

|               |    |
|---------------|----|
| Wykaz skrótów | 9  |
| Wprowadzenie  | 13 |

## Rozdział 1

Uwarunkowania ochrony konsumentów na rynku usług finansowych 21

- 1.1. Pojęcie konsumenta 21
- 1.2. Wiedza finansowa a umiejętności finansowe 29
- 1.3. Misconduct jako nowy rodzaj ryzyka na rynku usług finansowych 37
- 1.4. Stabilność finansowa jako szczególne dobro publiczne 46

## Rozdział 2

Teorie ekonomiczne uzasadniające potrzebę ochrony konsumentów na rynku usług finansowych 59

- 2.1. Asymetria informacji, teoria agencji, negatywna selekcja i pokusa nadużycia jako teoretyczne podstawy ochrony konsumenta 59
- 2.2. Koncepcja homo oeconomicus 68
- 2.3. Model nieracjonalnego konsumenta 77

## Rozdział 3

System ochrony konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce 89

- 3.1. Regulacje prawne kształtujące rynek usług finansowych 89
- 3.2. Architektura sieci instytucjonalnej ochrony konsumenta 97
- 3.3. System alternatywnego rozpatrywania sporów konsumenckich na rynku usług finansowych 112
- 3.4. Działania z zakresu edukacji finansowej 122

## Rozdział 4

Wieloaspektowa analiza systemu ochrony konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce 131

- 4.1. Ocena uwarunkowań prawnych ochrony konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce 131
- 4.2. Funkcjonowanie instytucjonalnego systemu ochrony konsumentów 146
  - 4.2.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów 146
  - 4.2.2. Komisja Nadzoru Finansowego 153
  - 4.2.3. Rzecznik Finansowy 162
- 4.3. Zastosowanie faktyczne systemu alternatywnego rozpatrywania sporów 174
- 4.4. Edukacja finansowa jako czynnik chroniący konsumenta 185
- 4.5. Przejawy misconduct na rynku usług finansowych w Polsce 196
  - 4.5.1. Walutowe kredyty mieszkaniowe 197
  - 4.5.2. Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym 204
  - 4.5.3. Obligacje korporacyjne GetBack S.A. 211
- 4.6. Stabilność finansowa a ochrona konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce 217

## Rozdział 5

Doświadczenia międzynarodowe z zakresu ochrony konsumentów na rynku usług finansowych 239

- 5.1. Reforma systemu nadzoru i systemu bankowego w Wielkiej Brytanii 240
  - 5.1.1. Przyczyny kryzysu 241
  - 5.1.2. Wizja reform i jej uwarunkowania 243
  - 5.1.3. Nowa architektura nadzorcza 245
  - 5.1.4. Reforma systemu bankowego 250
- 5.2. Federalny Urząd Nadzoru Usług Finansowych jako instytucja chroniąca prawa konsumentów na rynku usług finansowych w Niemczech 252

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.1. Nowy mandat Federalnego Urzędu Nadzoru Usług Finansowych        | 253 |
| 5.2.2. Departament Ochrony Konsumentów                                 | 255 |
| 5.2.3. Zmiany organizacyjne w BaFin                                    | 258 |
| 5.2.4. Rozpatrywanie skarg konsumentów                                 | 260 |
| 5.2.5. Analiza trendów konsumenckich                                   | 263 |
| 5.3. System ochrony konsumentów na rynku usług finansowych w Australii | 265 |
| 5.3.1. Architektura nadzorcza                                          | 267 |
| 5.3.2. Australijska Komisja Papierów Wartościowych i Inwestycji        | 269 |
| 5.3.3. Australijska Komisja ds. Konkurencji i Konsumentów              | 270 |
| 5.3.4. Australijski Urząd ds. Skarg Finansowych                        | 272 |

Zakończenie 277

Bibliografia 285

Strony internetowe 306

Spis schematów 313

Spis tabel 315

Spis wykresów 317