

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
Konsument jako podmiot rynku usług bankowych	11
1.1. Konsument jako podmiot badań	11
1.2. Zmiana w sytuacji ekonomicznej polskich konsumentów według typów społeczno-ekonomicznych gospodarstw domowych	17
1.3. Sytuacja mieszkaniowa Polaków w latach 2004-2013.....	20
1.4. Zmiany zachodzące w wyposażeniu gospodarstw domowych	29
Rozdział 2	
Konsument na rynku kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych i jego prawa	33
2.1. Ubankowienie polskich konsumentów	33
2.2. Korzystanie z usług depozytowych i transferowych	38
2.3. Korzystanie gospodarstw domowych z kredytu konsumpcyjnego i hipotecznego	43
Rozdział 3	
Polityka konsumencka.....	51
3.1. Założenia polityki konsumenckiej na lata 2014-2020 na tle strategii polityki konsumenckiej realizowanej w latach 2007-2013	51
3.2. Prawa konsumentów	61
3.3. Dyrektywa o kredycie konsumenckim jako element realizowanej polityki konsumenckiej	76

Rozdział 4

Zachowania konsumentów na rynku usług kredytowych

w świetle wyników badań.....	83
4.1. Charakterystyka badania	83
4.2. Korzystanie przez konsumentów z produktów bankowych.....	85
4.3. Cele zaciągania kredytów i znajomość warunków umowy	97
4.4. Obszary naruszania praw konsumentów a reakcje konsumentów.....	109
4.5. Spontaniczna i wspomagana znajomość instytucji i organizacji konsumenckich	114

Rozdział 5

Znaczenie działań edukacyjnych w kreowaniu odpowiedzialnego

konsumenta	119
5.1. Zarządzanie finansami gospodarstwa domowego a zagrożone zobowiązania.....	119
5.2. Rola edukacji finansowej w racjonalizowaniu zachowań konsumentów ..	130
5.3. Znaczenie edukacji konsumenckiej w przeciwdziałaniu niewypłacalności konsumentów	137

Podsumowanie.....	147
--------------------------	------------

Bibliografia.....	153
--------------------------	------------

Spis tabel	167
-------------------------	------------

Spis map, wykresów	171
---------------------------------	------------