

11.3. Regulacje prawa publicznego, współregulacje oraz samoregulacje, chroniące konsumentów w sektorze finansowym

(Róża Milic-Czerniak)

Sprawnie funkcjonujący mechanizm konkurencji z immanentnie wbudowanymi pozytywnymi cechami, takimi jak optymalizacja wykorzystania zasobów, postęp techniczny, podnoszenie jakości usług oraz obniżanie cen, służy interesom konsumentów. Stąd można stwierdzić, iż dobrobyt konsumentów jest nadrzędnym celem prawa konkurencji. Osiągnięcie tego celu wymaga jednak zarówno systemu ochrony przed praktykami ograniczającymi konkurencję, jak i systemu ochrony konsumentów. Coraz częściej można się spotkać z opinią, iż efektywna konkurencja jest wręcz niemożliwa bez skutecznej polityki ochrony konsumentów. Znajduje to odzwierciedlenie w połączeniu polityki ochrony konkurencji oraz polityki ochrony konsumentów w jednej instytucji rządowej (USA, Wielka Brytania, Polska)³⁷.

W regulacjach ochrony konsumentów usług finansowych wykorzystuje się zarówno regulacje prawa powszechnego, jak też współregulację (podrozdz. 11.2) oraz samoregulację. Te dwie ostatnie regulacje traktuje się jako rozwiązania alternatywne w stosunku do przepisów prawa powszechnego i uważa za ważny rodzaj tzw. prawa miękkiego (*soft law*). Nie mają one jednak charakteru substytucyjnego wobec przepisów prawa. Samoregulacja jest dobrowolną umową między instytucjami finansowymi, zawieraną w celu rozwiązania problemów przez przyjmowanie wzajemnych zobowiązań (w formie np. kodeksów postępowania, inicjatyw, rekomendacji), które mogą w sposób bardziej opłacalny i skuteczny prowadzić do osiągnięcia określonych celów³⁸.

Bardzo istotnym elementem samoregulacji są kodeksy etyczne, stanowiące podstawę zorganizowanej samokontroli przedsiębiorstw, współokreślające reguły

³⁶ Special Eurobarometr 342. Consumer empowerment. Report Fieldwork: February – April 2010, Publication: April 2011, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_empowerment/docs-report_eurobarometer_342_en.pdf.

³⁷ Mokrysz-Olszyńska A., *Ochrona interesów konsumentów na rynku UE – spojrzenie z perspektywy ochrony konkurencji i ładu rynkowego*, [w:] Frąckowiak J., Stefanicki R. (red.), *Ochrona konsumenta w prawie polskim na tle koncepcji effet utile*, „Gaskor”, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2011, s. 153 i dalsze.

³⁸ Mokrysz-Olszyńska A., *Ochrona interesów konsumentów na rynku UE...*, op. cit., s. 157.

„staranności zawodowej” – które to pojęcie przyjęte zostało w roli subkryterium uczciwości praktyki handlowej w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady o nieuczciwych praktykach handlowych³⁹. Kodeks etyczny jest niezależnym dokumentem, ujmującym podstawowe normy postępowania w organizacjach lub standardy związane z wykonywaniem zawodu. Stanowi on często podstawowy element programu etycznego, nadającego etyce prowadzonego biznesu status najwyższego standardu strategicznego firmy⁴⁰.

Na rynku usług finansowych ochrona konsumentów jest ujęta Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego⁴¹ ogłoszonym przez KNF, a ponadto zostały wydane przez organizacje samorządowe, zrzeszające poszczególne grupy instytucji finansowych, m.in. następujące kodeksy: Kodeks Etyki Bankowej wydany przez Związek Banków Polskich, do monitoringu którego powołano Komisję Etyki Bankowej⁴²; Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych wydane przez Polską Izbę Ubezpieczeń, a do ich monitoringu powołano Radę Dobrych Praktyk⁴³; Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych⁴⁴ wydany przez Izbę Zarządzającą Funduszami i Aktywami; Kodeks Dobrej Praktyki Domów Maklerskich przyjęty przez Izbę Domów Maklerskich⁴⁵; Zasady Dobrych Praktyk, na straży przestrzegania których stoi Komisja Etyki, wydane przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce⁴⁶.

Normę programową ustawodawstwa prokonsumenckiego w Polsce stanowi **art. 76 Konstytucji RP**, który brzmi: „Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa”⁴⁷. Artykuł ten należy traktować jako normę, określającą kierunki działania organów władzy publicznej lub też zasadę polityki państwa. Nie stwarza on jednak podstawy dochodzenia jakichkolwiek roszczeń (skargi konstytucyjnej)⁴⁸.

³⁹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym.

⁴⁰ Gasparski W., *Kodeksy i programy etyczne*, [w:] Gasparski W. (red.), *Biznes, etyka, odpowiedzialność*, Wydawnictwo Profesjonalne PWN, Warszawa 2012.

⁴¹ http://www.rzu.gov.pl/z-prac-biura/Kanon_Dobrych_Praktyk_Rynku_Finansowego__442.

⁴² <https://zbp.pl/dla-bankow/zespoły-rady-i-komitety/dzialania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>.

⁴³ <https://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/project/132/pagination/1>.

⁴⁴ <http://www.izfa.pl/pl/15,dokumenty-izby.html#tab-kodeksy>.

⁴⁵ <http://www.idm.com.pl/index.php/pl/regulacje/standardy-dzialalnosci-domow-maklerskich>.

⁴⁶ <https://www.kpf.pl/program-etyczny/zasady-dobrych-praktyk>.

⁴⁷ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r.,..., op. cit.

⁴⁸ Węgrzyn J., *Prawo konsumenta do informacji w Konstytucji RP i w prawie unijnym*, Wrocław 2013, s. 102, <http://www.bibliotekacyfrowa.pl/publication/40651>, dostęp: 24.06.2015.

Wyartykułowane w Konstytucji RP nieuczciwe praktyki rynkowe (nieetyczne postępowanie przedsiębiorcy) stanowią jedno z głównych zagrożeń dla konsumentów. Są to „wszelkie działania lub zaniechania podmiotów występujących w obrocie, które wykorzystują swoją dominującą (silniejszą) pozycję wobec konsumentów w sposób stanowiący nadużycie”⁴⁹, jak np.: „zamierzone zmonopolizowanie rynku, ukrywanie przed nabywcą wad towarów i usług, unikanie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań, korzystanie z dostępu do danych osobowych niezgodnie z ich przeznaczeniem, oszukiwanie reklama”⁵⁰. Wprowadzenie konsumenta w błąd występuje zatem wtedy, kiedy konsumentowi wydaje się, że dany produkt (usługa) lub warunki umowy są bardziej atrakcyjne, niż to jest w rzeczywistości. Nieuczciwe praktyki rynkowe w dużym stopniu pogarszają zatem sytuację słabszego uczestnika rynku, przyczyniając się do ograniczenia zdolności podejmowania przezeń świadomej i racjonalnej decyzji, a więc zniekształcają lub mogą zniekształcić decyzje nabywcze konsumentów.

Jedną z najistotniejszych regulacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów stała się **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**. Zawarty jest w niej katalog zachowań, które zawsze i w każdych okolicznościach muszą być uznane za nieuczciwe praktyki rynkowe. Są to tzw. praktyki „czarne”, jak np. podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą; nieuprawnione posługiwanie się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, gdy nie ma się do tego uprawnienia; Katalog praktyk „czarnych” jest zamknięty. Katalog praktyk „szarych” jest otwarty, są one nieuczciwe tylko po spełnieniu ustawowych warunków (sprzeczność z dobrymi obyczajami i wpływ na zachowania konsumenta)⁵¹.

Ustawa ta otwiera katalog **regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów finansowych**. Obok niej można wyodrębnić regulacje:

- ogólne, obejmujące konsumentów wszystkich branż (poza wymienioną), takie jak: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; o prawach konsumenta;
- dedykowane konsumentom sektora finansowego – są nimi zarówno ustawy i rozporządzenia, jak i dyrektywy i rozporządzenia unijne, uchwały i rekomendacje KNF oraz rekomendacje w ramach samoregulacji; regulują one wszystkie obszary działalności instytucji finansowych (np. ustawa o usługach płatniczych; ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o ubezpieczeniach i reasekuracji; ustawa prawo upadłościowe i naprawcze; dyrektywa

⁴⁹ Garlicki L., *Komentarz do art. 76*, [w:] Garlicki L. (red.), *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, Warszawa 2003.

⁵⁰ Winczorek P., *Komentarz do Konstytucji z dnia 2 kwietnia 1997 r.*, Warszawa 2008.

⁵¹ Ustawa z 23 sierpnia 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. Nr 171, poz. 1206.

w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi).

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa m.in.: warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów; reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, a także określa organy właściwe w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów oraz sposób ich funkcjonowania⁵².

Ustawa o prawach konsumenta określa prawa przysługujące konsumentowi, a w szczególności zasady i tryb zawierania umowy na odległość dotyczącej usług finansowych, obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, a także zasady i tryb realizacji przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy⁵³.

Trwają również prace legislacyjne nad implementacją nowej dyrektywy dotyczącej rachunków bankowych, wedle której należy wprowadzić jednolity, obowiązujący wszystkie europejskie banki wzór tabeli opłat za konto, bezpłatny rachunek podstawowy, niezależną porównywarke produktów finansowych oraz zapewnić łatwe przenoszenie rachunków między bankami (implementacja do 18 września 2016)⁵⁴. Projekt **ustawy o usługach płatniczych**, implementujący dyrektywę wprowadza pojęcie rachunku podstawowego, warunki otwarcia (dostępny dla każdego, kto nie ma jakiegokolwiek konta osobistego w innym banku lub instytucji płatniczej) i prowadzenia (tylko usługi niezbędne, bez karty kredytowej, limitu w rachunku bieżącym itd.) oraz korzystania z niego (miesięcznie do 10 bezpłatnych przelewów oraz wpłat i wypłat gotówki), a także przenoszenia rachunków konsumentów między bankami. Projekt określa również pojęcie usług reprezentatywnych (10–20), zasady działania porównywarek finansowych oraz przyznawania im akredytacji przez UOKiK⁵⁵. Oznacza to, iż może nie być spełniony warunek niezależności porównywarek, który dla przykładu w Niemczech gwarantuje rating Stiftung Warentest (organizacja konsumencka działająca od 1964 roku). We Francji i Wielkiej Brytanii natomiast listy opłat zostały uzgodnione w sektorze bankowym, lecz są zarządzane i monitorowane przez nadzór bankowy. W Polsce akredytację może otrzymać podmiot prowadzący stronę internetową porównującą oferty dostawców

⁵² Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji..., op. cit.

⁵³ Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (weszła w życie 25 grudnia 2014 roku).

⁵⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat..., op. cit.

⁵⁵ Projekt (z 10 sierpnia 2015) ustawy z dnia 2015 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz o nadzorze nad rynkiem finansowym, <http://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12275502/katalog/12302568#12302568>.

prowadzących rachunki płatnicze dla konsumentów, jeżeli strona internetowa zawiera ofertę rachunków płatniczych obejmującą powyżej 50% ofert występujących na rynku usług płatniczych (jeżeli mniej, to musi podać taką informację).

ZBP wydał już Rekomendację (2010), dotyczącą dobrych praktyk przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO, udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., która zapewnia szybkie i bezpieczne przysyłanie danych.

W celu zapewnienia spadkobiercom dostępu do informacji o rachunkach bankowych, pozostawionych przez spadkodawcę, ZBP wydał Rekomendację „W sprawie powszechnego uczestnictwa banków w udostępnianiu spadkobiercom informacji o rachunkach bankowych” (kwiecień 2014), w której rekomenduje bankom powszechne wdrożenie usługi udostępniania spadkobiercom informacji o rachunkach bankowych zmarłych posiadaczy, z wykorzystaniem funkcjonalności aplikacji OGNIVO (Moduł Spadkobierca).

Regulacje prawne obejmujące ochronę konsumentów zaciągających kredyty i pożyczki są liczne i obszerne, gdyż obejmują m.in. ustawę: o kredycie konsumenckim; o odwróconym kredycie hipotecznym; prawo upadłościowe i naprawcze, a także Rekomendację A-SKOK-i, T i S KNF-u. Regulacje te zostały omówione w rozdz. 7.

Oczekiwane przez konsumentów zmiany wniosła nowa **ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**, w której nałożono na zakład ubezpieczeniowy konieczność zbadania w formie ankiety (przed zawarciem umowy), potrzeb, wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie (Dział I grupa 3) konsumenta oraz jego sytuacji finansowej, tak aby mógł on wybrać umowę ubezpieczenia odpowiednią do potrzeb konsumenta. „W przypadku gdy z analizy informacji wynika, że potrzeby ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego, zakład ubezpieczeń przekazuje ubezpieczającemu tę informację z jednoczesnym ostrzeżeniem, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia. Ubezpieczający pisemnie potwierdza otrzymanie tej informacji oraz składa pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z ostrzeżeniem. W takim przypadku umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko na podstawie pisemnego żądania ubezpieczającego” (art. 21.4.). Ustawa ta adaptuje zatem w zaostrzonej formie wymagania stosowane na rynkach instrumentów finansowych (MiFID – *Markets in Financial Instruments Directive*) oraz wprowadza po raz pierwszy na rynku usług finansowych możliwość odmowy sprzedaży konsumentom niektórych produktów (po przeprowadzeniu testu adekwatności).

Zakład ubezpieczeń został również zobligowany do przekazania potencjalnemu klientowi na piśmie przed zawarciem umowy ubezpieczenia na życie z ubez-

pieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) zestawu informacji obejmującego m.in.: cel i charakter umowy; wykaz przysługujących świadczeń oraz wykaz oferowanych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w ramach umowy; tytuły oraz wysokość opłat pobieranych przez zakład ubezpieczeń; profil ryzyka ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych; rekomendowany minimalny okres trwania umowy; informację o ryzyku inwestycyjnym ubezpieczającego. W przypadku odstąpienia lub wystąpienia z umowy ubezpieczenia na życie, zakład ubezpieczeń powinien wypłacić wartość opłaconych składek pomniejszonych nie więcej niż o 4% (art. 22–26)⁵⁶. W ten sposób ustawodawca usunął wiele przyczyn wzrastającej lawinowo liczby skarg na produkty bancassurance (wszelkie relacje prawne, w jakie wchodzi banki i ubezpieczyciele, w celu objęcia ochroną ubezpieczeniową klientów banków⁵⁷), a szczególnie ubezpieczenia na życie z UFK. Na problemy związane z tymi produktami zwracał uwagę Rzecznik Ubezpieczonych poczynając od 2007 roku⁵⁸.

KNF opublikowała natomiast w 2012 roku swoje dwa stanowiska w sprawie bancassurance, w których podkreślała naganne łączenie przez bank funkcji ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego, co oznacza brak możliwości bezpośredniego dochodzenia roszczeń przez ubezpieczonych lub ich spadkobierców. Wymieniała także przypadki, w których prowizja banków wynosiła kilkadziesiąt procent, co może sugerować, iż celem oferowania ubezpieczeń przez bank jest przede wszystkim generowanie przychodów dla banków, a nie zapewnianie użytecznej i cenowo dostępnej ochrony ubezpieczeniowej⁵⁹. Ponadto KNF przygotowała **Rekomendację U (2014)**, dotyczącą rynku bancassurance, mającą poprawić ochronę konsumentów i przeciwdziałać złym praktykom rynkowym⁶⁰.

W nowej ustawie doprecyzowano również termin odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na okres dłuższy niż 6 miesięcy, gdyż co prawda konsument miał prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, ale aktualnie jeżeli ubezpieczyciel nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy (najpóźniej w chwili zawarcia umowy), to termin 30 dni biegnie od dnia, w którym konsument dowiedział się o tym prawie (art. 441 § 4, powoduje zmianę zapisu w Kodeksie cywilnym)⁶¹.

⁵⁶ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – według tekstu przekazanego do Senatu.

⁵⁷ Orlicki M., *Pozycja prawna banku w ubezpieczeniach bancassurance*, „Prawo Asekuracyjne” nr 2, 2008.

⁵⁸ Raporty są dostępne na stronie internetowej Rzecznika Ubezpieczonych <http://rzu.gov.pl/publikacje>.

⁵⁹ http://www.knf.gov.pl/regulacje/praktyka/stanowiska/stanowiska_uknf_sektor_bankowy.html.

⁶⁰ <https://www.knf.gov.pl/regulacje/praktyka/rekomendacje/rekomendacje.html>.

⁶¹ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej ..., op. cit.

Na rynku produktów inwestycyjnych z punktu widzenia ochrony konsumentów istotna jest implementacja dwóch unijnych dokumentów, a mianowicie dyrektywy MiFID II oraz Rozporządzenia, dotyczącego oferowania i sprzedaży tzw. PRIIPs (*packaged retail investment and insurance-based investment products*), a więc produktów strukturyzowanych dla inwestorów detalicznych. Zawiera ono m.in. zestaw informacji podstawowych (*key information documents* – KIDs), jaki inwestor detaliczny powinien otrzymać dla łatwiejszego podjęcia decyzji i porównania ofert produktów inwestycyjnych⁶².

Wdrożenie do polskiego prawa rynku finansowego postanowień regulacji MiFID odbierane było jako swoiste zrewolucjonizowanie relacji między klientami a firmami inwestycyjnymi, co jednak nie uchroniło od konieczności wprowadzenia modyfikacji w ramach MiFID II. Celem tych zmian jest wzmocnienie ochrony konsumentów poprzez lepszą klasyfikację klienta do poszczególnych kategorii; wprowadzenie wymogu okresowej weryfikacji odpowiedniości danego produktu dla klienta, a także informowanie klienta odnośnie doradztwa inwestycyjnego. Implementacja do polskiego porządku prawnego powinna nastąpić do stycznia 2017 roku⁶³. Klientom detalicznym przepisy MiFID zapewniają przede wszystkim większą ochronę. Dotyczy ona dwóch kwestii: informacji o instrumentach finansowych (w tym powiązanych z nimi ryzyku inwestycyjnym, opłatach i kosztach) oraz informacji o adekwatności produktu, czy usługi.

Regulacje dotyczące procesu obsługi reklamacji przez instytucje finansowe

Przełomowe znaczenie w ochronie prawa klientów usług finansowych do złożenia reklamacji ma ustawa o reklamacjach, gdyż po raz pierwszy ustanowiono jednolite zasady rozpatrywania reklamacji dla wszystkich instytucji finansowych (także nieobjętych nadzorem KNF) oraz obowiązki sprawozdawcze w tym zakresie, ponadto instytucje finansowe są zobligowane do przestrzegania procedur pod rygorem nałożenia przez Rzecznika Finansowego kary pieniężnej do 100 tys. zł⁶⁴. Instytucje finansowe zostały również zobligowane do udzielenia odpowiedzi na piśmie w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a wyjątkowych sytuacjach

⁶² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014R1286>, dostęp: 9.09.2015.

⁶³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.173.01.0349.01.ENG, dostęp: 10.09.2015.

⁶⁴ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

w ciągu 60 dni (zawiadamiając klienta o przyczynach zwłoki) rozpatrzenia reklamacji – w przypadku niedotrzymania tego terminu, przyjmuje się, iż reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta. Może to doprowadzić do sytuacji, iż instytucje finansowe będą nie tylko pierwszą, ale też ostatnią instancją składania reklamacji przez klienta – tak jak to ma miejsce w innych krajach.

Pęczniejące oraz często zmieniane regulacje prawne dotyczące rynku finansowego nie sprzyjają ani świadomości konsumentów dotyczącej własnych praw, ani łatwemu i jednoznaczному stosowaniu prawa w bieżącej działalności. W dużych instytucjach finansowych powszechną praktyką stało się powoływanie zespołu pracowników lub co najmniej pracownika odpowiedzialnego za compliance, a więc uzgadnianie. Konsumenti indywidualni najczęściej nie mają możliwości śledzenia na bieżąco zmian w regulacjach prawnych na różnych rynkach wewnętrznych. Efektywnym rozwiązaniem w wielu krajach jest powołanie, w ramach instytucji konsumenckich, niezależnych doradców, którzy wspierają konsumentów w podejmowaniu właściwej decyzji, szczególnie przy zaciąganiu kredytu hipotecznego czy lokowaniu swoich oszczędności.

Precyzyjne oraz liczne regulacje nie stanowią jeszcze o ich przestrzeganiu oraz lepszej ochronie interesów konsumentów. Pomocne w tym zakresie są niewątpliwie inicjatywy, głównie samorządów branżowych wspomagające korzystanie z nowo nabytych uprawnień, jak np. ułatwienia w przenoszeniu rachunków bankowych czy też stworzenie centralnej bazy danych o rachunkach bankowych. Liczne nowe regulacje powinny jednak zostać poddane ocenie według zasady proporcjonalności⁶⁵.