

DARIUSZ KOWALSKI<sup>1</sup>

## Europejskie ramy prawne ochrony konsumenta na rynku bankowym – aktualne problemy i wyzwania związane z rozwojem nowych technologii

### 1. Wstęp

Rozwój gospodarczy wywołany postępowaniem technicznym powoduje, że dynamicznie zmienia się rola sektora finansowego (w szczególności bankowego) dla społeczeństwa. Coraz szybciej powstają nowe usługi, w ramach których wykorzystywane są najnowsze technologie oparte na sztucznej inteligencji i nauce maszynowej. Zmiany te z punktu widzenia klientów mają dwie strony. Z jednej strony bez wątpienia ułatwiają codzienne zarządzanie pieniędzmi, z drugiej jednak strony generują ryzyka np. w zakresie bezpieczeństwa środków. Ryzyka te mogą zmaterializować się w sporze konsumenta z instytucją finansową. Dlatego tak ważne jest zrównoważenie praw konsumentów i instytucji finansowych.

Ramy te bez wątpienia równoważą pozycję prawą instytucji finansowych i konsumentów. Równowaga ta przyczynia się do wzrostu zaufania do sektora, co docelowo sprzyja zarówno konsumentom, instytucjom finansowym, jak i całej gospodarce.

Na gruncie poczynionych uwag przyjęto zasadniczą hipotezę badawczą pracy, zgodnie z którą optymalnie uregulowany system ochrony konsumenta na rynku bankowym przyczynia się zarówno do ochrony indywidualnego interesu klienta banku, jak i zwiększa zaufanie do sektora bankowego, co z kolei realizuje również interes publiczny w zakresie zoptymalizowania obrotu finansowego.

Przedmiotem artykułu będzie ocena, czy regulacje te w sposób optymalny kształtują prawa i obowiązki poszczególnych stron na rynkach finansowych,

---

<sup>1</sup> Dariusz Kowalski – Biuro Rzecznika Finansowego, Wydział Prawa w Warszawie, Uniwersytet SWPS, ORCID: 0000-0003-3864-4568.

a także czy są adekwatne i uwzględniają najnowsze wyzwania związane z rozwojem technologii (w szczególności zakresie AI). Z uwagi na przekrojowy charakter poszczególnych obszarów interwencji niniejszy artykuł jest punktem wyjścia do poszerzonych badań nad problematyką znaczenia ochrony konsumenta na rynkach finansowych.

Analiza wskazanych problemów oparta była głównie na badaniach niereaktywnych, polegających na ocenie dostępnych informacji. Uwzględniała ona przede wszystkim studia literatury oraz aktów normatywnych. Podstawową metodą badawczą zastosowaną w pracy jest metoda dogmatyczno-prawna. Jej przedmiotem była analiza treści aktów normatywnych zarówno krajowych, jak i unijnych, regulujących zasady ochrony konsumentów na rynkach finansowych.

## 2. Wpływ nowej technologii na ochronę konsumenta na rynku bankowym – obszary interwencji

### 2.1. Uwagi wprowadzające

Zarówno w doktrynie, jak i w ramach różnego rodzaju konferencji naukowych czy branżowych często powraca pytanie, dlaczego konsument powinien być w sposób szczególnie chroniony w obrocie prawnym i gospodarczym?<sup>2</sup> Dotyczy to przede wszystkim relacji z instytucjami finansowymi – w tym bankami. Pytanie takie padło również na Kongresie Prawa Bankowego, który odbył się 6 czerwca 2024 r. w Warszawie. Część doktryny prawa (np. K. Koźmiński) stoi na stanowisku, że z uwagi na naruszenie równowagi kontraktowej stron prawo konsumenckie jest fanaberią regulatora, będącą aberracją klasycznego prawa cywilnego.

Niezaprzeczalny jednak jest fakt, że prawodawca coraz szerzej chroni konsumentów na rynkach finansowych<sup>3</sup> – dotyczy to w szczególności usług płatniczych (np. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych<sup>4</sup>, tzw. PSD 2. Obecnie trwają prace nad jej aktualizacją PSD 3 i PSR) oraz kredytu konsumencckiego (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia

---

2 A. Jurkowska-Zeidler, *Rola państwa w rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku usług finansowych*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2017, nr 1, t. 37.

3 Zob. E. Rutkowska-Tomaszewska, *Czy struktura instytucjonalna ochrony konsumenta na rynku usług finansowych wymaga zmian?*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2019, nr 11.

4 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE, Dz.U. L 337 z 23.12.2015, s. 35–127, dalej PSD 2.

18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki<sup>5</sup>, tzw. CCD 2). Innym obszarem ochrony konsumenta są np. przepisy z zakresu obrotu instrumentami finansowymi<sup>6</sup> – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2014/65 z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych<sup>7</sup>.

Ponadto w wielu procesach gospodarczych ochrona konsumenta zauważalna jest w sposób pośredni; ma to np. związek z ochroną danych osobowych czy regulacjami dotyczącymi wykorzystywania sztucznej inteligencji w tych procesach.

Dodatkową płaszczyzną uzasadniającą daleko idącą interwencję prawodawcy w swobodę kontraktowania jest wpływ nowych technologii na gospodarkę. Szybko rozwijający się rynek usług płatniczych generuje np. wysokie ryzyko wyłudzeń w postaci nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Wskazana problematyka była przedmiotem badań doktryny<sup>8</sup>, jednak dynamika procesów gospodarczych związanych z rozwojem usług finansowych, np. w obszarze usług płatniczych, uzasadnia bieżącą weryfikację rozwiązań prawnych w tym obszarze<sup>9</sup>. Warto zatem szczegółowo przeanalizować wybrane obszary interwencji prawodawcy.

## 2.2. Usługi płatnicze – nieautoryzowane transakcje

Pierwszym obszarem interwencji prawodawcy, w ramach którego dostrzegalna jest daleko idąca ochrona konsumenta na rynkach finansowych, jest obszar związany z usługami płatniczymi. W tym zakresie na pierwszym planie dostrzegalna jest dyrektywa PSD 2, implementowana do polskiego porządku prawnego w szczególności na mocy Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych<sup>10</sup>.

Przyczyną uregulowania tego obszaru był dostrzeżony wzrost ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z płatnościami elektronicznymi. Wynika on ze zwiększającej się technicznej złożoności płatności elektronicznych, rosnącego wolumenu płatności elektronicznych na całym świecie oraz pojawiających

---

5 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz.U. L, 2023/2225, 30.10.2023, dalej CCD 2.

6 Zob. A. Butor-Keler, *Misselling a ochrona konsumenta na rynku usług finansowych*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2017, nr 326.

7 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, Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349–496, dalej MIFID II.

8 Np. *Prawna ochrona konsumenta rynku usług bankowych*, red. T. Szanciło, Warszawa 2022 czy *Ustawa o usługach płatniczych. Komentarz*, red. J. Byrski, A. Zalcewicz, wyd. drugie, Warszawa 2021.

9 Na dynamikę tych zmian zwraca uwagę m.in. Damian Cyman w: *Kierunki zmian ochrony konsumenta usług finansowych w Unii Europejskiej*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H – Oeconomia” 2016, nr 4, t. 50.

10 Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm. dalej UUP.

się nowych rodzajów usług płatniczych. Dla przykładu, średnia dzienna liczba zleceń w SORBNET 2 w IV kwartale 2023 r. wyniosła 24 261 operacji, a w latach 2022 i 2021 było to odpowiednio 22 623 i 21 024<sup>11</sup>.

Bezpieczne usługi płatnicze stanowią zasadniczy warunek prawidłowego funkcjonowania rynku usług płatniczych. Z tego powodu użytkownicy usług płatniczych powinni być należycie chronieni przed ryzykiem. Usługi płatnicze mają decydujące znaczenie dla działalności w dziedzinach kluczowych dla gospodarki i społeczeństwa. Należy podkreślić, że dyrektywa nie ma zastosowania do transakcji płatniczych dokonywanych gotówką, gdyż istnieje już jednolity rynek płatności gotówką. Analogicznie, nie dotyczy ona transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o чеки papierowe, ponieważ чеки papierowe, ze swojej natury, nie mogą być przetwarzane tak wydajnie jak inne sposoby płatności. Należy równocześnie nadmienić, że postęp technologiczny doprowadził w ostatnich latach do pojawienia się wielu usług uzupełniających, takich jak usługi dostępu do informacji o rachunku. Usługi te zapewniają użytkownikowi usług płatniczych zagregowane informacje online o rachunku płatniczym lub rachunkach płatniczych posiadanych u dostawcy lub dostawców usług płatniczych. Informacje te są udostępniane w Internecie poprzez interfejs dostawcy usług płatniczych prowadzącego rachunek. W ten sposób użytkownik usług płatniczych ma możliwość uzyskania w danym momencie natychmiastowego ogólnego obrazu swojej sytuacji finansowej. Usługi te również włączono w zakres stosowania dyrektywy PSD 2, aby zapewnić konsumentom odpowiednią ochronę ich danych dotyczących płatności i rachunku, a także pewność prawa w odniesieniu do statusu dostawców świadczących usługę dostępu do informacji o rachunku<sup>12</sup>.

W praktyce ochrona konsumenta na gruncie wskazanych przepisów w dużej mierze przekłada się na problematykę tzw. nieautoryzowanych transakcji płatniczych i wyłudzeń pieniędzy od klientów. Dotyczy to transakcji, które nie zostały autoryzowane przez osobę uprawnioną, lecz przestępcę chcącego dokonać wyłudzenia środków finansowych. Głównym narzędziem ochrony jest mechanizm określony w art. 44 ust. 2 Ustawy o usługach płatniczych (UUP), zgodnie z którym w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, dostawca usług płatniczych zobowiązany jest niezwłocznie – **nie później jednak niż do końca dnia roboczego** następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia – **zwrócić płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej**. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, gdy dostawca ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie

---

11 Średnia miesięczna liczba zleceń zrealizowanych w DSP według wystawcy zleceń w kolejnych kwartałach od 1998 r., <https://nbp.pl/system-płatniczy/dane-i-analizy/systemy-płatności/dane-statystyczne/> (dostęp: 24.06.2024).

12 Preambuła dyrektywy PSD 2.

pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Jest to tzw. zasada D+1, w ramach której instytucje finansowe zobowiązane są niemalże automatycznie zwrócić środki ofiarom wyłudzeń. Innym ważnym rozwiązaniem jest odwrócenie ciężaru dowodu w tego typu sprawach na instytucje finansowe. Zgodnie z art. 45 UUP to na dostawcy usług płatniczych spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez tego dostawcę, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej.

### 2.3. Kredyt konsumencki

Kolejnym istotnym obszarem ochrony konsumentów na rynkach finansowych jest udzielanie kredytów konsumenckich. Najistotniejszym aktem prawnym w tym zakresie jest rozporządzenie CCD 2. Niemniej dyrektywa ta jest dopiero na etapie implementacji. Wcześniej podstawowym aktem prawnym regulującym ten obszar była dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r.<sup>13</sup> (dyrektywa implementowana w szczególności Ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim<sup>14</sup>).

Wprowadzenie nowej dyrektywy wynika z faktu, że transformacja cyfrowa, która miała miejsce w ostatnich latach, przyczyniła się do zmian na rynku, których nie przewidziano w momencie przyjęcia dyrektywy 2008/48/WE. W wyniku szybkiego postępu technologicznego, który nastąpił od czasu przyjęcia tej dyrektywy, doszło bowiem do znaczących zmian na rynku kredytów konsumenckich, zarówno po stronie podaży, jak i popytu, takich jak pojawienie się nowych produktów oraz ewolucja zachowań i preferencji konsumentów. Warto także zauważyć, że w ostatnich latach znacznie rozwinęto i zróżnicowano asortyment kredytów oferowanych konsumentom. Pojawiły się nowe produkty kredytowe, wykorzystujące również środowisko internetowe, a zakres ich zastosowania stale rośnie<sup>15</sup>.

Jednym z najważniejszych obszarów interwencji prawodawcy były przepisy dotyczące reklamowania produktów finansowych. Prawodawca uznał, że należy wprowadzić przepisy szczegółowe dotyczące reklamowania umów o kredyt i niektórych standardowych informacji, które konsumenci powinni otrzymywać, w szczególności po to, aby mieli możliwość porównania różnych ofert. Wystandardyzowane informacje muszą być podawane w sposób jasny, zwięzły i wyraźny, za pomocą reprezentatywnego przykładu. Całkowita kwota kredytu i okres spłaty wybrane przez kredytodawcę dla takiego reprezentatywnego przykładu powinny w jak największym stopniu odpowiadać cechom

13 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG, Dz.U. L 133 z 22/05/2008, s. 66–92.

14 Dz.U. z 2023 r. poz. 1028 ze zm.

15 Motyw 4 preambuły rozporządzenia CCD 2.

umowy o kredyt, której dotyczy reklama przedstawiana przez kredytodawcę. Standardowe informacje powinny być przedstawione z wyprzedzeniem, w sposób widoczny i jasny oraz w atrakcyjnym formacie. Powinny one być wyraźnie czytelne i dostosowane do ograniczeń technicznych określonych nośników, takich jak ekrany telefonów komórkowych.

Istotnym nowym rozwiązaniem wprowadzonym dyrektywą CCD 2 było nałożenie obowiązku zbadania zdolności kredytowej klienta przez instytucję finansową. Taka ocena zdolności kredytowej powinna być proporcjonalna i przeprowadzona w interesie konsumenta, aby zapobiec nieodpowiedzialnemu udzielaniu kredytów i nadmiernemu zadłużeniu. W ramach tej oceny należy uwzględnić wszystkie niezbędne i istotne czynniki, które mogłyby mieć wpływ na zdolność konsumenta do spłaty kredytu. Harmonogram spłat powinien być dostosowany do szczególnych potrzeb konsumenta i jego możliwości finansowych. W przypadkach, gdy wniosek o kredyt jest składany wspólnie przez więcej niż jednego konsumenta, ocenę zdolności kredytowej można przeprowadzić na podstawie wspólnej zdolności do spłaty. Pozytywna ocena zdolności kredytowej nie pozbawia kredytodawcy swobody decydowania o udzieleniu kredytu.

Ocena zdolności kredytowej powinna opierać się na informacjach dotyczących sytuacji finansowej i ekonomicznej konsumenta. Takie informacje powinny być niezbędne i proporcjonalne do charakteru, długości, wartości i ryzyka związanego z kredytem, zgodnie z zasadą minimalizacji danych, oraz winny być stosowane, kompletne i prawidłowe. Informacje te powinny obejmować co najmniej dochody i wydatki konsumenta, w tym uwzględnić bieżące zobowiązania konsumenta, m.in. koszty utrzymania i obciążenia finansowe gospodarstwa domowego. Konsumenty powinni przedstawiać informacje na temat swojej sytuacji finansowej i ekonomicznej, aby ułatwić ocenę zdolności kredytowej. Kredytu należy udzielać konsumentowi wyłącznie wtedy, gdy z oceny zdolności kredytowej wynika, że wypełnienie zobowiązań wynikających z umowy o kredyt w sposób wymagany w tej umowie jest prawdopodobne. Oceniając zdolność konsumenta do wywiązania się ze swoich obowiązków wynikających z umowy kredytowej, kredytodawca powinien wziąć pod uwagę stosowne czynniki i szczególne okoliczności, takie jak kredyty przeznaczone na finansowanie nauki lub pokrycie nadzwyczajnych wydatków na opiekę zdrowotną. W takich przypadkach kredytodawca powinien posiadać wystarczające dowody wskazujące na to, że kredyt przyniesie konsumentowi w przyszłości dochody. Dodatkowo może uwzględnić zabezpieczenia lub inne formy gwarancji, które konsument może wnieść w celu zabezpieczenia kredytu<sup>16</sup>.

Problematyka oceny zdolności kredytowej konsumentów zawierających umowy kredytów konsumenckich jest o tyle ciekawa, że dawniej celem tego procesu była przede wszystkim ochrona systemu finansowego przed powierzeniem środków osobom, które nie gwarantowały spłaty zaciągniętego

---

16 Motyw 54 i 55 preambuły rozporządzenia CCD 2.

zobowiązania<sup>17</sup>. Mówiąc inaczej, cel ten miał charakter publicznoprawny – właściwe określenie zdolności kredytowej miało zabezpieczać system bankowy przed ryzykiem niewypłacalności klientów<sup>18</sup>. Założenia przyjęte w dyrektywie CCD 2 w znacznym stopniu zmieniają aksjomaty tego procesu. Zmiana tego aksjomatu ma daleko idące konsekwencje w praktyce gospodarczej. Przyjmując, iż przedmiot ochrony ma charakter prywatnoprawny, tzn. prawidłowa ocena zdolności kredytowej przez instytucję finansową ma na celu określenie, czy konsument będzie w stanie spłacić zobowiązanie i nie wpadnie np. w tzw. spiralę długów. Można uznać, że nieprawidłowa ocena zdolności kredytowej może być podstawą do podważania prawidłowości całej umowy.

Wskazane obszary regulacji są jedynie przykładami tego, jak daleko prawodawca zmienia zasady ochrony konkurencji w kontekście kredytów detalicznych (kredytów konsumenckich). W tym kontekście warto również zwrócić uwagę na znaczącą krytykę środowiska bankowego, dotyczącą tak daleko idącego ograniczania swobody prowadzenia działalności gospodarczej przez instytucje finansowe.

#### 2.4. Obrót instrumentami finansowymi

Kolejnym obszarem ochrony konsumenta, który został dostrzeżony przez prawodawcę, jest oferowanie usług inwestycyjnych związanych z obrotem instrumentami finansowymi. Obszar ten uregulowany jest przez dyrektywę MIFID w znacznym stopniu implementowaną do polskiego systemu prawnego na mocy Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi<sup>19</sup>. Regulacje te wprowadzone zostały z uwagi na rosnącą liczbę inwestorów<sup>20</sup> oraz ryzyka związane z nadużywaniem nierównowagi informacyjnej na rynkach finansowych.

Podstawowe mechanizmy ochrony konsumenta w tym obszarze związane są z zapewnieniem pełnego dostępu do informacji oraz ograniczeniem występowania konfliktu interesów pomiędzy poszczególnymi podmiotami w systemie zarządzania powierzonymi środkami. Cele te powinny zostać osiągnięte m.in. poprzez wzmocnienie obowiązków firm inwestycyjnych w zakresie ujawniania informacji dotyczących wszystkich kosztów i opłat.

Dodatkowo, jednym z ważniejszych mechanizmów ochrony konsumenta w tym obszarze jest zapewnienie, aby firmy inwestycyjne nie wynagradzały swoich pracowników ani nie oceniały ich wyników w sposób, który jest sprzeczny z obowiązkiem polegającym na działaniu w najlepiej pojętym interesie swoich klientów. Przykładem takiej sprzeczności mogą być wynagrodzenia, prowizje lub inne formy wynagrodzenia, które zachęcają do rekomendowania

17 Zob. M. Oczkowski, *Problematyka zdolności kredytowej jako przesłanki udzielenia kredytu*, „Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ” 2019, nr 3, t. 47.

18 Zob. P. Nowak, *Nieprawidłowości w ocenie zdolności kredytowej klientów detalicznych*, „Finanse i Prawo Finansowe” 2017, nr 2, t. 14.

19 Dz.U. z 2024 r. poz. 722.

20 Motyw 70 preambuły rozporządzenia MIFID II.

lub sprzedawania konkretnego instrumentu finansowego, nawet gdy nie jest on dostosowany do potrzeb konsumenta<sup>21</sup>.

Ponadto istotne jest zapewnienie konsumentowi pełnego dostępu do informacji związanych z produktami inwestycyjnymi, w tym poinformowanie go o ryzykach, jakie wiążą się z inwestowaniem w poszczególne rodzaje produktów finansowych opartych na instrumentach finansowych.

## 2.5. Inne obszary interwencji

Wskazane trzy grupy obszarów ochrony konsumentów uregulowanych przez prawodawcę nie stanowią zamkniętego katalogu przepisów w tym obszarze. Warto zauważyć, że ochrona konsumenta jest w sposób daleko idący zdecentralizowana, co oznacza, że można odnaleźć liczne narzędzia ochrony w innych regulacjach wyznaczających zasady wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorców.

W kontekście nowych technologii najistotniejszym zbiorem przepisów, który ma na celu ochronę m.in. konsumentów, będzie tzw. AI Act<sup>22</sup>. Pomimo iż obecnie rozwiązanie to jest na etapie procedury legislacyjnej, już teraz wyznacza kierunki interakcji sztucznej inteligencji z konsumentami. Wskazany akt przyjmuje kilka zasadniczych założeń. Najważniejszym jest przyjęcie, że korzystanie ze sztucznej inteligencji generuje ryzyka, które mają różny charakter oddziaływania. Wyróżnić można cztery rodzaje ryzyk w zależności od oddziaływania: nieakceptowalne, wysokie, ograniczone oraz minimalne. Najdalej idące ograniczenia dotyczą obszarów o ryzyku nieakceptowalnych, w kolejnych grupach prawodawca stopniowo zmniejsza liczbę wymagań związanych ze stosowaniem sztucznej inteligencji. Do innych fundamentalnych założeń można zaliczyć transparentność i przejrzystość modeli generatywnych sztucznej inteligencji – spełnienie standardów związanych z tymi zasadami jest warunkiem dopuszczenia stosowania sztucznej inteligencji.

Innym ważnym obszarem ochrony praw konsumentów są przepisy związane z ochroną danych osobowych. Głównym aktem normatywnym regulującym ten obszar jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych<sup>23</sup>. Już w preambule rozporządzenia wskazano, że ochrona osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych jest jednym z praw podstawowych karty

---

21 Zob. 77 preambuły rozporządzenia MIFID II.

22 [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138-FNL-COR01\\_PL.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138-FNL-COR01_PL.pdf)

23 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.U. L 119 z 4/05/2016, s. 1–88. W prawie krajowym najistotniejszym aktem w tym zakresie jest Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).



praw podstawowych Unii Europejskiej<sup>24</sup>. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje relacje szersze niż relacje konsumenta i przedsiębiorcy, niemniej te grupy podmiotów wpisują się w zakres tej ochrony. Oznacza to, że instytucje finansowe są bezwzględnie zobowiązane do stosowania przepisów dotyczących ochrony osób fizycznych w stosunku do swoich klientów będących konsumentami.

Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych mają przede wszystkim na celu uregulowanie sposobów zbierania i przetwarzania danych osób fizycznych, umożliwienie osobom fizycznym prowadzenia nadzoru i kontroli nad swoimi danymi oraz standaryzację zasad dotyczących ochrony danych we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

### 3. Wnioski

Przechodząc do reasumpcji poczynionych analiz, należy jednoznacznie stwierdzić, że pomimo iż prawo ochrony konsumenta w doktrynie jest niejednokrotnie krytykowane, a nieraz wręcz negowane, to bez wątplenia stanowi samodzielny zbiór istotnych przepisów wyznaczających zasady i standardy relacji pomiędzy poszczególnymi uczestnikami obrotu gospodarczego.

Prawo ochrony konsumentów jest szczególnie istotne dla branży finansowej. Z uwagi na skomplikowanie poszczególnych procesów sektora finansowego (zaczynając od relatywnie najprostszych produktów finansowych – konta bankowe, pożyczki czy kredyty – poprzez transakcje płatnicze, a kończąc na skomplikowanym obrocie instrumentami finansowymi) zauważalna jest dysproporcja w zakresie dostępu do informacji czy doświadczenia rynkowego instytucji finansowych i ich klientów niebędących profesjonalistami.

W sektorze finansowym najważniejsze obszary, w ramach których prawodawca zdecydował się na szczególną ochronę konsumenta, obejmują przede wszystkim procesy związane z usługami płatniczymi, kredytem konsumentem czy obrotem instrumentami finansowymi. Istotne przepisy chroniące *de facto* konsumentów uregulowane są również w zakresie wykorzystywania sztucznej inteligencji czy ochrony danych osobowych osób fizycznych. Wskazane obszary są szczególnie istotne z punktu widzenia rozwoju nowych technologii. Dla przykładu można wskazać, że szczególna ochrona w obszarze usług płatniczych wynika z intensywnej działalności przestępców wykorzystujących nowoczesne technologie do wyłudzeń środków finansowych, np. poprzez procesy socjotechniczne czy tzw. *deep fake*. Zatem słusznie prawodawca dostrzega istotne obszary, w ramach których konsument powinien być chroniony szczególnie.

Warto również nadmienić, że cel ochrony konsumenta jest szerszy niż wyłącznie ochrona jednostki przed przedsiębiorstwami posiadającymi

---

24 Karta praw podstawowych Unii Europejskiej (Dz.U. C 202 z 7.6.2016), s. 389–405.

korzystniejszą sytuację rynkową. Ochrona konsumenta sprzyja pewności prawnej, przez co oddziałuje na procesy rynkowe i docelowo realizuje również cel publiczny, jakim jest optymalizacja obrotu finansowego. Konsument mający świadomość ochrony prawnej chętniej korzysta z usług instytucji finansowych, co pozwala na rozwój rynku usług finansowych.

Należy podkreślić, że poruszone w artykule problemy badawcze z uwagi na zakres opracowania stanowią punkty wyjścia do dalszych, pogłębionych analiz, a każdy z zasygnalizowanych obszarów będzie przedmiotem odrębnych opracowań w przyszłości.

## Bibliografia

- Butor-Keler A., *Misselling, a ochrona konsumenta na rynku usług finansowych*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2017, nr 326.
- Cyman D., *Kierunki zmian ochrony konsumenta usług finansowych w Unii Europejskiej*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H – Oeconomia” 2016, nr 4, t. 50.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG, Dz.U. L 133 z 22.05.2008, s. 66–92.
- 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 (przekształcenie), Dz.U. L 173 z 12.06.2014, s. 349–496.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE, Dz.U. L 337 z 23.12.2015, s. 35–127.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz.U. L, 2023/2225, 30.10.2023.
- Jurkowska-Zeidler A., *Rola państwa w rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku usług finansowych*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2017, nr 1, t. 37.
- Karta praw podstawowych Unii Europejskiej, Dz.U. C 202 z 7.6.2016, s. 389–405.
- Nowak P., *Nieprawidłowości w ocenie zdolności kredytowej klientów detalicznych*, „Finanse i Prawo Finansowe” 2017, nr 2, t. 14.
- Oczkowski M., *Problematyka zdolności kredytowej jako przesłanki udzielenia kredytu*, „Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ” 2019, nr 3, t. 47.
- Prawna ochrona konsumenta rynku usług bankowych*, red. T. Szanciło, Warszawa 2022.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.U. L 119 z 4/05/2016.

Rutkowska-Tomaszewska E., *Czy struktura instytucjonalna ochrony konsumenta na rynku usług finansowych wymaga zmian?*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2019, nr 11.

*Ustawa o usługach płatniczych. Komentarz*, red. J. Byrski, A. Zalcewicz, wyd. drugie, Warszawa 2021.

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. z 2024 r. poz. 722).

Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2023 r. poz. 1028 ze zm.).

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.).

Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).

## Europejskie ramy prawne ochrony konsumenta na rynku bankowym – aktualne problemy i wyzwania związane z rozwojem nowych technologii

### Streszczenie

Rozwój gospodarczy wywołany postępem technicznym sprawia, że dynamicznie zmienia się rola sektora finansowego (w szczególności bankowego) dla społeczeństwa. Coraz szybciej pojawiają się nowe usługi, w ramach których wykorzystywane są najnowsze technologie oparte na sztucznej inteligencji i nauczaniu maszynowym.

Przedmiotem artykułu jest analiza ram prawnych wyznaczających podstawowe mechanizmy ochrony konsumenta na rynkach finansowych. Analiza ta z uwagi na dynamiczny postęp techniczny wymaga odrębnego odniesienia się do poszczególnych obszarów funkcjonowania rynków finansowych. W artykule zostaną zatem osobno przeanalizowane zagadnienia dotyczące usług płatniczych, kredytu konsumenckiego czy ochrony konsumenta na rynkach kapitałowych.

Docelowo, w ramach artykułu, dokonana zostanie ocena, czy wskazane regulacje w sposób optymalny kształtują prawa i obowiązki poszczególnych stron na rynkach finansowych, a także czy są adekwatne i uwzględniają najnowsze wyzwania związane z rozwojem technologii, w szczególności w zakresie AI.

**Słowa kluczowe:** ochrona konsumenta, banki, nowe technologie

## European Legal Framework for Consumer Protection in the Banking Market – Current Issues and Challenges Related to the Development of New Technologies

### Abstract

Economic development driven by technical progress is causing the role of the financial sector (especially banking) to change dynamically in society. New services are being created rapidly, utilizing the latest technologies based on artificial intelligence (AI) and machine learning.

This article analyzes the legal framework that determines the basic mechanisms of consumer protection in financial markets. Due to the dynamic pace of technical progress, the analysis will address individual areas of financial markets separately. Specifically,

issues related to payment services, consumer credit, and consumer protection in capital markets will be examined in detail.

Ultimately, the article will assess whether the aforementioned regulations optimally shape the rights and obligations of parties within financial markets, and whether they are adequate and responsive to the latest challenges posed by technological advancements, particularly in the field of AI.

**Keywords:** consumer protection, banks, new technologies