), pozostałych ubezpieczeń OC (929) oraz ubezpieczeń NNW (315). Wśród pozostałych porad najczęściej dotyczyło ubezpieczeń rolnych (1,9 %), ubezpieczeń kredytów i pozostałych produktów bankowych (1,45 %) oraz ubezpieczeń turystycznych (1,37 %). W Dziale I prym wiodły ubezpieczenia na życie (914 porad), ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (357) oraz ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (268). Najczęściej poruszonymi problemami wśród ubezpieczeń gospodarczych były spory co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (2 304 porad), oddalenia roszczeń (2 212 porad) oraz prośby o ukierunkowanie w działaniu (1 663 porad). Tabl. 4. przedstawia listę zakładów ubezpieczeń Działu I i Działu II, w związku z działalnością których prowadzonych było najczęściej rozmów.

Tablica 4. Zakłady ubezpieczeń Działu I oraz Działu II działalności których dotyczyło najczęściej porad telefonicznych oraz udziały ich w rynku mierzone składką przypisaną brutto, (30.09.2015 r.)

Zakład Ubezpieczeń	Liczba rozmów	Udział w rynku [%]

	Zakład Ubezpieczeń	Liczba rozmów	Udział w rynku [%]
DZIAŁ I	PZU Życie S.A.	442	29,140
	TUnŻ Warta S.A.	66	6,302
	Generali Życie S.A.	64	4,922
	AXA Życie TU S.A.	53	4,779
	TU na Życie Europa S.A.	50	3,143
DZIAŁ II	PZU S.A.	1 896	31,181
	TUiR Warta S.A.	758	14,071
	STU Ergo Hestia S.A.	688	13,608
	TUiR Allianz Polska S.A.	393	6,453
	Generali TU S.A.	337	3,308

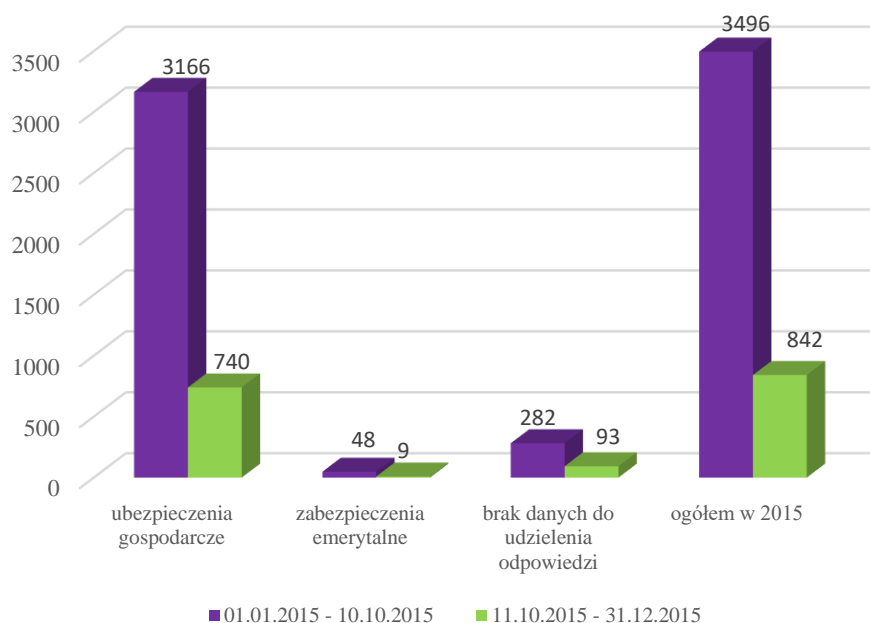
Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015, <http://www.rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania>, (09.01.2017r.).

Najwięcej rozmów zarówno w zakresie Działu I, jak i Działu II związanych było z działalnością dominującego w rynku PZU. Na drugim miejscu uplasowała się Warta. W przypadku Ubezpieczeń na życie liczne problemy występowały w Generali, zaś wśród pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych trzecie miejsce zajęła Ergo Hestia, której udział w rynku wynosił blisko 14 %.

Wśród udzielonych w 2015 roku porad mailowych dominowały porady w zakresie ubezpieczeń gospodarczych. Stanowiły one ponad 90 % wszystkich odpowiedzi. 1,31 % e-mailów dotyczyło tematyki zabezpieczeń emerytalnych, a 375 listów nie zawierało wystarczających danych do udzielenia odpowiedzi². Liczbę oraz tematykę e-mailów kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych i Rzecznika Finansowego w rozpatrywanym okresie przedstawia rys. 3. oraz rys. 4.

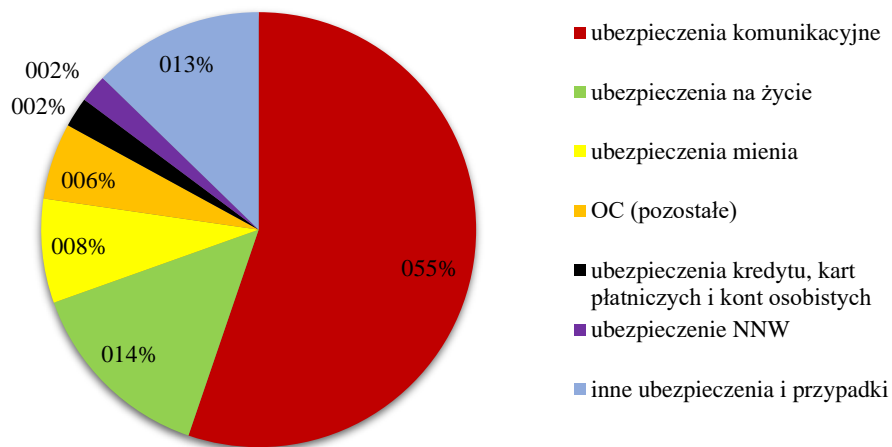
² Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 86-89, 104-105, (24.03.2017).

Rys. 3. Liczba listów kierowana do RU w okresie od 01.01. - 10.10.2015 roku oraz do RF w okresie od 11.10. - 31.12.2015 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

Rys. 3. Tematyka listów kierowana do RU/RF w okresie od 01.01. do 31.12.2015 roku



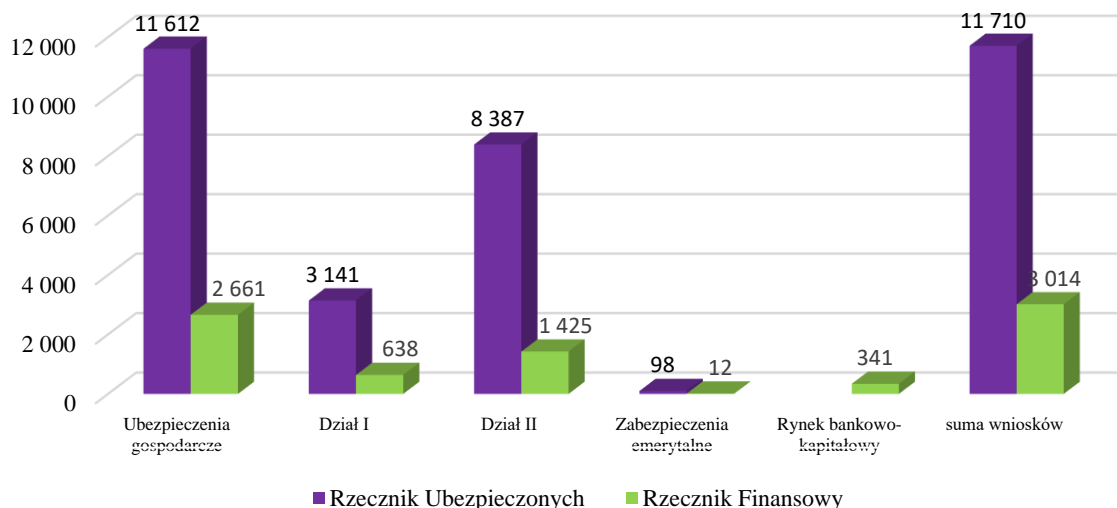
Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

Najwięcej mailów dotyczyło porad w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych (2 396 listów), ubezpieczeń na życie (621) oraz ubezpieczeń mienia (336). 2,9 %, tj. 126 listów wykraczało poza właściwości Rzecznika Ubezpieczonych/Rzecznika

Finansowego, a w 249 przypadkach nie podano wystarczających danych do udzielenia porady (blisko 5,8% wszystkich mailów). W okresie od 11.10.2015 – 31.12.2015 roku odnotowano 2 wiadomości dotyczące rynku bankowo-kapitałowego. Należy jednak zaznaczyć, że zarówno w przypadku porad telefonicznych, jak i mailowych ze względu na fakt przekształcenia urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, reprezentującego interesy jedynie klientów rynku ubezpieczeniowego, w Rzecznika Finansowego większość z nich w 2015 roku dotyczyła problemów konsumentów właśnie tego rynku. Kolejny raport, który ukaże się zapewne pod koniec marca będzie zdecydowanie różnił się od zestawienia, którego statystyki przedstawiono w niniejszym opracowaniu. Biorąc pod uwagę rozszerzone kompetencje Rzecznika Finansowego oraz liczne, coraz bardziej skomplikowane produkty rynku bankowo-kapitałowego spodziewać można się licznych porad związanych z działalnością podmiotów tych rynków. Po uzyskaniu porady Rzecznika kolejnym krokiem klienta w dochodzeniu swoich praw jest złożenie reklamacji do danej instytucji finansowej, w której należy dokładnie wskazać swoje zastrzeżenia oraz podać oczekiwania dotyczące rozwiązania sytuacji problemowej. Dany podmiot, do którego kierowana jest reklamacja ma 30 dni na jej rozpatrzenie. W przypadku, kiedy rozpatrzenie danej sprawy wymaga dłuższego okresu dana instytucja powinna w ciągu 30 dni napisać odpowiednie uzasadnienie. Wówczas czas jej rozparzenia wydłuża się do 60 dni. Nie rozpatrzenie reklamacji w okresie 30 bądź 60 dni sprawia, że jest ona uznawana za rozpatrzoną na korzyści klienta. W przypadku gdy reklamacja klienta zostanie odrzucona ma on prawo złożyć wniosek do Rzecznika o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego. Gdy instytucja finansowa nie zmieni swojego stanowiska wówczas można złożyć do Rzecznika wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego, którego celem jest wymagająca ustępstw obydwu stron ugoda. Brak ugody pozostawia klientowi sądową drogę dochodzenia swoich praw [Por. Schemat pokazujący, w jaki sposób pomaga Rzecznik Finansowy: https://rf.gov.pl/pdf/RzF_OnePage 1_Jak- pomaga.pdf, (odczyt: 12.01.2017r.)].

W 2015 roku Rzecznik Ubezpieczonych, później Rzecznik Finansowy rozpatrzył łącznie 14 724 skarg związanych z działalnością podmiotów rynku finansowego. Większość z nich dotyczyła ubezpieczeń gospodarczych Działu II (66,64 %) oraz ubezpieczeń na życie Działu I (25,67 %) [Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 41-71, 98-103, 137-149, 164-179, 192-200, 338-340, (23.02.2017.)]. Liczbę oraz zakres skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych (w okresie 01.01.-10.10.2015r.) oraz Rzecznika Finansowego (w okresie 11.10.-31.12.2015r.) prezentuje rys. 4.

Rys. 4. Liczba i zakres skarg kierowanych do RU oraz RF w 2015 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

W zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych najczęściej skarg, podobnie jak w przypadku porad telefonicznych i mailowych, dotyczyło ubezpieczeń komunikacyjnych (6 197 wniosków, tj. 63,16 % skarg związanych z działalnością ZU Działu II). Wśród nich dominowały ubezpieczenia OC (5 099 wniosków, tj. 82,25 % ubezpieczeń komunikacyjnych), AC (798 wniosków, tj. 12,88 %) oraz NNW kierowcy i pasażera (61 wniosków, tj. 0,98 %). Kolejnymi pod względem liczebności skarg w tym dziale ubezpieczeń były pozostałe ubezpieczenia OC (1 314 wniosków, tj. 13,39 %) oraz ubezpieczenia mienia (590 wniosków, tj. 6,01 %). W zakresie ubezpieczeń na życie tematyka skarg dotyczyła najczęściej ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (1 772 wnioski, tj. 46,89% ubezpieczeń Działu I), ubezpieczeń na życie z u.f.k. (1 073 wniosków, tj. 28,39 %) oraz ubezpieczeń na życie (884 wnioski, tj. 23,39 %) [Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 41-71, 137-149, 164-179, 192-200, (22.04.2017)].

Liczbę skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych/Rzecznika Finansowego w 2015 roku w związku z działalnością poszczególnych zakładów ubezpieczeń Działu I i Działu II przedstawia tabl. 5.

Tablica 5. Liczba skarg kierowanych do RU/RF w związku z działalnością ZU Działu I i Działu II w 2015 roku

Zakład Ubezpieczeń	Liczba skarg	% ogólnej liczny skarg danego działu

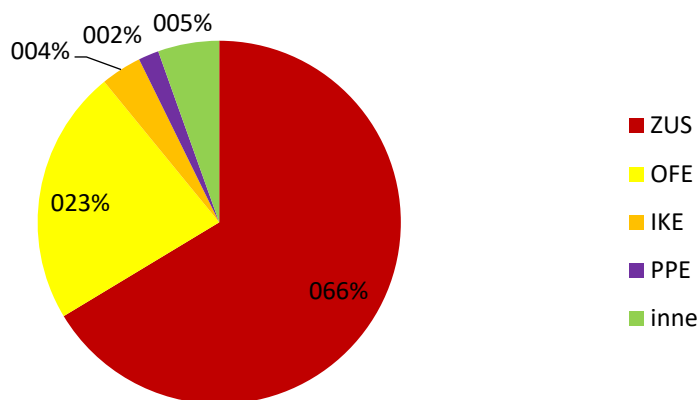
DZIAŁ I	PZU Życie S.A.	1 490	39,43
	TUnŻ WARTA S.A.	270	7,14
	Open Life TU Życie S.A.	241	6,38
	Generali Zycie TU S.A.	231	6,11
	TU na Życie Europa S.A.	212	5,61
	Pozostałe	1 335	35,33
DZIAŁ II	PZU S.A.	2 673	27,24
	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce	1 058	10,78
	TUiR WARTA S.A.	955	9,73
	STU Ergo Hestia S.A.	926	9,44
	TUiR Allianz Polska S.A.	518	5,28
	Pozostałe	3 682	37,53

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Raportu Rzecznika Finansowego za 2015 rok.

Wniosków dotyczących działalności podmiotów rynku bankowo- kapitałowego w okresie od 11.10.-31.12.2015r. odnotowano 341 tj. 2,32 % wszystkich skarg wniesionych w 2015 roku. Najwięcej z nich związanych było z działalnością podmiotów takich jak: Getin Noble Bank S.A. (12,02 %), mBank S.A. (8,21 %), Euro Bank S.A. (7,33 %) Powszechna Kasa Oszczędności Banku Polskiego S.A. (6,74%) oraz Raiffeisen Bank Polski S.A. (5,57 %) [Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 98-103, 338-340,(21.01.2017)]. dostępne w Internecie.

Zestawienie skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego przedstawione zostało za pomocą rys. 5.

Rys. 5. Zestawienie skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego wpływających do RU/RF w 2015 roku

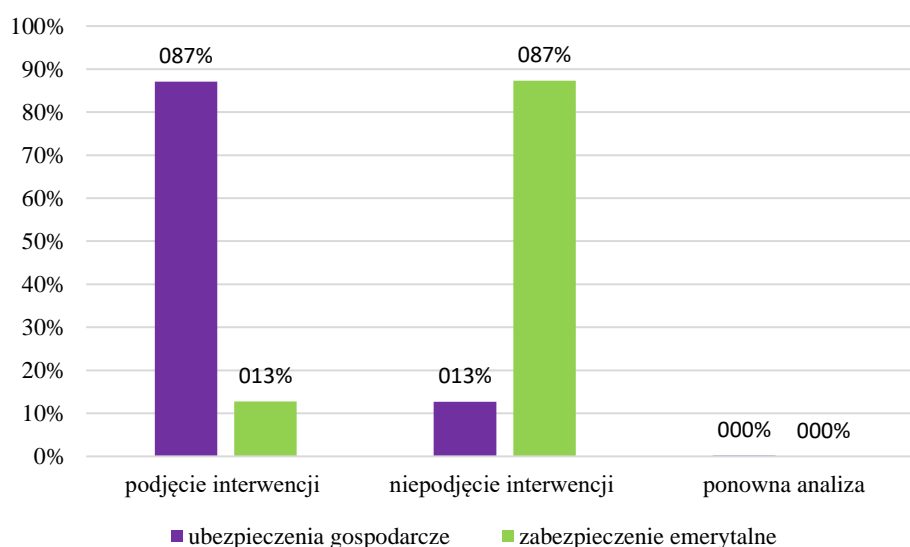


Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

Biorąc pod uwagę tryb rozpatrywania skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych/Rzecznika Finansowego w zakresie rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego zdecydowanie więcej interwencji podejmowano odnośnie ubezpieczeń gospodarczych (12 432 skarg). W przypadku 96 skarg dotyczących zabezpieczeń emerytalnych nie podjęto interwencji [Por. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2015, str. 41-71, 137-149, 164-179, 192-200, (22.04.2017)].

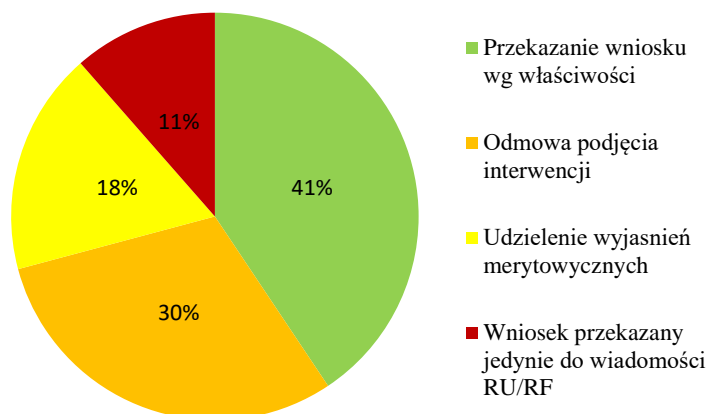
Szczegółowe dane dotyczące trybu rozpatrywania wniosków w zakresie ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczeń emerytalnych oraz przyczyny niepodjęcia interwencji odnośnie tych skarg obrazują rys. 6. oraz rys. 7.

Rys. 6. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczeń emerytalnych w 2015 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

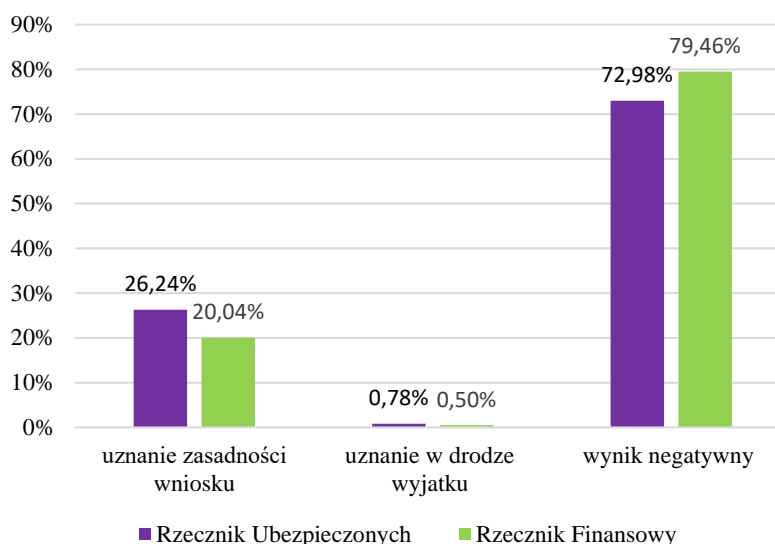
Rys. 7. Przyczyny niepodjęcia interwencji w sprawie skarg dotyczących działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w 2015 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

Informacje dotyczące wyników interwencji podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych oraz Rzecznika Finansowego w 2015 roku w zakresie ubezpieczeń gospodarczych przedstawione zostały za pomocą rys. 8. Zestawienie nie uwzględnia wszystkich skarg kierowanych do Rzecznika, ze względu na fakt, że część z nich podczas sporządzania raportu pozostawała w toku. Wśród 11 647 wyników interwencji z zakresu ubezpieczeń gospodarczych blisko 74,00 % zakończyło się wynikiem negatywnym dla skarżących, 25,49 % skargom przyznano zasadność, a w 87 przypadkach (tj. 0,75 %) uznano ich zasadność w drodze wyjątku.

Rys. 8. Wyniki interwencji RU oraz RF w 2015 roku w sprawach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego za rok 2015.

Działanie Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy podejmuje czynności z urzędu lub na wniosek, który może kierować klient, którego reklamacja została odrzucona lub właściwy organ nadzoru, kontroli czy władzy publicznej. Po weryfikacji otrzymanego wniosku Rzecznik może nie podjąć czynności, o czym informuje strony sporu, uzasadniając swoją decyzję, podjąć czynność, przekazać ją innemu podmiotowi, poinformować wnioskodawcę o przysługujących mu prawach i możliwościach działania oraz poinformować o możliwości przeprowadzenia pozasądowego postępowania w celu osiągnięcia ugody między klientem a podmiotem rynku finansowego. Zgodnie bowiem z ustawą z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania. Postępowanie takie jest konsekwencją wniosku złożonego przez pokrzywdzonego klienta podmiotu finansowego (opłata 50 zł). W przypadku gdy klient nie uiścił opłaty, przedmiot sporu nie obejmuje rynku finansowego, klient nie wykorzystał pełni możliwości postępowania reklamacyjnego, wniosek spowoduje uciążliwość dla danej instytucji finansowej, dana sprawa jest już w toku lub była rozpatrywana przez Rzecznika/sąd czy też rozparzenie sporu zakłóciłoby działania Rzecznika wówczas odmawia on rozpatrzenia sporu. Podmiot Finansowy nie może odmówić udziału w takim postępowaniu. Postępowanie to bowiem ma na celu zbliżenie stanowisk stron sporu, które może pomóc w jego rozwiązaniu. Rzecznik przedstawia również propozycje jego rozwiązania. Brak polubownego rozstrzygnięcia sporu skutkuje sporządzeniem przez Rzecznika opinii, która zawiera ocenę prawną stanu faktycznego danej sprawy. Po każdym

postępowaniu polubownym sporządza się protokół informujący o czasie i miejscu przeprowadzenia postępowania, jego przedmiocie i stronach (imiona, nazwiska, adresy) oraz zakończeniu, którego odpis w ciągu 7 dni przekazuje się stronom postępowania [Por. Art.24.1.- Art. 41 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym]. Rzecznik Finansowy kontynuuje również szeroko zakrojoną przez Rzecznika Ubezpieczonych działalność edukacyjno-informacyjną. Jest autorem i współautorem licznych konferencji, prowadzi działalność wydawniczą (od 1998 r. RF przy współdziałaniu Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej (FEU) wydaje „Monitor Ubezpieczeniowy” oraz od 2012 roku zeszyty naukowe „Rozprawy Ubezpieczeniowe”), organizuje konkursy na najlepsze prace magisterskie i doktoranckie dotyczące działalności rynku finansowego, współpracuje z mediami oraz z pomocą swoich ekspertów prowadzi działalność doradczą. Dzięki obecności w mediach społecznościowych przełamuje stereotyp niedostępności urzędów i zbliża się do ludzi [Por Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za 2015 rok, dostępne w Internecie, s. 105-110] – rośnie bowiem zainteresowanie i zaufanie odwiedzających stronę Rzecznika Finansowego na portalu społecznościowym Facebook, o czym świadczy wynosząca na dzień 16 stycznia 2017 roku liczba fanów równa 9 194 [Por. Facebook: <https://www.facebook.com/RzecznikFinansowy/?fref=ts>, (16.01.2017r.)]. W ramach popularyzacji wśród społeczeństwa zasad rządzących rynkiem finansowym pracownicy Biura Rzecznika przygotowują liczne publikacje i raporty, które znaleźć można m.in. w takich dziennikach i magazynach finansowych jak: „Rzeczpospolita”, „Gazeta Bankowa”, „Newsweek” czy „Puls Biznesu” oraz udzielają wywiadów radiowych współpracując z licznymi stacjami. W celu lepszej ochrony praw i interesów konsumentów Rzecznik Ubezpieczonych, teraz Rzecznik Finansowy współpracuje z powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami konsumenckimi. Jego współpraca międzynarodowa w zakresie ochrony konsumentów rynku finansowego opiera się na udziale w organizacji skupiającej instytucje zajmujące się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów - FIN-NET, sieci, której celem jest wymiana informacji z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów - INFSOS oraz Komisji Europejskiej [Por Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za 2015 rok, (19.03.2017), s. 107- 117].

Obowiązki podmiotów rynku finansowego wobec Rzecznika Finansowego

Każdego roku, w terminie nie dłuższym niż 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego instytucje finansowe mają obowiązek przekazać Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące liczby rozpatrywanych przez nie reklamacji oraz postępowań

sądowych do których doszło w wyniku nieuwzględnienia roszczeń ich klientów. W sprawozdaniach tych pojawić powinny się również wartości roszczeń klientów danych podmiotów omawianego rynku oraz kwoty zasądzone prawomocnymi wyrokami. Obowiązek ten wynika z faktu, że w terminie 90 dni od zakończenia roku kalendarzowego Rzecznik Finansowy musi przedstawić Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi dotyczące przestrzegania praw konsumentów i ochrony na rynku finansowym. Podmioty rynku finansowego są również zobowiązane przedstawić Rzecznikowi Finansowemu, na jego wniosek, wzory umów dotyczących świadczonych przez nich usług, z których korzystają w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku. Do ich obowiązków należy także przekazanie Rzecznikowi w terminie do 30 dni informacji na temat podjętych działań i decyzji oraz dostarczenie wymaganych dokumentów dotyczących spraw kierowanych do Rzecznika związanych z nieuwzględnieniem roszczeń klienta w danej sprawie.

Sankcja za naruszenie powyższych obowiązków może być bardzo dotkliwa dla podmiotów rynku finansowego. Rzecznik Finansowy może bowiem nałożyć na nie karę pieniężną w wysokości do 100 000 zł, która zasila budżet państwa. Jej wysokość zależy od możliwości finansowych danego podmiotu oraz okoliczności, jakie towarzyszyły zaniedbaniom.

Podmioty rynku finansowego finansują również działalność Rzecznika Finansowego [Art. 20.1. oraz Art. 30.- 34. Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym]. Tabl. 6. przedstawia szczegółowe informacje dotyczące sposobu ustalania wysokości wpłat, do których są oni zobowiązani.

Tablica 6. Podmioty rynku finansowego ponoszące koszty działalności Rzecznika Finansowego

Podmiot	Wysokość wpłat
krajowe ZU	do 0,023% zbioru składek brutto
zagraniczne ZU	do 0,025% zbioru składek brutto
PTE	do wys. iloczynu średniej rocznej wartości aktywów OFE i stawki nieprzekraczającej 0,0001%
krajowe instytucje płatnicze	do wys. iloczynu funduszy własnych* i stawki nieprzekraczającej 0,1%

Systemy Logistyczne Wojsk nr 47/2017

Podmiot	Wysokość wpłat
krajowe instytucje pieniądza elektronicznego	do wys. iloczynu funduszy własnych* i stawki nieprzekraczającej 0,1%
biura usług płatniczych	do wys. iloczynu całkowitej wartości transakcji płatniczych i stawki nieprzekraczającej 0,0006%
banki	do wys. stanowiącej iloczyn sumy aktywów i stawki nieprzekraczającej 0,0011%
SKOKi	do wys. stanowiącej iloczyn sumy aktywów i stawki nieprzekraczającej 0,0055%
TFI	do wys. średniej rocznej sumy funduszy inwestycyjnych, aktywów zbiorczych portfeli papierów wartościowych oraz portfeli zawierających co najmniej 1 instrument finansowy (nie wyższej niż 0,0001% x suma aktywów)
zarządzający ASI	do wys. iloczynu średniej rocznej sumy aktywów alternatywnych spółek inwestycyjnych i stawki nieprzekraczającej 0,0001%
firmy inwestycyjne	do 0,02% średniej wartości przychodów ogółem w okresie 3 lat poprzedzających należną w danym roku opłatę
instytucje pożyczkowe	do 0,02% sumy aktywów

*określone w art. 76 ust. 2-3 oraz art. 132m ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie art. 20.1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Podsumowanie

Zainteresowanie ochroną praw i interesów konsumentów jest niezwykle ważnym aspektem życia społecznego. Wymogiem dzisiejszych czasów jest coraz szersze korzystanie z usług finansowych. Większość z nas ma konta bankowe, posiadacze samochodów zobowiązani są do zawarcia umowy ubezpieczenia OC z zakładem ubezpieczeń, a rosnące na poczeki opłaty za pośrednictwo w zapłacie rachunków zachęcają do korzystania z elektronicznych form płatności.

Nie zawsze jednak wszystko działa zgodnie z oczekiwaniami klientów. Często brak wystarczającej wiedzy sprawia, że konsumenci są nawet nieświadomi swoich błędnych decyzji. Nowy paradygmat regulacyjno-nadzorczy, odejście od teorii racjonalnego wyboru konsumenta, nowe przepisy i instytucje zwracają coraz większą uwagę na konsumenta, który może czuć się coraz bardziej bezpieczny poruszając się w gąszczu, często niezrozumiałych ofert kierowanych na rynek finansowy.

Pojawienie się instytucji Rzecznika Finansowego, który skupia w swoim ręku pieczę nad ochroną praw klientów rynku finansowego można ocenić bardzo pozytywnie. Już nie musimy zastanawiać do kogo udać się po poradę czy do kogo skierować naszą skargę w problemowej kwestii dotyczącej działalności podmiotów z usług finansowych których korzystamy.

Przekształcenie Rzecznika Ubezpieczonych, reprezentującego jedynie interesy klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w Rzecznika Finansowego, którego kompetencje obejmują również rynek bankowo-kapitałowy ujednoliciło i ułatwiło bowiem proces dochodzenia swoich praw przez konsumentów rynku finansowego.

Bibliografia

A. Opracowania zwarte

J., Monkiewicz, M., Monkiewicz, (2015), *Ochrona konsumentów w nowym paradygmacie regulacyjno-nadzorczym rynków finansowych* [w:] J., Monkiewicz, M., Orlicki, *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Współczesne wyzwania*, Wydawnictwo Poltext, Warszawa.

Bielecki M., Daszewski A., (2015), *Rzecznik Ubezpieczonych w systemie ochrony praw konsumentów na rynku ubezpieczeniowym – bilans XX-lecia* [w:] J., Monkiewicz, M., Orlicki, *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Współczesne wyzwania*, wyd. Poltext Sp. z o.o., Warszawa.

J., Eatwell, (2009), *Practical proposals for Regulatory Reform* [w:] R., Monsarrat,

P., Subacchi, (red.), *New Ideas for the London Summit: recommendations to the G20 Leaders*, Royal institute for International Affairs, The Atlantic Council, Chatham.

T., Waściński, G., Przekota, L., Sobczak, (2010), *Powiązania cenowe na polskim rynku finansowym*, ARW Akces, Warszawa.

T., Waściński, (2010), *Finansowa diagnoza procesów restrukturyzacji przedsiębiorstwa w aspektach ekonomicznej wartości wiedzy*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa.

B. Źródła internetowe

Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za 2015.

Schemat pokazujący, w jaki sposób pomaga Rzecznik Finansowy, https://rf.gov.pl/pdf/RzF_OnePage_1_Jak_pomaga.pdf, (12.01.2017r.)

Sylwetka Rzecznika Finansowego, O nas, Rzecznik Finansowy, https://rf.gov.pl/o-urzedzie/sylwetka_rzecznika_finansowego/Aleksandra_Wiktorow_Rzecznik_Finansowy_kadencja_2015-2019_22160, (12.01.2017r.).

C. Akty prawne

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Zarządzenie nr 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biura Rzecznika Finansowego.

Ustawa z dnia 1 kwietnia 2002 roku o organizacji i funkcjonowaniu centralnych organów administracji rządowej i jednostek podporządkowanych oraz o zmianie niektórych ustaw rozszerzyła jego kompetencje.