

Magdalena PALECZNA*

PROBLEM NIEETYCZNYCH ZACHOWAŃ NA RYNKU NIEBANKOWYCH KREDYTÓW KONSUMENCKICH

(Streszczenie)

Niebankowe instytucje pożyczkowe dopuszczają się nadużyć wobec konsumentów będących nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku kredytowego funkcjonującego w ramach rynku finansowego. Najczęściej stosują one praktyki rynkowe naruszające interesy konsumentów polegające na nieprawidłowym informowaniu o warunkach umowy kredytowej oraz oferowaniu i udzielaniu usługi kredytowej niedopasowanej do potrzeb konsumentów. Ogromny problem stanowi również możliwość udzielania kredytów konsumentom, którzy posiadają wątpliwą zdolność kredytową lub jej nieposiadającym. Nadużyciom i nieetycznym zachowaniom niebankowych instytucji pożyczkowych sprzyja brak nadzoru sprawowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego i brak możliwości stosowania względem nich uciążliwych pod względem zarówno prawnym, jak i ekonomicznym środków nadzoru. W artykule omówiono problem nieetycznych zachowań na rynku niebankowych kredytów konsumenckich, z uwzględnieniem skali i charakteru nadużyć na tym rynku. Wskazano proponowane rozwiązania służące przestrzeganiu wartości etycznych przez niebankowe instytucje pożyczkowe w swojej działalności.

Słowa kluczowe: ochrona konsumenta; etyka; kredyt konsumencki; świadomość finansowa konsumentów; *misselling*

Klasyfikacja JEL: G21, G23, G29

1. Wstęp

Kredyt konsumencki jest sposobem finansowania bieżących wydatków i potrzeb konsumentów¹. Popularne niegdyś wieloletnie oszczędzanie środków finansowych zostało dziś zastąpione instytucją kredytu. Korzystanie z usług kre-

* Mgr administracji, mgr ekonomii, od 2017 r. doktorantka w Instytucie Nauk Ekonomicznych Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; e-mail: magdalena.paleczna@uwr.edu.pl

¹ Konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025), czyli osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

dytowych przez konsumentów wynika z konieczności sfinansowania bieżących i przyszłych potrzeb. Podjęciu decyzji o zaciągnięciu zobowiązania sprzyjają również atrakcyjne oferty kredytowe, uproszczona procedura kredytowa, interesująca i zachęcająca reklama kredytu konsumentckiego².

Kredytodawcy w rozumieniu ustawy o kredycie konsumentckim (dalej: u.k.k.)³, w tym instytucje pożyczkowe⁴, umiejętnie kreują potrzeby konsumentów, jak również potrafią dostosowywać się do nich. Oferując kredyt, postępują w sposób etyczny, gdy przekazują konsumentowi jasne, zrozumiałe, przejrzyste i kompletne informacje zarówno o treści i warunkach umowy kredytowej, jak i ryzyku związanym z nabywaniem takiej usługi. Inne natomiast, przede wszystkim niebankowe instytucje pożyczkowe⁵, udzielając pożyczki klasyfikowanej jako kredyt konsumentcki⁶, stosują praktyki niekorzystne dla konsumenta, a polegające na: błędnym informowaniu o warunkach i treści zawieranej umowy, nieprzekazywaniu kompletnej informacji (np. o ryzyku związanym z na-

² Reklamy kredytu konsumentckiego umiejętnie kreują nowe potrzeby finansowe konsumentów. Stosowanie zachęcających haseł ma na celu wywarcie presji nabycia usługi kredytowej. Zob. szerzej: **M. Frańczuk**, *Wpływ mediów masowych na powszechność zawierania umów kredytowych*, w: **Z. Pucek, J. Bierówka** (red.), *Media a opinie i postawy społeczne*, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2011, s. 37 i n.

³ Zgodnie z art. 5 pkt 1 ustawy z dnia 12 maja o kredycie konsumentckim (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 993), kredytodawcą kredytu konsumentckiego jest przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu.

⁴ Instytucją pożyczkową w rozumieniu art. 5 pkt 2a u.k.k. jest kredytodawca inny niż: bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, instytucja kredytowa lub oddział instytucji kredytowej, spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa, podmiot, którego działalność polega na udzielaniu kredytów konsumentckich w postaci odroczenia zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług.

⁵ Należy wskazać, że pojęcie instytucji pożyczkowej w ustawie o kredycie konsumentckim zostało wprowadzone ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r., poz. 1357 ze zm.). Instytucje pożyczkowe, które tworzą tzw. „rynek równoległy”, który jest mniej sformalizowany i przejrzysty niż rynek bankowych usług kredytowych, jak również tworzy aktualnie na polskim rynku odrębny sektor konsumentckich usług kredytowych, zob. szerzej: **A. Mica**, *Czy anomalia jest nową hybrydą? Półformalne i parabankowe instytucje w sektorze finansowym*, w: **I. Jakubowska-Branicka**, *Rynek firm pożyczkowych w Polsce. Teoria i praktyka*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2018, s. 13–34; **M. Grochowski, P. Mikłaszewicz**, *Art. 5 – Definicje pojęć*, w: **K. Osajda** (red.), *Ustawa o kredycie konsumentckim*, Legalis, Warszawa 2018.

⁶ Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1 u.k.k. za umowę kredytu konsumentckiego uważa się w szczególności umowę pożyczki. Dlatego też Autorka używa terminu kredytu konsumentckiego dla pożyczki udzielanej przez instytucje pożyczkowe.

bywaną usługą), udzielaniu kredytu konsumentowi, który nie posiada zdolności kredytowej, czy stosowania różnych i wysokich opłat i prowizji⁷.

Niebankowe instytucje pożyczkowe dopuszczają się różnego typu nadużyć wobec konsumentów, w szczególności oferują usługę kredytową z naruszeniem norm etycznych i prawnych. Świadczy o tym ilość skarg wpływających do Rzecznika Finansowego oraz decyzji wydanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej UOKiK) w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i wydawanych ostrzeżeń publicznych⁸.

Niebankowe instytucje pożyczkowe stanowiące istotny element rynku kredytów konsumenckich w Polsce udzielają ich, angażując własne środki, co wiąże się z ponoszeniem ryzyka przez nie, zwłaszcza kiedy udzielają kredytów konsumentom o wątpliwej zdolności kredytowej. Nie dziwi zatem, że stosują one różnego typu praktyki naruszające słuszne interesy konsumentów. Powodem takiego zachowania jest również chęć osiągnięcia dodatkowych, często ponadprzeciętnych zysków, co znajduje swoje potwierdzenie w wydawanych decyzjach przez Prezesa UOKiK⁹.

Niepokojącym zjawiskiem na rynku kredytów konsumenckich jest *misselling*, który polega na oferowaniu usługi niedopasowanej do potrzeb konsumentów, często z naruszeniem norm prawnych i etycznych, a odpowiedzialnością za niekorzystnie zawartą umowę zostaje obciążony konsument. Do najczęstszych nadużyć dochodzi na etapie oferowania usługi kredytowej, podczas którego wykorzystywana jest trudna sytuacja finansowa konsumenta oraz niewystarczający poziom wiedzy o nabywanej usłudze. Konsument często podejmuje decyzję o zaciągnięciu zobowiązania wyłącznie na podstawie informacji zawartych

⁷ Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28 grudnia 2015r. nr RWA-25/2015, [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/f69412b55f6c3a96c1257f710054dba6/\\$FILE/Decyzja%20Eden%20Finance%20Sp.%20z%20o.o.%20wydana%2028.12.2015%20wersja%20bip.pdf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/f69412b55f6c3a96c1257f710054dba6/$FILE/Decyzja%20Eden%20Finance%20Sp.%20z%20o.o.%20wydana%2028.12.2015%20wersja%20bip.pdf); stan na 10.12.2018 r.

⁸ Gdy przedsiębiorca (w omawianym przypadku instytucja pożyczkowa) stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne starty lub niekorzystne skutki dla konsumentów. Zob. także: https://uokik.gov.pl/ostrezenia_konsumenckie.php

⁹ Dla przykładu można wskazać decyzję Prezesa UOKiK z dnia 29 grudnia 2017 r. nr RKR-13/2017, w której stwierdził, że po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Incredit Sp. z o.o. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać „polegające na niezgodnym z warunkami umowy o kredyt konsumencki naliczaniu odsetek kapitałowych od udzielonego kredytu, skutkującym zawyżeniem ich wysokości, poprzez naliczanie odsetek należnych w ramach poszczególnych rat od części kredytu spłaconej w poprzednich ratach, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”.

w reklamie kredytu konsumenckiego lub pobieżnie przekazanych informacji przez kredytodawcę.

Omawiany w artykule problem nieetycznych zachowań na rynku niebankowych kredytów konsumenckich stanowi aktualnie wyzwanie dla uczestników tego rynku w Polsce, a więc kredytodawców, kredytobiorców, konsumentów oraz organów publicznych, których celem jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego. Jak zatem organizować i wspierać etyczne zachowania kredytodawców i konsumentów? W jaki sposób należałoby organizować otoczenie rynku kredytów konsumenckich, by wspierać poszanowanie wartości etycznych?

2. Standardy etyczne na rynku konsumenckich usług kredytowych

Ostatni kryzys finansowy i jego skutki wpłynęły na wzrost znaczenia wartości etycznych na rynku usług finansowych¹⁰, w szczególności kredytowych. Podstawowymi wartościami etycznymi na rynku usług kredytowych powinny być: uczciwość, odpowiedzialność, rzetelność i budowa zaufania w relacjach między usługodawcami i nabywcami usług.

Działania kredytodawców w wyznaczaniu i przestrzeganiu standardów etycznych wspierane są między innymi przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, która przygotowała Zasady Dobrych Praktyk Przedsiębiorstw Zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce¹¹. Dokument ten podkreśla nadrzędne wartości w relacjach kredytodawców z konsumentami (również klientami), a są nimi: uczciwość, odpowiedzialność oraz rzetelność (zwłaszcza w zakresie przekazywanych informacji). Pracownicy instytucji powinni działać zgodnie z nadanymi im kompetencjami i nie wychodzić poza ich granice.

Kodeksy etyczne wprawdzie zaliczane do kategorii prawa miękkiego – *soft law*, pozwalają jednak na praktyczne stosowanie etyki w działalności podmiotów rynku finansowego.

Ważnym zagadnieniem współczesnej etyki staje się odpowiedzialność, a więc moralny obowiązek ponoszenia konsekwencji swoich czynów. Etyka od-

¹⁰ Problematyka etyki w finansach wymaga szerokiego ujęcia ze wskazaniem jej elementów, zob. szerzej: **I.D. Czechowska**, *Zarys problematyki etyki finansów*, w: **I.D. Czechowska** (red.), *Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2016, s. 24–48.

¹¹ Zasady Dobrych Praktyk Przedsiębiorstw Zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, http://www.kpf.pl/pliki/etyka/zasady_dobrych_praktyk_01.09.2017.pdf

powiedzialności¹² skłania do refleksji nad całokształtem działań instytucji finansowych oraz konsekwencji tych działań, zwłaszcza prawnych, ekonomicznych i moralnych.

W tym kontekście istotnym problemem na rynku kredytów konsumenckich jest kwestia odpowiedzialnego kredytowania. „Odpowiedzialność” oznaczać będzie: świadomość swoich czynów, konsekwencje działań swoich czynów, rzetelność, działanie zgodne z interesem klienta-konsumenta¹³. Należy jednak podkreślić, że takie sposoby zachowania obowiązują również konsumentów.

Działanie zgodne z przepisami prawa, także z poszanowaniem wskazanych wartości etycznych ograniczyć może występowanie niepożądanych na rynku usług kredytowych problemów: *missellingu*, nieuczciwych praktyk rynkowych, asymetrii informacji, różnego typu manipulacji i nadużyć na tym rynku¹⁴.

3. Uproszczona procedura kredytowa jako przejaw demokratyzacji kredytu konsumenckiego oraz zmniejszania roli norm etycznych

Kredytodawcami kredytu konsumenckiego w Polsce, zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, są: banki¹⁵, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (dalej: SKOK)¹⁶ oraz niebankowe instytucje kredytowe. Zarówno banki, jak i SKOK-i podlegają nadzorowi sprawowanemu przez KNF, który wy-

¹² O etyce odpowiedzialności zob. szerzej: **P.H. Dembiński**, *Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2017.

¹³ **D. Korenik**, *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*, Difin, Warszawa 2009, s. 14.

¹⁴ O praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nieuczciwych praktykach rynkowych na rynku kredytów konsumenckich oraz manipulowaniu informacją zob. szerzej: **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług bankowych na przykładzie wybranych najnowszych decyzji Prezesa UOKiK*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2014/5(3), s. 65–92; **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Manipulowanie informacją w zakresie odpłatności za usługi bankowe i prawne mechanizmy przeciwdziałania tym nadużyciom*, w: **W. Rogowski** (red.), *Nowe koncepcje i regulacje nadzoru finansowego: nadzór makroostabilnościowy, nadzór bankowy SKOK, instrumenty finansowe*, Oficyna Allerhand, Kraków 2014, s. 297–323; **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.

¹⁵ Banki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1876 ze zm.).

¹⁶ Prowadzące działalność w oparciu o przepisy ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 2065).

raża się także w możliwości zastosowania środków nadzoru, także w sytuacji, gdy nie są przestrzegane przez te podmioty przepisy dotyczące ich działalności kredytowej. Banki, jako szczególny rodzaj kredytodawcy, zobowiązane są dodatkowo do przestrzegania przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe¹⁷, w szczególności w zakresie obowiązku badania zdolności kredytowej konsumentów i udzielania kredytu kredytobiorcom ją posiadającym.

Inaczej jest w przypadku niebankowych instytucji pożyczkowych, które zostały wyłączone spod całkowitego nadzoru KNF w zakresie działalności kredytowej¹⁸. Instytucje te udzielają kredytów konsumentom po wypełnieniu minimum formalności określonych w ustawie o kredycie konsumenckim¹⁹. Często stosują praktyki naruszające interesy konsumentów – wprowadzanie konsumentów w błąd oraz działają sprzecznie z prawem i dobrymi obyczajami²⁰.

Wysoka konkurencja na rynku kredytów konsumenckich zmusza kredytodawców do oferowania usługi kredytowej odpowiadającej profilowi i potrzebom konsumentów. Najbardziej agresywne i nieetyczne działania podejmowane są przez niebankowe instytucje pożyczkowe, które zachęcają konsumentów wyjątkową ofertą i uproszczoną procedurą kredytową²¹. Oferują one kredyty

¹⁷ Tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1876 ze zm.

¹⁸ Ustawa o kredycie konsumenckim i ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym nie przewidują nadzoru KNF nad instytucjami pożyczkowymi. KNF nie posiada uprawnień do kontrolowania tych podmiotów i żądania informacji i wyjaśnień w zakresie prowadzonej działalności zgodnie z przepisami prawa. KNF prowadzi jedynie Rejestr Firm Pożyczkowych, który nie uprawnia KNF do oceny prawidłowości prowadzonej działalności, w szczególności przestrzegania przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. O obowiązkach i uprawnieniach KNF wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim zob. szerzej: https://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty?articleId=62493&p_id=18; stan na 04.11.2018 r.

¹⁹ Ustawa o kredycie konsumenckim zobowiązała kredytodawców do przekazania informacji o usłudze kredytowej i przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej.

²⁰ Należy wskazać w tym zakresie Decyzję Prezesa UOKiK z dnia 29 grudnia 2017 r. nr RKR-11/2017, który uznał praktykę Net Credit sp. z o.o. za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Net Credit sp. z o.o. jako niebankowa instytucja pożyczkowa w ofertach kredytu konsumenckiego wprowadzała konsumentów w błąd co do cech oferowanego kredytu w zakresie związanego z nim ryzyka i korzyści, naruszała obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji dotyczącej stopy oprocentowania kredytu konsumenckiego.

Treść decyzji Prezesa UOKiK z dnia 29 grudnia 2017r. nr RKR-11/2017 jest dostępna na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14092&news_page=3

²¹ Niektóre niebankowe instytucje finansowe w reklamach kredytu konsumenckiego podawały informacje o udzieleniu kredytu po spełnieniu minimum formalności, braku weryfikacji zdolności kredytowej. Reklama wprowadzająca w błąd jest czynem nieuczciwej konkurencji, co

o niskiej kwocie i krótkim okresie spłaty, zwane potocznie „chwilówkami”, jak również kredyty w wysokości nieprzekraczającej 20 tys. zł. Dodatkowo, niebankowe instytucje pożyczkowe, nie podlegając nadzorowi sprawowanemu przez KNF, wykorzystują swoją uprzywilejowaną pozycję, wynikającą z przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, w tym w zakresie badania zdolności kredytowej. Instytucje te co do zasady przeprowadzają ocenę zdolności, jednakże w przypadku stwierdzenia, że konsument jej nie posiada, nie musi skutkować odmową udzielenia kredytu. Zgodnie z art. 9 u.k.k., kredytodawca przed zawarciem umowy kredytowej zobowiązany jest jedynie do dokonania oceny zdolności kredytowej konsumenta, a przyznanie kredytu konsumenckiego nie jest uzależnione od posiadania zdolności kredytowej²². Potwierdza to praktyka, gdzie w reklamach kredytu konsumenckiego niebankowych instytucji pożyczkowych można odczytać informacje o braku weryfikacji w Biurze Informacji Kredytowej czy braku historii kredytowej konsumenta. Upowszechnienie dostępu konsumentów do kredytu konsumenckiego sprawiło, że w społeczeństwie zauważalne jest zjawisko określane mianem „demokratyzacji kredytu”²³. O jego skali świadczy zarówno liczba udzielonych mikropożyczek w Polsce na przestrzeni ostatnich lat, jak również cele zaciągania zobowiązań²⁴.

potwierdza Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Raporcie z Kontroli Reklam Pozabankowych Instytucji Finansowych Oferujących Pożyczki Konsumentom – Reklama Parabanków, Poznań 2013. Raport dostępny pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=10415, zob. także: **M. Bernat**, *Analiza regulacji prawnych dotyczących sektora para bankowego – firm pożyczkowych*, w: **I. Jakubowska-Branicka**, *Rynek firm pożyczkowych w Polsce. Teoria i praktyka*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2018, s. 57–95. **S. Jeleń**, *Wybrane nieprawidłowości w reklamach kredytu konsumenckiego*, w: **M. Fras, M. Jagielska, K. Podgórski, E. Sługocka-Krupa** (red.), *Prawa konsumenta w teorii i praktyce*, Warszawa 2018, Legalis. Należy wskazać tutaj także Decyzje Prezesa UOKiK skierowane do banków w zakresie naruszania zbiorowych interesów konsumentów, które polegały na prezentowaniu w telewizyjnych reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego nieczytelnych informacji o koszcie kredytu, RRSO, czasie obowiązywania umowy por. Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9 marca 2016 r. nr DDK 3/2016, Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9 marca 2016 r. nr DDK 4/2016. Dla konsumenta planującego zaciągnięcie kredytu konsumenckiego może być pomocna edukacyjna platforma internetowa Kapiatalni.org, gdzie specjaliści z zakresu prawa rynku finansowego pomagają konsumentom zrozumieć istotę usług finansowych, <https://kapiatalni.org/pl/artykuly/jak-porownac-oferty-kredytow-konsumenckich,73,211>

²² **E. Rutkowska-Tomaszewska, M. Paleczna**, *Idea odpowiedzialnego kredytowania na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w Polsce*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2018/6 (7), s. 48.

²³ **A. Lewicka-Strzałecka**, *Etyczne aspekty kredytu*, *Annales. Etyka w życiu gospodarczym* 2010/13/1, s. 216.

²⁴ Z Raportu Analitycznego „Rynek Firm Pożyczkowych” opracowanego przez NWAi Dom Maklerski wynika, że w 2015 r. wartość sum udzielonych kredytów konsumenckich przez

Należy również podkreślić, że powszechny dostęp do kredytów konsumenckich spowodowany jest polityką wewnętrzną niebankowych instytucji pożyczkowych, które za priorytet swojej działalności, spowodowany wysoką konkurencyjnością, uważają osiągnięcie coraz wyższych wyników finansowych, co możliwe jest dzięki świadczeniu usług kredytowych konsumentom nieposiadającym zdolności kredytowej. W rzeczywistości jednak błędna ocena tej zdolności nie polepsza, a pogarsza sytuację finansową konsumentów, gdyż zaciągają kredyt przewyższający ich możliwości finansowe i wpadają w „spirale zadłużenia”²⁵, która niesie ze sobą zarówno dolegliwe skutki ekonomiczne (odsetki karne ze nieterminową spłatą rat kapitałowo-odsetkowych), jak i prawne.

4. Deficyt etycznych zachowań kredytodawcy – *misselling* na rynku niebankowych kredytów konsumenckich

Na rynku kredytów konsumenckich, w tym niebankowych kredytów konsumenckich, występuje wiele nadużyć. Konsument w świecie usług finansowych, zwłaszcza usług kredytowych i pożyczkowych, traktowany jest „jak zwierzyzna, którą za wszelką cenę trzeba upolować”²⁶. Konkurencyjność na tym rynku wymaga skuteczności i efektywności pracowników, etyczność zachowania jest kwestią drugorzędną. „Biznes nieetyczny nie jest zbyt zyskowy, gdyż wielka w nim konkurencja”²⁷.

Naruszanie norm etycznych i prawnych w procesie oferowania usług finansowych, również kredytów to *misselling*, co w dosłownym tłumaczeniu ozna-

niebankowy sektor pożyczkowy wyniosła 5,2 mld zł i była to wartość dwukrotnie wyższa niż w 2010 r., https://www.nwai.pl/uploaded_files/15059825961000_rynek-firm-pożyczkowych-raport-nwai.pdf; stan na 04.11.2018 r., Raport PwC *Rynek firm pożyczkowych*, który prezentuje dane dotyczące rynku pożyczkowego na przestrzeni lat 2006–2013, https://www.pwc.pl/pl/publikacje/assets/pwc_raport_rynek_firm_pożyczkowych.pdf

²⁵ O zjawisku nadmiernego zadłużania się przez konsumentów zob. szerzej: **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Ochrona prawna kredytobiorcy-konsumenta w świetle najnowszych projektowanych regulacji prawnych*, w: **M. Ganczar, E. Sługocka-Krupa** (red.), *Ochrona konsumenta i jej współczesne wyzwania*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2014, s. 278.

²⁶ **M. Ganczar**, *Misselling – nowa praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w świetle nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015 r.*, w: **M. Czarnecka, T. Skoczny** (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, Warszawa 2016, Legalis, <http://sip.legalis.pl/document-view.seam?documentId=mjxw62zogi2dkmjugu4dimi>; stan na 09.08.2018 r.

²⁷ **M.M. Kostecki**, *Homo Oeconomicus. Aforyzmy, maksymy, sentencje*, Wydawnictwo Obis, Warszawa 2011, s. 38.

cza nieczystą lub chybioną sprzedaż²⁸. Nowelizacja ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o ochronie konkurencji i konsumenta oraz niektórych innych ustaw²⁹, do katalogu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wprowadziła zakazaną praktykę polegającą na: „proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru”³⁰. *Misselling* uznawany jest również za wątpliwe pod względem etycznym i prawnym praktyki instytucji finansowych, których celem jest sprzedaż usługi finansowej, nawet gdy klient nie zgłasza na nią zapotrzebowania³¹. O nieetycznym zachowaniu kredytodawcy świadczyć będzie chociażby:

- świadome wprowadzenie klienta w błąd,
- niewypełnienie obowiązków informacyjnych wymaganych ustawowo,
- niepoinformowanie o ryzyku związanym z nabywaną usługą finansową³²,
- nieinformowanie o kosztach ponoszonych przez konsumenta i warunkach odstąpienia od umowy,
- przekonywanie o atrakcyjności produktu finansowego i konieczności jego nabycia,
- stosowanie w umowach niezrozumiałych postanowień, brak przejrzystości,
- brak możliwości dokładnego zapoznania się i skonsultowania umowy kredytowej przed jej podpisaniem.

Każda z wymienionych praktyk jest świadomym i pozbawionym etyczności działaniem pracownika, gdyż celem tego działania jest sprzedaż usługi kredytowej i uzyskanie premii. Konsument doświadczający takiego zachowania ze strony instytucji finansowej ma ograniczone możliwości oceny przydatności danej usługi i związanego z nią ryzyka, a także weryfikacji postanowień umowy. Presja

²⁸ Problem *missellingu* stanowi aktualnie wyzwanie dla rynku finansowego, na co zwracają uwagę: o pojęciu *missellingu*, jego regulacji zob. szerzej: **J. Cichorska**, *Misselling, czyli sprzedaż niepotrzebnych instrumentów finansowych i jej skutki. Stan prawny w Polsce i Wielkiej Brytanii*, Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych, nr 24/(2/2017), s. 20 i n.; **M. Krasnodębska-Tomkiel**, *Misselling, czyli sprzedaż nieetyczna*, *Gazeta Bankowa* 2016/6; **J. Sroczyński**, *Misselling: nowy rodzaj zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*, *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego* 2016/4, s. 27 i n.

²⁹ Dz.U. z 2015 r., poz. 1634.

³⁰ Art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.).

³¹ **M. Ganczar**, *op. cit.*

³² **J. Sroczyński**, *Misselling: nowy rodzaj zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*, *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego* 2016/4, s. 28.

wywarta na konsumentie przez pracownika instytucji wykorzystującego osobistą sytuację finansową i życiową nierzadko zmusza go do zawarcia niekorzystnej umowy. Nasilająca się skala zjawiska *missellingu* i wiktyimizacja³³ konsumentów usług kredytowych³⁴ spowodowana jest także niewystarczającą edukacją finansową³⁵ oraz niską świadomością finansową konsumentów. Nieetyczne działanie klasyfikowane jako *misselling* wynika także z zauważalnego i nasilającego się zjawiska depersonalizacji kredytu, gdyż kredytodawcę i konsumenta nie łączy zazwyczaj żadna więź. Nie zawsze jednak *misselling* jest celowym działaniem instytucji pożyczkowych. Sytuacja taka może wystąpić, kiedy pracownik instytucji z powodu braku umiejętności i błędnej analizy potrzeb konsumenta nieprawidłowo dopasuje usługę do jego potrzeb bądź w natłoku formalności nie poinformuje go o niektórych elementach i warunkach umowy kredytowej.

Należy jednak zauważyć, że nieinformowanie lub niedoinformowanie konsumenta o warunkach umowy kredytu konsumenckiego w celu wykorzystania jego niewiedzy i często naiwności jest nieetyczne, ale przede wszystkim sprzeczne z dobrymi obyczajami³⁶. Prawdłowo poinformowany konsument może indywidualnie ocenić, czy dana usługa odpowiada jego preferencjom i potrzebom. Spełnienie obowiązku informacyjnego przez kredytodawcę i reprezentującego go pracownika wynika z konieczności lojalnego kontraktowania³⁷, a także wpływa na wyrównywanie dysproporcji między kredytodawcą a kon-

³³ Przez pojęcie wiktyimizacji konsumentów usług finansowych należy rozumieć prawdopodobieństwo doznania szkody lub krzywdy materialnej i psychicznej konsumenta poprzez zaangażowanie się w nieodpowiednią i nieadekwatną usługę finansową, w omawianym przypadku usługę kredytu konsumenckiego. O problemie wiktyimizacji na rynku usług bankowych zob. szerzej: **M. Solarz**, *Wiktyimizacja klientów bankowych w Polsce – przyczyny i wybrane sposoby ograniczania*, Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych, nr 27/(1/2018), s. 31–47.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Edukacja finansowa jest niezbędna, gdyż kształtuje odpowiednie kompetencje wśród konsumentów. Ważna jest systematyczna edukacja oraz realizowanie jej na wszystkich szczeblach edukacji. Zob. szerzej: **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Usługi finansowe – dobrodziejstwo i (czy) zagrożenie dla konsumentów? Czy ochrona konsumenta usług finansowych jest obecnie efektywna i wystarczająca?*, w: **M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski** (red.), *Ochrona konsumenta na rynku usług*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2016, s. 39; **E. Kolańska**, *Świadomość odpowiedzialnego pożyczania*, *Prakseologia* 2012/152, s. 171–186.

³⁶ **B. Pachuca-Smulska**, *Prawo do informacji i edukacji podstawą ochrony interesów konsumenta*, w: **M. Królikowska-Olczak, B. Pachuca-Smulska** (red.), *Ochrona konsumenta w prawie polskim i Unii Europejskiej*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2013, s. 44.

³⁷ **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wydawnictwo Lex Wolters Kluwer, Warszawa 2013, s. 326.

sumentem i ma służyć zapewnieniu jego ochrony³⁸. Obiektywne, transparentne, kompletne informowanie konsumenta jest przejawem odpowiedzialnego i etycznego zachowania instytucji pożyczkowej.

O problemach, jakimi są: *misselling*, powszechna akceptowalność nieetycznych zachowań pracowników instytucji finansowych oraz konieczność osiągnięcia ponadprzeciętnych zysków świadczą opinie obecnych i byłych pracowników instytucji finansowych³⁹.

5. Organizacja i wsparcie etycznych zachowań na rynku kredytów konsumenckich

Kształtowanie etycznych zachowań niebankowych instytucji pożyczkowych wymaga zaangażowania ich samych, ale także instytucji odpowiedzialnych za sprawowanie nadzoru nad funkcjonowaniem tego rynku, a więc Prezesa UOKiK i Rzecznika Finansowego⁴⁰.

O konieczności organizacji i wsparcia tych zachowań świadczy skala i charakter nadużyć. Potwierdzeniem tego jest liczba odnotowanych skarg kierowanych do Rzecznika Finansowego przez konsumentów⁴¹. W 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 3916 skarg z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, z czego 2479 stanowiły skargi dotyczące kredytów, co wyniosło 63,30% ogólnych skarg⁴². Natomiast w 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 4401 skarg z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, z czego 2829 stanowiły skargi dotyczące kredytów, co dało odpowiednio 64,3% ogólnych skarg, 1506 skarg stanowiły skargi dotyczące kredytu konsumenckiego⁴³. Zarówno w 2016 r., jak i 2017 r. najczęściej zgłaszanymi problemami przez konsumenten-

³⁸ *Ibidem*, s. 327.

³⁹ Zob. szerzej: **R. Rogowski**, *Etyczne problemy w pracy na podstawie opinii pracowników wybranych banków*, *Annales. Etyka w życiu gospodarczym* 2016/3, s. 129–142, <http://www.forum-bankowe.pl/praca-w-banku/>

⁴⁰ Rzecznik Finansowy został powołany w październiku 2015 r. w celu wspierania klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego. Rzecznik Finansowy zastąpił Rzecznika Ubezpieczonych.

⁴¹ W sprawozdaniach Rzecznika Finansowego brak jest informacji o liczbie i charakterze skarg konsumentów na niebankowe instytucje pożyczkowe.

⁴² Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016 r., https://rf.gov.pl/files/22558_5312_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_.pdf; s. 53–53; stan na 06.11.2018 r. W Sprawozdaniu za 2016 r. nie wyszczególniono liczby skarg dotyczących kredytów konsumenckich.

⁴³ Załącznik Nr 1 do Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Dane

tów były: brak zgody na restrukturyzację zadłużenia, problemy ze spłatą, zajęcia komornicze, niezgodności salda zadłużenia i rozliczenia środków z kredytu w związku z dokonaną wcześniejszą spłatą oraz ponoszone opłaty.

Należy zauważyć bezpośredni związek między zarzutami stawianymi przez konsumentów w skargach kierowanych do Rzecznika Finansowego a nieetycznym zachowaniem kredytodawców. Uzasadnionym zatem jest włączenie Rzecznika Finansowego w podjęcie działań mających na celu kształtowanie i wspieranie etycznych zachowań kredytodawców.

Z przedstawionych wcześniej decyzji Prezesa UOKiK wynika, że do najczęstszych naruszeń należy zaliczyć: nieprawidłowe i nierzetelne informowanie o usłudze kredytowej konsumentów, wprowadzenie w błąd, stosowanie opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty. Brak etyczności we wskazanych naruszeniach potwierdza konieczność zaangażowania się Prezesa UOKiK w działania służące wsparciu kredytodawców w przestrzeganiu wartości etycznych. Istotnym jest, aby działania te objęły zakresem niebankowe instytucje pożyczkowe, gdyż przeciwko nim Prezes UOKiK prowadzi prawie 60 postępowań. W 2017 r. Prezes UOKiK wydał 9 decyzji z tej branży⁴⁴, które dotyczyły właśnie nadużyć ściśle związanych z brakiem etyczności.

Niemale znaczenie dla kształtowania postaw etycznych na rynku niebankowych kredytów konsumenckich może mieć także KNF. Zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym⁴⁵, celem nadzoru sprawowanego przez KNF jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego, jego stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, zaufania do tego rynku, jak również zapewnienie ochrony uczestników tego rynku. Do zadań KNF należy podejmowanie działań edukacyjno-informacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, dlatego też istotne jest, aby KNF wspierała postawy etyczne poprzez podejmowanie takich działań na rynku niebankowych kredytów konsumenckich. Ze względu na niewystarczający poziom ochrony konsumentów niebankowych instytucji pożyczkowych konieczne staje się objęcie ich nadzorem KNF i egzekwowanie działania tych instytucji zgodnego z prawem⁴⁶.

statystyczne, https://rf.gov.pl/files/22778_5317_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2017_r_.pdf; s. 28; stan na 06.11.2018 r.

⁴⁴ https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14863; stan na 06.11.2018 r.

⁴⁵ Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 621).

⁴⁶ Zob. szerzej: E. Rutkowska-Tomaszewska, w: Z. Ofiarski (red.), *XXV lat przeobrażeń w prawie finansowym i prawie podatkowym : ocena dokonań i wnioski na przyszłość*, Uniwersytet Szczeciński, Wydział Prawa i Administracji, Szczecin 2014, s. 829–839.

Stosowanie przez KNF odpowiednich środków nadzoru wobec niebankowych instytucji pożyczkowych wpłynęłoby również na zachowanie bezpieczeństwa na rynku finansowym⁴⁷.

Niebankowe instytucje pożyczkowe w swoich komunikatach podkreślają, że w podejmowaniu decyzji biznesowych kierują się etyką, a ich model biznesowy opiera się na zasadach odpowiedzialnego pożyczania⁴⁸. Sugerują również, że działają one w sposób uczciwy i rzetelny. W rzeczywistości jednak działania niebankowych instytucji pożyczkowych są sprzeczne z wartościami etycznymi, do których przestrzegania zobowiązały się.

Liczba i charakter naruszeń na rynku niebankowych kredytów konsumenckich potwierdzają, że wartości te powinny być ujęte w odpowiednich regulacjach prawnych. Kodeksy etyczne niebankowych instytucji pożyczkowych oraz kodeksy instytucji zrzeszających zaliczane są do kategorii prawa miękkiego, co nie sprzyja respektowaniu wartości w nich ujętych. Należałoby zatem zastanowić się nad podjęciem odpowiednich działań regulacyjnych, które zobowiązałyby niebankowe instytucje pożyczkowe do przestrzegania wartości etycznych. Dodatkowo organy nadzoru publicznego powinny zostać wyposażone w odpowiednie środki nadzoru w celu egzekwowania tych wartości. Niewątpliwie wzmocniłoby to także efektywność ochrony konsumenta oraz wpłynęło na zachowanie bezpieczeństwa na rynku niebankowych instytucji pożyczkowych.

6. Podsumowanie i wnioski

Niebankowe instytucje pożyczkowe dopuszczają się różnego rodzaju nadużyć i stosują praktyki naruszające słusne interesy konsumentów. Powody działania niezgodnego z prawem i wartościami etycznymi przez te instytucje są zróżnicowane. Takie zachowanie spowodowane jest przede wszystkim chęcią uzyskania rekompensaty za zaangażowanie własnych środków finansowych przez te instytucje w celu udzielania kredytów konsumentom.

⁴⁷ E. Rutkowska-Tomaszewska, M. Paleczna, *Idea odpowiedzialnego kredytowania na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w Polsce*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2018/6 (7), s. 38, 43, 49 i wcześniej; E. Rutkowska-Tomaszewska, *Kryzys na rynku finansowym a problem odpowiedzialnego udzielania kredytów konsumenckich*, w: W. Miemieć, K. Sawicka (red.), *Instytucje prawnofinansowe w warunkach kryzysu gospodarczego*, Lex a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014, s. 667–679.

⁴⁸ W komunikacie prasowym Provident S.A. podkreślono, że etyka jest kluczem do sukcesu w biznesie, <http://media-provident.pl/pr/367821/etyka-klucz-do-sukcesu-w-biznesie>; stan na 09.11.2018 r.

Istotny problem stanowi również brak odpowiednich regulacji, które zobowiązałyby niebankowe instytucje pożyczkowe do przestrzegania wartości etycznych. Kodeksy etyczne zaliczane do kategorii prawa miękkiego są niewystarczające. Konieczne zatem jest tworzenie odpowiednich regulacji prawnych, które ograniczać będą nadużycia niebankowych instytucji pożyczkowych, a organy nadzoru publicznego w sposób efektywny będą egzekwować przestrzeganie norm prawnych w tym zakresie.

Nieetyczne zachowania niebankowych instytucji pożyczkowych wpływają również na podjęcie stosownych działań w zakresie wzmacniania ochrony konsumentów jako nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego. Niezbędne jest objęcie nadzorem KNF niebankowych instytucji pożyczkowych⁴⁹ i podjęcie odpowiednich działań organizacyjnych w tym zakresie. Ze względu na specyfikę pozabankowego sektora pożyczkowego KNF musi zostać przygotowana do sprawowania nadzoru nad tym sektorem, co możliwe jest dzięki powołaniu wyodrębnionej jednostki. Zarówno specjalny nadzór KNF nad tymi instytucjami, jak i stosowanie odpowiednich środków nadzoru o charakterze prawnym, ekonomicznym, a nawet karnym może ograniczyć naruszanie interesów konsumentów przez niebankowe instytucje pożyczkowe i zobowiązywać je do działania zgodnego z prawem, normami etycznymi i dobrymi obyczajami.

Bibliografia

Akty prawa i inne akty

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28 grudnia 2015r. nr RWA-25/2015.

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9 marca 2016 r. nr DDK 3/2016.

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9 marca 2016r. nr DDK 4/2016.

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29 grudnia 2017r. nr RKR-13/2017.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz.1025).

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1876 ze zm.).

Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 621).

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 229).

Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 2065).

⁴⁹ Konieczność objęcia niebankowych instytucji pożyczkowych nadzorem KNF zauważa: **E. Rutkowska-Tomaszewska**, *Ochrona prawna kredytobiorcy-konsumenta w świetle najnowszych projektowanych regulacji prawnych*, w: **M. Ganczar, E. Sługocka-Krupa** (red.), *Ochrona konsumenta i jej współczesne wyzwania*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2014.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r., poz. 1357 ze zm.).

Ustawa z dnia 12 maja o kredycie konsumenckim (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 993).

Opracowania

Bernat Maria, *Analiza regulacji prawnych dotyczących sektora para bankowego – firm pożyczkowych*, w: Iwona Jakubowska-Branicka, *Rynek firm pożyczkowych w Polsce. Teoria i praktyka*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2018.

Cichorska Joanna, *Misselling, czyli sprzedaż niepotrzebnych instrumentów finansowych i jej skutki. Stan prawny w Polsce i Wielkiej Brytanii*, Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych, nr 24/(2/2017).

Czechowska Iwona D., *Zarys problematyki etyki finansów*, w: Iwona D. Czechowska (red.), *Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2016.

Demiński Paul H., *Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2017.

Frańczuk Magdalena, *Wpływ mediów masowych na powszechność zawierania umów kredytowych*, w: Zbigniew Pucek, Joanna Bierówka (red.), *Media a opinie i postawy społeczne*, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2011.

Frączek Bożena, Mitrega-Niestrój Krystyna, *Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów na rynku usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie 2015/2.

Ganczar Małgorzata, *Misselling – nowa praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w świetle nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015 r.*, w: Marzena Czarnecka, Tadeusz Skoczny (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, Warszawa 2016, Legalis.

Grochowski Mateusz, Miklaszewicz Przemysław, *Art. 5 – Definicje pojęć*, w: Konrad Osajda (red.), *Ustawa o kredycie konsumenckim*, Warszawa 2018, Legalis.

Iwanicz-Drozdowska Małgorzata, *Wykluczenie finansowe*, w: Małgorzata Iwanicz-Drozdowska (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.

Jeleń Sławomir, *Wybrane nieprawidłowości w reklamach kredytu konsumenckiego*, w: Mariusz Fras, Monika Jagielska, Krzysztof Podgórski, Elżbieta Sługocka-Krupa (red.), *Prawa konsumenta w teorii i praktyce*, Warszawa 2018, Legalis.

Kolańska Elżbieta, *Świadomość odpowiedzialnego pożyczania*, *Prakseologia* 2012/152.

Korenik Dorota, *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*, Difin, Warszawa 2009.

Kostecki Michał M., *Homo Oeconomicus. Aforyzmy, maksymy, sentencje*, Wydawnictwo Obis, Warszawa 2011.

Krasnodębska-Tomkiel Małgorzata, *Misselling, czyli sprzedaż nieetyczna*, *Gazeta Bankowa* 2016/6.

Lewicka-Strzalecka Anna, *Etyczne aspekty kredytu*, *Annales*, *Etyka w życiu gospodarczym* 2010/13/1.

Mica Adriana, *Czy anomalia jest nową hybrydą? Półformalne i parabankowe instytucje w sektorze finansowym*, w: Iwona Jakubowska-Branicka, *Rynek firm pożyczkowych w Polsce. Teoria i praktyka*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2018.

- Pachuca-Smulska Beata**, *Prawo do informacji i edukacji podstawą ochrony interesów konsumenta*, w: Maria Królikowska-Olczak, Beata Pachuca-Smulska (red.), *Ochrona konsumenta w prawie polskim i Unii Europejskiej*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2013.
- Rogowski Robert**, *Etyczne problemy w pracy na podstawie opinii pracowników wybranych banków*, *Annales. Etyka w życiu gospodarczym* 2016/3.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Kryzys na rynku finansowym a problem odpowiedzialnego udzielania kredytów konsumenckich*, w: Wiesława Miemieć, Krystyna Sawicka (red.), *Instytucje prawnofinansowe w warunkach kryzysu gospodarczego*, Lex a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Manipulowanie informacją w zakresie odpłatności za usługi bankowe i prawne mechanizmy przeciwdziałania tym nadużyciom*, w: Wojciech Rogowski (red.), *Nowe koncepcje i regulacje nadzoru finansowego: nadzór makroostabilnościowy, nadzór bankowy SKOK, instrumenty finansowe*, Oficyna Allerhanda, Kraków 2014.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wydawnictwo Lex Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Ochrona prawna kredytobiorcy-konsumenta w świetle najnowszych projektowanych regulacji prawnych*, w: Małgorzata Ganczar, Elżbieta Sługocka-Krupa (red.), *Ochrona konsumenta i jej współczesne wyzwania*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2014.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług bankowych na przykładzie wybranych najnowszych decyzji Prezesa UOKiK*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2014/5(3).
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta**, *Usługi finansowe – dobrodziejstwo i (czy) zagrożenie dla konsumentów? Czy ochrona konsumenta usług finansowych jest obecnie efektywna i wystarczająca?*, w: Monika Jagielska, Elżbieta Sługocka-Krupa, Krzysztof Podgórski (red.), *Ochrona konsumenta na rynku usług*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2016.
- Rutkowska-Tomaszewska Edyta, Paleczna Magdalena**, *Idea odpowiedzialnego kredytowania na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w Polsce*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2018/6 (7).
- Solarz Małgorzata**, *Ochrona konsumenta a wykluczenie finansowe stanowiące wynik niewłaściwego zarządzania ryzykiem finansowym codzienności*, *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu – Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko* 2014/330.
- Solarz Małgorzata**, *Wiktymizacja klientów bankowych w Polsce – przyczyny i wybrane sposoby ograniczania*, *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, nr 27 (1/2018).
- Sroczyński Jarosław**, *Misselling: nowy rodzaj zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*, *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego* 2016/4.
- Szpringer Włodzimierz**, *Spoleczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa 2009.

Strony internetowe

- <https://kapitalni.org/pl/artykuly/jak-porownac-oferty-kredytow-konsumentckich,73,211>
- <http://www.forum-bankowe.pl/praca-w-banku/>
- https://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty?articleId=62493&p_id=18; stan na 04.11.2018 r.
- https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14863; stan na 06.11.2018 r.
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) dostępny pod adresem: https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/rekomendacje/KEB_final_WZ.pdf
- Komunikat prasowy Provident S.A. podkreślono, że etyka jest kluczem do sukcesu w biznesie, <http://media-provident.pl/pr/367821/etyka-klucz-do-sukcesu-w-biznesie>; stan na 09.11.2018 r.
- Raport Analityczny „Rynek Firm Pożyczkowych” opracowanego przez NWA I Dom Maklerski wynika, że w 2015r. wartość sum udzielonych kredytów konsumenckich przez niebankowy sektor pożyczkowy wyniosła 5,2 mld zł i była to wartość dwukrotnie wyższa niż w 2010 r., https://www.nwai.pl/uploaded_files/15059825961000_rynek-firm-pozyczkowych-raport-nwai.pdf; stan na 04.11.2018 r.
- Raport PwC *Rynek firm pożyczkowych*, który prezentuje dane dotyczące rynku pożyczkowego na przestrzeni lat 2006-2013, https://www.pwc.pl/pl/publikacje/assets/pwc_raport_rynek_firm_pozyczkowych.pdf
- Raport z Kontroli Reklam Pozabankowych Instytucji Finansowych Oferujących Pożyczki Konsumentom – Reklama Parabanków, Poznań 2013, https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=10415
- Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r. oraz uwag o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Dane statystyczne, https://rf.gov.pl/files/22778__5317__Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2017_r_.pdf; stan na 06.11.2018 r.
- Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016r., https://rf.gov.pl/files/22558__5312__Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_.pdf; stan na 06.11.2018 r.
- Zasady Dobrych Praktyk Przedsiębiorstw Zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, dostępne pod adresem: http://www.kpf.pl/pliki/etyka/zasady_dobrych_praktyk_01.09.2017.pdf

Magdalena PALECZNA

PROBLEM OF UNETHICAL BEHAVIORS ON THE NON-BANKING CONSUMER CREDIT MARKET**(Summary)**

Non-banking lenders may abuse those consumers who are non professional credit market participants within a financial market. Usually non-banking lenders use practices infringing consumers' interests by providing incorrect or misleading information about the terms and conditions of the credit agreement, or by offering and granting credits that are unsuitable to clients needs. Another major problem is granting credit to consumers whose creditworthiness might be questionable or in situations when consumers are not creditworthy. Abuses and unethical practices are a result of the lack of Financial Supervision Authority's supervision over non-banking institutions. In fact, Financial Supervision Authority cannot use any effective legal

and economic supervisory measures. Therefore, non banking lenders are encouraged to abuses and unethical behaviours on the credit consumer market. The paper presents a problem of the unethical behaviours on the non-banking lending market, as well as the scale and the scope of the abuses. Author proposes solutions to ensure the compliance with ethical values in business practices of non-banking lenders.

Keywords: consumer protection; ethic; misspelling; non-banking lenders; abuses; unethical behaviours