

11.2. Instytucje ochrony interesów klientów usług finansowych

(Róża Milic-Czerniak, Agnieszka Wikarczyk)

Ochrona interesów konsumentów, w tym także klientów usług finansowych, jest realizowana poprzez agendy państwa, organizacje branżowe, organizacje konsumenckie, oraz niezależne ruchy konsumentów. Organizacja ochrony konsumentów usług finansowych obejmuje w Polsce:

- Płaszczyznę rządową: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)¹¹ oraz organy regulacyjne;
- Płaszczyznę samorządową – powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów;
- Organy branżowe: Komisja Nadzoru Finansowego oraz Rzecznik Finansowy (do września 2015 roku Rzecznik Ubezpieczonych); Biuro Informacji Kredytowej, Bankowy Fundusz Gwarancyjny; Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych; Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- Samorządowe organizacje branżowe (organy samoregulacji) – Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Izba Domów Maklerskich, Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami; Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce;
- Pozostałe organy administracji publicznej: Generalny Inspektorat Ochrony Danych Osobowych (GIODO) oraz Rzecznik Praw Obywatelskich;
- Organizacje konsumenckie – Federacja Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich;
- Instytucje pozasądowego rozstrzygania sporów konsumentów usług finansowych oraz Fin-net (R.11.5).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) jest centralnym organem administracji rządowej zajmującym się zarówno sprawami ochrony konkurencji, jak i konsumentów¹². Wykonuje on swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w skład którego wchodzi Centrala w Warszawie oraz 9 delegatur Urzędu w największych miastach wojewódzkich. Przy Prezesie Urzędu działa także Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów (9), która jest stałym organem opiniodawczo-doradczym Prezesa¹³.

¹¹ UOKiK otrzymał swą obecną nazwę w 1996 roku, po reformie administracji centralnej (w latach 1990-1996 funkcjonował Urząd Antymonopolowy); jednocześnie Prezesowi Urzędu podporządkowano Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej oraz rozszerzono jego zakres działania o ochronę konsumentów.

¹² Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z 16 lutego 2007 r. Dz.U. z 2007 r. Nr 50.

¹³ Zarządzenie nr 146 prezesa Rady Ministrów w sprawie nadania statutu Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 grudnia 2008 r. Monitor Polski nr 97, poz. 846.

Prezes UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, którymi są bezprawne działania przedsiębiorców, a w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru umów uznanych za niedozwolone (abuzywne); naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezesowi Urzędu może zgłosić każdy w formie pisemnej¹⁴.

Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości do 10% przychodu rocznego, jeżeli dopuścił się on stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a także do 50 mln euro, jeżeli przedsiębiorca utrudniał postępowanie. Prezes może odstąpić od nałożenia kary lub ją złagodzić (leniency) w zamian za dobrowolne dostarczenie przez przedsiębiorcę informacji lub dowodów dotyczących antykonkurencyjnego porozumienia (np. zmowy cen). Program leniency jest jednym z instrumentów dochodzeniowych pozwalających na wykrycie i udowodnienie istnienia porozumień ograniczających konkurencję. Kara pieniężna może być nałożona także indywidualnie na osobę pełniącą funkcję kierowniczą (do wysokości 50-krotności wynagrodzenia). Od decyzji Prezesa UOKiK przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Nowelizacja ustawy w 2015 roku pozwala również Prezesowi UOKiK na wydawanie decyzji tymczasowych, które zobowiązywałyby instytucje finansowe do zaniechania niewłaściwych praktyk jeszcze w toku postępowania i obowiązywałyby do wydania decyzji kończącej postępowanie. Ponadto UOKiK będzie mógł korzystać z badania typu tajemniczy nabywca podczas zbierania materiału dowodowego w sprawach o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów (za zgodą sądu).

UOKiK prowadzi **rejestr niedozwolonych postanowień umownych** od 2002 roku, do którego wpisywane są klauzule uznane za niedozwolone przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Powództwo w sprawie może wytoczyć każdy podmiot, któremu przedstawiono do podpisania umowę zawierającą taką klauzulę, a także organizacje konsumenckie, rzecznicy konsumentów oraz Prezes UOKiK. Wpisanie postanowienia do rejestru klauzul niedozwolonych oznacza, że jego stosowanie jest zabronione i może zostać uznane przez Prezesa UOKiK za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zapisami najczęściej kwestionowanymi w stosowanych przez banki wzorcach były dla przykładu w 2014 roku: restrykcyjne warunki posługiwania się kartami debetowymi i/lub kredytowymi; zasadność i wysokość pobieranych opłat i prowizji; ograniczenie w czasie możliwości złożenia reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji klienta; zasady określania wysokości kursów walutowych w zawieranych umowach

¹⁴ Pigłowski M., *Podstawy ochrony prawnej konsumenta*, CeDeWu, Warszawa 2012, s. 40–42.

kredytowych oraz powiadamianie klientów o wysokości stosowanych stóp procentowych w komunikatach wywieszanych w lokalach banku¹⁵.

Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów wykonuje również samorząd terytorialny, za pośrednictwem powiatowych (miejskich) **rzeczników konsumentów** od 1 stycznia 1999 roku – instytucji prawnej, której podstawowym zadaniem jest „stanie na straży praw konsumenta”. Do zadań rzecznika konsumentów należy m.in. udzielanie bezpłatnych porad konsumentom; pomoc w opracowywaniu i/lub składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, co zwalnia konsumentów z ponoszenia kosztów sądowych (rzecznik i organizacje społeczne zwolnione są z opłat sądowych); występowanie do przedsiębiorców w sprawach dotyczących praw i interesów konsumentów, a także wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym, a każdy, kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) przejęła od 19 września 2006 r. nadzór nad rynkiem finansowym¹⁶. Jej celem jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania tego rynku, a więc stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, budowania zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników m.in. poprzez rzetelną informację dotyczącą jego funkcjonowania. Do zadań KNF należy również m.in.: podejmowanie działań służących prawidłowemu funkcjonowaniu i rozwojowi rynku finansowego, udział w przygotowywaniu projektów aktów prawnych w zakresie nadzoru nad rynkiem finansowym czy stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między uczestnikami rynku finansowego (w tym osób fizycznych), w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty¹⁷.

Nowelizacja ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym (tzw. ustawa „antylichwiarska”) z sierpnia 2015, której celem jest zwiększenie poziomu ochrony konsumentów korzystających z usług finansowych firm nieobjętych obowiązkiem uzyskania zezwolenia KNF na prowadzenie tego rodzaju działalności, wyposażyła

¹⁵ <http://www.uokik.gov.pl/szukaj.php?szukaj=kary&x=30&y=8>, dostęp: 30.06.2015.

¹⁶ KNF sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, nadzór nad instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, instytucjami pieniądza elektronicznego oraz nad sektorem kas spółdzielczych (od października 2012). www.knf.gov.pl.

¹⁷ Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym..., op. cit.

KNF w dodatkowe kompetencje, a mianowicie umożliwia prowadzenie postępowań wyjaśniających wobec tych podmiotów, co do których Komisja nabierze wątpliwości, że mogą prowadzić nielegalną i nieuczciwą działalność na rynku usług finansowych. Nowe przepisy mają zapobiec takim aferom, jak np. w przypadku Amber Gold, w której zgodnie z aktem oskarżenia, w latach 2009–2012 w ramach tzw. piramidy finansowej oszukano niemal 19 tys. klientów, doprowadzając do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem w wysokości prawie 851 mln zł¹⁸.

Ponadto KNF jest instytucją wydającą regulacje prawne (np. rekomendacje, opinie, stanowiska) w ramach współregulacji¹⁹, na podstawie znowelizowanego art. 137 pkt 5 Prawa bankowego²⁰. KNF może zatem dla przykładu „wydawać rekomendacje dotyczące dobrych praktyk ostrożnego i stabilnego zarządzania bankami” i kierować je do banków, ale nie do przedstawicielstw zagranicznych, oddziałów instytucji kredytowych oraz parabanków. KNF może wydawać również rekomendacje dotyczące dobrych praktyk ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowymi instytucjami usług płatniczych, mając na uwadze ochronę interesów klientów²¹. Rekomendacje te stanowią niewiążący formalnie instrument „prawa miękkiego”, który kreuje jednak ilościowe i jakościowe normy ostrożnościowe i ma charakter funkcjonalnego źródła prawa bankowego. Brak mocy wiążącej rekomendacji nie przeszkadza w skutecznym ich stosowaniu i wpływaniu na zachowania podmiotów nadzorowanych. Traktowanie rekomendacji KNF jako instrumentu prawa miękkiego wymaga jednak przy ich opracowywaniu pogłębionego dyskursu z podległymi podmiotami²².

Podstawowym celem powołania w 2015 roku **Rzecznika Finansowego** (w miejsce Rzecznika Ubezpieczonych) oraz wyposażenie go w kompetencje znacznie szersze od wcześniej praktykowanych (np. zniesienie zgody instytucji finansowej na polubowne rozstrzygnięcie sporu) jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych (także w instytucjach niepodlegających pod nadzór KNF). Sprzyjać temu powinno unormowanie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji

¹⁸ Prezydent podpisał nowelę ustawy dot. nadzoru nad rynkiem finansowym, <http://www.ban-kier.pl/wiadomosc/Prezydent-podpisal-nowele-ustawy-dot-nadzoru-nad-rynkiem-finansowym-33-99059.html>, dostęp: 26.08.2015.

¹⁹ Ochnio M., *Rekomendacje organu nadzoru bankowego w świetle polskiego systemu źródeł prawa*, [w:] Zubik M., Puchta R. (red.), *Źródła prawa z perspektywy piętnastu lat obowiązywania Konstytucji*, Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2013.

²⁰ Prawo bankowe, ustawa z 29 sierpnia 1997 roku, t.j. z 30.12.2013. <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19971400939>.

²¹ Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, art. 102 ust. 2.

²² Barcz J. (red.), *Unia Europejska. System prawny, porządek instytucjonalny, proces decyzyjny*, Warszawa 2009, s. 278.

w ramach procedur skargowych. Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki związane z rozpatrywaniem reklamacji konsumentów, rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł. Ponadto do zadań rzecznika należy opiniowanie projektów aktów prawnych w zakresie organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego; występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej bądź o wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego. Rzecznik ma informować organy nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego; inicjować i organizować działalność edukacyjną i informacyjną w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego i przeprowadzać postępowania pozasądowe między klientem a podmiotem rynku finansowego²³.

System gwarantowania depozytów oraz rekompensat stanowi element Unii Bankowej (III filar). W Polsce podmiotami zajmującymi się gwarancjami i rekompensatami są: Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG), Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Ubezpieczeniowy.

Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) jest jednym z najważniejszych dla klienta gwarantów wypłacalności instytucji kredytowej. Podstawową i najważniejszą dla konsumentów funkcją BFG jest zwrot depozytów (złotowych i walutowych) klientom banku w sytuacji, gdy ten upadnie, a także udzielenie pomocy finansowej bankom w przypadku powstania niebezpieczeństwa ich niewypłacalności. Oznacza to, że środki do kwoty 100 tys. euro powierzone przez klienta każdemu z banków, w przypadku upadłości banku zostaną klientom zwrócone właśnie przez BFG. W odniesieniu do rachunków wspólnych deponentem jest każdy z posiadaczy rachunku, a więc np. żona i mąż. Środki gwarantowane wypłacane są klientom w imieniu BFG przez zarząd komisaryczny banku w ciągu 20 dni roboczych od daty spełnienia warunku gwarancji. Nie podlegają jednakże ochronie środki klientów niepotwierdzone imiennym dokumentem, a także w związku z pośrednictwem przez bank w zawieraniu umów, kiedy powstają wierzytelności wobec podmiotu nieobjętego systemem gwarantowania (np. lokaty z polisą ubezpieczeniową). Środki pieniężne przekraczające wysokość limitu gwarancyjnego można odzyskać dopiero po podziale majątku banku w ramach postępowania upadłościowego. Jeżeli inny bank kupi bank upadły, to on przejmie zobowiązania z tytułu rachunków bankowych. Takiej ochronie nie podlegają konsumenci żadnej innej instytucji finansowej poza bankami oraz SKOK-ami (od 2014 roku). Są to przy tym jednolite zasady gwarancji, obowiązujące we wszystkich krajach Unii Europejskiej²⁴.

²³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

²⁴ Ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym ze zm., Dz.U. z 23 grudnia 2014 r., poz. 1866.

Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych (KDPW) jest instytucją uprawnioną do prowadzenia Systemu Rekompensat, obejmującego ochroną przede wszystkim nieprofesjonalnych inwestorów licencjonowanych instytucji inwestycyjnych (domy maklerskie, banki prowadzące działalność maklerską, banki powiernicze oraz fundusze inwestycyjne w zakresie zarządzania cudzym pakietem papierów wartościowych na zlecenie) i zabezpieczającego ograniczoną kwotę środków w przypadku stwierdzenia ich niewypłacalności. System wypłaca rekompensaty do wysokości 3000 euro – w 100% wartości środków objętych systemem rekompensat oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym że górna granica środków objętych systemem rekompensat wynosi 22 000 euro (gwarantowanych jest zatem max. 20 100 euro równowartości w złotych)²⁵.

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG), jako instytucja gwarancyjna o charakterze ogólnym, ma za zadanie natomiast wypłacanie odszkodowań i świadczeń z tytułu obowiązkowych ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i rolników posiadających gospodarstwa rolne, gdy sprawca nie zawarł umowy ubezpieczenia (szkoda na mieniu i osobie) lub nie został zidentyfikowany (szkoda na osobie). Górna odpowiedzialność to minimalna suma gwarancyjna (2,5 mln euro za szkody na osobie, 500 tys. euro za szkody na mieniu). W sytuacji jednak, gdy poszkodowany poniósł szkodę na mieniu (np. uszkodzenie pojazdu) i może otrzymać odszkodowanie z własnego ubezpieczenia dobrowolnego (np. AC), to Fundusz wyrównuje szkodę tylko w części, w której nie może być zrekompensowana, wraz z uwzględnieniem utraconych zniżek składki oraz prawa do zniżek składki²⁶.

Jako instytucja gwarancyjna o charakterze specjalistycznym UFG zaspokaja również roszczenia osób uprawnionych w przypadku ogłoszenia upadłości albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości zakładu ubezpieczeń lub umorzenia postępowania upadłościowego, jeżeli majątek dłużnika nie wystarcza nawet na zaspokojenie kosztów postępowania upadłościowego, albo w przypadku zarządzenia likwidacji przymusowej zakładu ubezpieczeń, jeżeli roszczenia osób uprawnionych nie mogą być pokryte z aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (dotyczy to zakładów ubezpieczeniowych prowadzących działalność w Dziale I lub w obowiązkowych grupach Działu II). W przypadku upadłości ubezpieczyciela, gwarantowane są świadczenia z następujących polis²⁷:

- na życie i ubezpieczeń obowiązkowych dla osób fizycznych: 50% wierzytelności, nie więcej jednak niż 30 tysięcy euro,

²⁵ Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r., Dz.U. z 2005 r. Nr 183, poz. 1538 ze zm., Dz.U. z 2014 r., poz. 94.

²⁶ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych..., op. cit.

²⁷ www.ufg.pl.

- odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów i rolników dla osób fizycznych i prawnych: 100% wierzytelności w granicach obowiązujących sum gwarancyjnych,
- budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego dla osób fizycznych i prawnych: 100% wierzytelności, do wysokości sumy ubezpieczenia.

Aktualnie UE dąży do przyjęcia wspólnej polityki w zakresie ochrony ubezpieczonych²⁸.

Do zadań Funduszu dopisano również tworzenie i prowadzenie informatycznej bazy danych m.in. o wypłaconych odszkodowaniach i świadczeniach z umów ubezpieczenia oraz przechowywanie ich przez 20 lat²⁹.

UFG zajmuje się także kontrolą i karaniem nieubezpieczonych. Realizuje projekty, które mają zapewnić lepszą ochronę ofiarom wypadków drogowych oraz tych związanych z prowadzeniem gospodarstwa rolnego, a spowodowanych przez sprawców bez ważnego OC. Jego misją jest zapewnienie szczelności systemu OC oraz ograniczenie liczby nieubezpieczonych pojazdów poruszających się po polskich drogach.

W razie wypadków komunikacyjnych z udziałem pojazdów zarejestrowanych na terenie EOG, jeżeli pojawiają się komplikacje związane z uznaniem szkody i wypłatą odszkodowania, sprawę przejmuje **Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)**. W ramach systemu Zielonej Karty, Biuro wystawia dokumenty potwierdzające, że w odniesieniu do pojazdu wymienionego w tej karcie, zawarto w Polsce umowę ubezpieczenia OC³⁰. Biuro przyjmuje do rozpatrzenia roszczenia dotyczące zdarzeń, do których doszło za granicą – na terenie jednego z państw EOG lub na terenie państwa należącego do Systemu Zielonej Karty. PBUK rozpoczyna procedurę na wniosek poszkodowanego, w terminie dwóch miesięcy od zgłoszenia roszczenia w PBUK, jeżeli w tym okresie towarzystwo ubezpieczeniowe (lub jego reprezentant) nie odpowiedziało poszkodowanemu na zgłoszone roszczenie³¹.

Spółeczne organizacje konsumenckie o zasięgu ogólnokrajowym, działające w Polsce nie są zbyt liczne (we Francji ruch konsumencki liczy 18 zarejestrowanych stowarzyszeń ogólnokrajowych)³², gdyż pozostały zaledwie dwie: Federacja Konsumentów (FK) oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (SKP). Niemniej

²⁸ <http://www.ufg.pl/web/guest/gwarancje-na-wypadek-upadlosci-w-ubezpieczeniach>.

²⁹ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – według tekstu przekazanego do Senatu., <http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/PrzebiegProc.xsp?nr=3644>.

³⁰ Posiadania Zielonej Karty wymaga się m.in. od kierowców wjeżdżających pojazdami zarejestrowanymi w Polsce do Rosji, Ukrainy, Białorusi, Serbii czy Moldawii.

³¹ www.ufg.pl/web/guest/organy-odszkodowawcze.

³² Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Ozimek I., *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 2005, s. 79.

stanowią one ważne ogniwo wśród instytucji zajmujących się ochroną konsumentów. Podstawową ich działalnością jest bezpłatne poradnictwo i pomoc prawna oraz edukacja konsumencka skierowana nie tylko do ogółu konsumentów, ale również do wybranych grup, np. dzieci i młodzieży czy osób starszych.

Najstarszą konsumencką organizacją społeczną w Polsce jest **Federacja Konsumentów**, która została zarejestrowana już w lipcu 1981 roku i była pierwszą tego typu organizacją w Europie Centralnej i Wschodniej. Jest członkiem rzeczywistym Międzynarodowej Organizacji Związków Konsumentckich (działającej od 1960 roku) oraz Europejskiej Organizacji Konsumentów. Współpracuje z komisjami parlamentu polskiego i posłami PE, opiniuje Strategie Polityki Konsumenckiej, konkretne ustawy, wdrażanie przepisów wspólnotowych, bierze także aktywny udział w konsultacjach społecznych, dotyczących wszystkich obszarów rynku mających wpływ na sytuację konsumentów: ubezpieczeniowego, finansowego, elektronicznego, telekomunikacyjnego³³.

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich działa od 1995 roku. Organizuje co roku Targi Wiedzy Konsumenckiej (w okolicach 15 marca, kiedy obchodzony jest Światowy Dzień Praw Konsumenta), które umożliwiają wybranym firmom i stowarzyszeniom przedsiębiorców prezentację realizowanych przez nie praktyk prokonsumenckich. Ciekawą inicjatywą SKP jest również tzw. Dobra Umowa, polegająca na umożliwieniu firmom włączenie „głosu konsumentów” do swoich umów i uzyskanie certyfikatu Dobra Umowa. Ponadto SKP opiniuje przepisy konsumenckie (projekty aktów prawnych i kodeksów dobrych praktyk), uczestniczy w konsultacjach nowych przepisów konsumenckich, namawia przedsiębiorców do przestrzegania zasad etyki biznesu i tworzenia korzystnych dla konsumentów kodeksów dobrych praktyk³⁴.

W Polsce, pomimo funkcjonowania wielu instytucji zajmujących się ochroną konsumentów finansowych, ich znajomość jest bardzo niska. Ponad połowa respondentów nie potrafiła wymienić żadnej instytucji świadczącej pomoc konsumentom na rynku usług finansowych, a wśród wymienianych spontanicznie były to: Rzecznik Praw Obywatelskich (18%), Federacja Konsumentów (16%) oraz UOKiK (15%)³⁵. Na bardzo niską znajomość organizacji konsumenckich wskazują również badania międzynarodowe, z których wynika, iż tylko 20% respondentów w Polsce potrafiło wymienić chociaż jedną organizację konsumencką, podczas gdy w Holandii 90%, w Belgii 81%, Niemczech 75%, a w Słowenii 79%. Nieco więcej respondentów w Polsce potrafiło wymienić jedną instytucję zajmującą się ochroną

³³ www.federacja-konsumentow.org.pl.

³⁴ <http://www.konsumenci.org>.

³⁵ Konsumenty na rynku usług bankowych. UOKiK, Warszawa 2010 www.uokik.gov.pl, dostęp: 12.02.2012.

konsumentów (30%), podczas gdy w Norwegii 89%, w Szwecji 74%, a w Czechach 69%³⁶.