

Międzynarodowe Centrum Finansów Cyfrowych

Opracowanie robocze 02/2021

Ochrona konsumentów na rynku finansowym w warunkach transformacji cyfrowej

Ewa Kornacka
Marek Monkiewicz

Warszawa, luty 2021

Opracowanie robocze MCFIC 02/2021

Ewa Kornacka, Marek Monkiewicz¹

Ochrona konsumentów na rynku finansowym w warunkach transformacji cyfrowej

JEL:G28,K24,M27

Słowa kluczowe:kanon ochrony konsumentów, teoria racjonalnego wyboru, model G20, konsument cyfrowy, RODO

1.Wprowadzenie

Kwestie ochrony praw i interesów konsumentów na rynku finansowym stały się w drugiej dekadzie XXI wieku ważnym zagadnieniem zainteresowań naukowych oraz działań praktycznych w świecie, a także i w Polsce. Zwiększyła się rola perspektywy konsumenckiej we wprowadzanych standardach regulacyjnych, praktykach nadzorczych oraz inicjatywach biznesowych. Wdrażanie idei społecznej odpowiedzialności biznesu, przeciwdziałanie oszustwom i manipulacji, popularyzacja idei edukacji finansowej, walka z wykluczeniem finansowym, rozwój pozasądowych systemów rozstrzygania sporów są przykładami zagadnień podejmowanych w nauce i w praktyce w odniesieniu do kwestii konsumenckich.

Łączy się to z działaniem szeregu czynników, w tym m.in. z postęпами w zakresie teorii ekonomii i finansów behawioralnych, z przeobrażeniami, które zaszły we współczesnych systemach finansowych pod wpływem procesów finansjalizacji oraz także ze zmianami w zakresie ogólnego paradygmatu regulacyjno-nadzorczego w sektorze finansowym, zaszły pod wpływem ostatniego globalnego kryzysu finansowego. Wskazały one wyraźnie na potrzebę nowego podejścia do praw i interesów konsumenta na rynku finansowym. Stare recepty i formuły zostały uznane za coraz bardziej bezużyteczne i niekiedy wręcz szkodliwe.

Poszukiwanie nowego porządku następuje po kilkudziesięciu latach panowania starego, co powoduje, że jego zmiana nie jest łatwa. Dodatkowym elementem w grze, o ogromnej sile oddziaływania, jest szybko postępująca cyfryzacja rynków finansowych.

Celem tego opracowania jest dokonanie analizy i oceny aktualnej sytuacji w zakresie nowego podejścia do ochrony praw konsumenta na rynkach finansowych. Całość rozważań podzielona jest na cztery części.

W części pierwszej podjęta jest próba analizy kierunków zmian zachodzących w poglądach co do modelu regulacyjno-nadzorczego w odniesieniu do ochrony konsumentów na rynkach finansowych. Wskazujemy na fakt, że zarówno w płaszczyźnie praktycznej (globalny kryzys

¹ Ewa Kornacka, ekspert ds. ochrony danych osobowych, przedsiębiorca. Marek Monkiewicz, specjalista od ubezpieczeń i ochrony konsumentów, dr hab. nauk ekonomicznych, pracownik naukowy SGH

finansowy) jak i teoretycznej (rozwój ekonomii i finansów behawioralnych) ostatnie lata zakwestionowały adekwatność doktryny racjonalnego wyboru i racjonalnych zachowań konsumenta.

Część druga omawia wnioski wyciągnięte w tym kontekście przez społeczność międzynarodową a więc analizujemy rekomendowane zasady ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych przyjęte przez grupę G20-nieformalny rząd światowy. Część trzecia poddaje analizie wyzwania stojące przed ochroną konsumenta w erze finansów cyfrowych oraz podjęte inicjatywy globalne w tym zakresie. Część czwarta zawiera przegląd kluczowych zagadnień odnoszących się do systemu ochrony danych osobowych przyjętych przez UE na tle rozwiązań światowych. Rozdział kończą podsumowanie i wnioski.

2.Charakter nowego kanonu ochrony konsumentów usług finansowych

Niekwestionowaną bazą teoretyczną używaną do kształtowania polityki ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych aż do ostatniego globalnego kryzysu finansowego była teoria racjonalnego wyboru konsumentów.

Zakładała ona, że ludzie są co do zasady racjonalni w swoich działaniach na rynku. Są oni w stanie ocenić wszystkie możliwe warianty wyboru ekonomicznego przez pryzmat ich kosztów i korzyści oraz dokonać wyboru takich, które najlepiej uwzględniają ich preferencje. Wybory te dodatkowo miały taką zaletę, że dyscyplinowały równocześnie podmioty rynku finansowego w kierunku pożądanym przez konsumentów. Warunkiem koniecznym do osiągnięcia takiego stanu rzeczy, w myśl tego paradygmatu, było zapewnienie odpowiedniego stanu jawności/*ang.disclosure*/ oraz przejrzystości/*ang.transparency*/ przez podmioty rynku finansowego.

Rolą regulatorów rynków finansowych było więc stworzenie takich warunków by procesy ujawniania i przejrzystości były w pełni realizowane. Działo się to m.in. poprzez zastosowanie szeroko rozbudowanych systemów ujawnień obowiązkowych/*ang.mandated disclosure*/ nakładanych w trybie administracyjnym na producentów i pośredników działających na rynkach finansowych. Uważano, że w takiej sytuacji konsumenci będą w stanie dokonywać racjonalnych wyborów opartych na dostarczonych informacjach, rezygnując z produktów gorszych. W ten sposób będą oni w stanie w optymalny sposób ukształtować cały rynek finansowy adresowany do ich potrzeb. Zbędnym i wręcz szkodliwym z tego punktu widzenia było stosowanie ingerencji regulacyjnych w sam proces wyboru konsumenckiego czy w ofertę rynkową producentów.

Wychodząc z tych założeń główny wysiłek regulacyjny w tym kanonie ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych był skupiony na zapewnieniu odpowiedniego stopnia otwartości informacyjnej. Miało to zarówno prowadzić bezpośrednio do lepszej ochrony interesów konsumentów jak i osiągać ten cel pośrednio poprzez wspieranie procesów konkurencji rynkowej pomiędzy instytucjami finansowymi (Pridgen,2013).

Tabela 1 Stary i nowy kanon konsumencki rynków finansowych

	Postrzeżenie konsumenta	Instrumentarium	Rola regulacji i nadzoru
Stary kanon	1.racjonalny w zachowaniach 2.umiejący dokonać mądrej oceny i wyboru 3.dyscyplinujący rynek poprzez swoje decyzje	1.ujawnienia i przejrzystość informacyjna 2.konkurencja podmiotów na rynku 3.edukacja finansowa kwestią publiczną 4.polityka konsumencka domeną prywatną	1.regulacje skoncentrowane na jawności i przejrzystości 2.słabe struktury i uprawnienia nadzorcze 3.słaba koordynacja działań transgranicznych
Nowy kanon	1.wybory konsumenta dokonywane są pod wpływem wielu czynników, także o charakterze pozaekonomicznym 2.konsumentowi brak jest możliwości i kompetencji do dokonania racjonalnego wyboru 3,dyscyplinujący wpływ na rynek jest ograniczony	1.ujawnienia rynkowe i administracyjne instrumenty ochrony 2.polityka konsumencka poddana reżymowi publicznemu 3.edukacja finansowa zadaniem publicznym i prywatnym	1.rosnący zakres regulacji konsumenckich w obszarze informacyjnym, zachowań konsumenckich i zagadnień produktowych 2.rosnąca rola nadzorów konsumenckich o charakterze zapobiegającym 3.rosnąca rola koordynacji transgranicznej

Źródło: opracowanie własne

Teoria racjonalnych wyborów zakładała zarówno istnienie możliwości jak i woli konsumentów do dokonywania w oparciu o dostarczoną informację ekonomicznie uzasadnionych wyborów na rynku jak też i odpowiedni poziom ich percepcji poznawczej. Inaczej mówiąc przyjmowała ona dwa ciche założenia. Pierwsze o tym, że dostarczane informacje są odpowiednio szczegółowe i obfite. Drugie zaś o odpowiednio wysokim poziomie przygotowania „technicznego” konsumentów do podejmowania tych decyzji. W tej sytuacji ważnym elementem wzmacniającym siłę oddziaływania konsumentów na rynku miały stanowić programy edukacji finansowej. Miały one podnieść ową zdolność „techniczną” do dokonywania prawidłowych wyborów. Programy te miały stanowić ważny element polityki konsumenckiej rządów. Obydwa te założenia przy bliższej analizie nie wytrzymują krytyki.

Paradygmat teorii racjonalnego konsumenta został w poważnym stopniu zakwestionowany w płaszczyźnie praktycznej przez wydarzenia związane z przebiegiem globalnego kryzysu finansowego lat 2007-2009, jak i w płaszczyźnie teoretycznej, w związku z szybko rosnącym znaczeniem ustaleń ekonomii behawioralnej.(Adenas,et al.,2014). Okazało się, że prawdziwy a nie wyimaginowany konsument wcale nie działa racjonalnie podejmując decyzje rynkowe. Dokonując wyborów rynkowych kieruje się on wieloma innymi niż czysto ekonomiczne przesłankami, zwłaszcza tymi o charakterze psychologicznym jak np. nastrój, pora dnia, sposób prezentacji, moda itp. .Ekonomia behawioralna kwestionuje racjonalność zachowań konsumentów przyjmowanych na gruncie ekonomii klasycznej. Wiąże to albo z jego postawą poznawczą, która może zawierać błędne interpretacje, albo z przejawiana postawą społeczną(np. zachowania stadne),albo też z jego podejściem emocjonalnym jak np. nadmierna ufność, czy też występująca często tendencja do unikania strat.(Lcfeuvre,Chapman,2017)

Tak samo korzystanie przez niego z dobrodziejstw „ujawniania” czy „otwartości” ma specyficzny charakter. Badania empiryczne dowodzą, że korzysta on z reguły bardzo selektywnie z dostarczanych informacji(Ben Shakar, et al.,2014) Zwłaszcza, gdy jest ich po prostu zbyt wiele i pojawia się zjawisko „przeładowania informacyjnego”. Dodatkowo korzystaniu z dobrodziejstw „ujawniania” przeszkadza szczególnie występowanie wzmiankowanej już bariery poznawczej po stronie konsumenta. Pozbawia ona wielu z nich możliwości dokonania racjonalnego wyboru w obliczu braku niezbędnych umiejętności „technicznych”(Ben Shakar,et al.,2010). Współczesne produkty finansowe są często bardzo złożonymi konstrukcjami opartymi zarówno na złożonej podstawie prawnej jak też i statystyczno-ekonomicznej, tak więc możliwość ich zrozumienia wykracza często poza

możliwości przeciętnego klienta. Nie sprzyja temu także ten fakt, że producenci oraz pośrednicy na rynku finansowym nie mają żadnej szczególnej motywacji do tego by zapewnić właściwy poziom „ujawnienia” dla potrzeb konsumenta. Nie wynikają dla nich z tego tytułu żadne oczywiste nagrody, co skutecznie może zniechęcać ich do dodatkowego wysiłku i ponoszenia dodatkowych kosztów.

Wszystkie te spostrzeżenia prowadziły do wniosku, że należy odrzucić obowiązującą przez długi czas wizję uproszczonego obrazu konsumenta jako racjonalnej i mądrej strony transakcji na rynku finansowym. Prawda jest bowiem zupełnie inna.

W ślad za tym zaczął się upowszechniać pogląd, że reżym „ujawnienia” nie jest wystarczającym środkiem ochrony konsumentów, przynajmniej tak długo jak długo nie staje się on reżymem „zrozumienia”. Pojawiły się opinie, że zapewnienie osiągnięcia owego stanu „zrozumienia” powinno należeć do obowiązków sprzedawców produktów finansowych (Sovern,2010). Wnioskiem końcowym płynącym z tych obserwacji stała się uzasadniona konieczność zastąpienia pasywnej roli regulatora na rynku konsumenckim jego rolą aktywną, który nie powinien wzdierać się przed interwencją regulacyjną wpływającą bezpośrednio na możliwe wybory konsumenckie. Interwencja ta mogłaby nie tylko obejmować kwestie zachowań rynkowych ale także kształtu samej oferty rynkowej i jej poszczególnych składników. To mogłoby m.in. oznaczać w skali mikro wprowadzanie ograniczeń lub zakazu sprzedaży pewnych produktów finansowych oraz w skali makro wprowadzanie racjonowania poziomu całej sprzedaży, m.in. poprzez działania antycykliczne, przykładowo poprzez ograniczenie dynamiki akcji kredytowej. Oznacza to także konieczność przypisania nowej roli instytucjom finansowym, które muszą wziąć znacznie więcej odpowiedzialności za wybory dokonywane przez konsumentów. Pytanie brzmi czy są one w stanie to efektywnie uczynić. Czy zastąpienie dogmatu racjonalnego i mądrego klienta racjonalnym i mądrym regulatorem oraz pełnym dobrej woli pośrednikiem finansowym jest możliwe do osiągnięcia, czy też jest jedynie hipotetycznym mirażem?

Postępująca finansjalizacja decyzji gospodarstw domowych wywołuje w sposób oczywisty ich rosnące znaczenie w ogólnym procesie kształtowania stabilności finansowej oraz zwiększa ich bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo instytucji finansowych.(Bieri 2015)

3. Międzynarodowe zasady ochrony konsumentów na rynku finansowym – model G20

W ciągu pierwszych kilku lat trwania globalnego kryzysu finansowego zagadnienia tworzenia lepszych warunków do ochrony interesów konsumentów usług finansowych znajdowały się na poboczu zainteresowania grupy G20, instytucji faktycznie sprawującej od 2008 roku globalne

przywództwo w gospodarce światowej oraz koordynującej na bieżąco światową politykę antykryzysową. Jej program był początkowo wypełniony zagadnieniami tradycyjnie z zakresu zmian regulacyjnych odnoszących się do obszaru ostrożnościowego systemu finansowego, zwłaszcza jego części bankowej, oraz poszukiwaniem nowego międzynarodowego konsensusu w tym zakresie. Było to o tyle proste, że społeczność międzynarodowa od wielu dziesięcioleci dokonywała globalnej koordynacji stosowanych standardów, począwszy od pierwszego konkordatu bazylejskiego.

W zakresie standardów ochrony konsumenckiej sytuacja wyglądała zupełnie inaczej. Nie było niczego wspólnego na poziomie globalnym w tym zakresie. Trzeba więc było dopiero stworzyć agendę działania na tym poziomie i stworzyć dla niej uzasadnienie merytoryczne. Początek dał szczyt w Seulu, w 2010 roku. W dokumencie końcowym tego szczytu zamieszczony zostaje krótki paragraf zatytułowany "Wzmocnienie ochrony konsumentów" (ang. Enhancing consumer protection), odnoszący się wprost do poprawy ochrony interesów konsumentów na rynkach finansowych. Został on sformułowany następująco: "Zwróciliśmy się z prośbą do FSB (Rada Stabilności Finansowej, pełniąca rolę faktycznego sekretariatu dla G20-przyp.aut) aby podjęła razem z OECD oraz innymi organizacjami międzynarodowymi prace i przygotowała do następnego szczytu raport o opcjach w zakresie poprawy ochrony konsumentów usług finansowych poprzez świadomy wybór, oparty na jawności, przejrzystości oraz edukacji finansowej, ochronę przed oszustwami, nadużyciami oraz pomyłkami a także poprzez system skarg oraz dochodzenia roszczeń"(G20 Seoul). Na wniosek prezydencji francuskiej G20 ministrowie finansów oraz prezesi banków centralnych krajów G20 na swoim spotkaniu w Paryżu w lutym 2011 roku uzupełnili ten zapis wzywając OECD, FSB oraz inne organizacje międzynarodowe do opracowania dodatkowo do szczytu G20 w Cannes, w październiku 2011 roku, wspólnych zasad ochrony konsumentów.

W listopadzie 2011 obydwie te dokumenty zostały zaprezentowane i zaakceptowane na szczycie przywódców państw G20 w Cannes. W przyjętej deklaracji końcowej stwierdzili oni w tym kontekście co następuje: „Zgodziliśmy się z tym, że włączenie polityki ochrony konsumentów usług finansowych do ram regulacyjnych i nadzorczych służy wzmocnieniu stabilności finansowej, zaakceptowaliśmy raport FSB na temat ochrony konsumentów usług finansowych oraz ogólne zasady ochrony konsumentów usług finansowych, przygotowane przez OECD wspólnie z FSB. Będziemy wspierać pełną implementację tych zasad w naszych krajach oraz prosimy FSB i OECD wraz z innymi odpowiednimi organizacjami, o przygotowanie raportów na temat postępów w ich stosowaniu na kolejnych szczytach a także o opracowanie dalszych wytycznych, jeśli okaze się to potrzebne"(G20 Final Declaration, Cannes). W ten sposób problematyka ochrony praw i interesów konsumentów

znalazła się po raz pierwszy w centrum globalnego zainteresowania. Co się tyczy drugiego dokumentu powstałego bezpośrednio z inicjatywy ministrów finansów oraz prezesów banków centralnych krajów grupy G20 w przedmiotowym zakresie, został on zaprezentowany w listopadzie 2011 roku w Cannes, pod nazwą „Ogólne zasady ochrony konsumentów usług finansowych grupy G20”(G20,2011) Jest to bardzo zwięzły dokument, składający się z dwóch części-wprowadzenia (ang.framework) oraz listy 10 rekomendacji. Jego zadaniem było służyć pomocą krajom G20 oraz innym zainteresowanym we wzmocnieniu ochrony konsumentów usług finansowych. Liczy on łącznie cztery strony tekstu. W kolejnych latach „Zasady” te były obudowywane operacyjnymi wytycznymi, przyjmowanymi na kolejnych szczytach przywódców G20. Pierwsza część zoperacjonalizowanych wytycznych, została przyjęta na szczycie G20 w Petersburgu w 2013 (OECD,2013), zaś druga i ostatnia na szczycie w Brisbane w 2014 roku(OECD,2014).

We wprowadzeniu do „Zasad” zawarte są podstawowe przesłanki działań podjętych przez G20 oraz przyjęte reguły działania w przedmiotowym zakresie. Otwiera je stwierdzenie, że zaufanie konsumentów oraz ich wiara w dobrze funkcjonujący rynek finansowy wspiera w długim okresie stabilność finansową, wzrost, wydajność i innowacyjność gospodarki.

Potrzebę wzmocnienia ochrony konsumentów usług finansowych uzasadnia się w nim m.in. wzmożonym transferem ryzyka finansowego do podmiotów indywidualnych oraz gospodarstw domowych, a także rosnącą złożonością produktów finansowych i gwałtownym postępem technicznym, któremu nie towarzyszy odpowiedni postęp w edukacji finansowej. Podkreśla się, że gwałtowny rozwój rynków finansowych oraz wprowadzanych innowacji, brak regulacji lub niewłaściwe regulacje normujące działalność podmiotów rynku finansowego, mogą nasilać ryzyko oszustwa, niewłaściwego wykorzystania i nadużycia wobec konsumentów. Zwraca się w tym kontekście uwagę, że szczególne zagrożenia tego rodzaju występują w przypadku konsumentów o niskich dochodach oraz o mniejszym doświadczeniu. Ponadto stwierdza się, że wzmocnieniu ochrony konsumentów winny towarzyszyć działania na rzecz inkluzji finansowej oraz edukacji finansowej. Równocześnie podkreśla się dla równowagi fakt, że prawa konsumenckie muszą iść w parze z ich obowiązkami.

We wprowadzeniu podkreśla się, że przedstawione zasady są adresowane do krajów G20 oraz innych zainteresowanych jako forma pomocy w poprawie ochrony konsumentów usług finansowych i noszą one niewiążący charakter. Takie zastrzeżenie osłabia w sposób oczywisty ich znaczenie jako nowego modelu ochrony konsumentów usług finansowych. Równocześnie jednakże z drugiej strony zaleca się wszystkim krajom G20 oraz innym zainteresowanym państwom dokonanie oceny narodowych rozwiązań w przedmiotowym

zakresie w kontekście prezentowanych zasad. W istocie rzeczy zachęca więc ono do dokonania odpowiednich korekt w stosowanych modelach narodowych, zgodnie z podejściem prezentowanym w założeniach. Trzeba uznać, że przyjęte podejście, choć zostawia pewien niedosyt, nosi bardzo pragmatyczny charakter. Trudno wyobrazić sobie bowiem przyjęcie wiążącego zestawu standardów ochronnych w tak krótkim czasie, bez wcześniejszego dorobku w tym względzie na płaszczyźnie międzynarodowej.

Na liście zasad stanowiących drugą część opracowania znalazło się dziesięć rekomendacji zgrupowanych wokół następujących zagadnień:

- Ram prawnych, regulacyjnych oraz nadzorczych
- Roli ciał nadzorczych
- Równego oraz uczciwego traktowania konsumentów
- Jawności i przejrzystości
- Edukacji finansowej
- Odpowiedzialnego prowadzenia biznesu
- Ochrony aktywów konsumentów przed oszustwem i niewłaściwym wykorzystaniem
- Ochrony danych konsumentów i prywatności
- Postępowania ze skargami oraz roszczeniami
- Wspieranie konkurencji krajowej i międzynarodowej

Zasada pierwsza - o ramach prawnych, regulacyjnych i nadzorczych- postuluje, by ochrona konsumentów rynków finansowych była integralną częścią systemu prawnego, regulacyjnego oraz nadzorczego kraju i by uwzględniała jego specyfikę. Regulacje winny być dostosowane do charakteru i rodzaju produktów finansowych oraz ich konsumentów, ich praw i obowiązków. Winny one także dopuszczać uczestnictwo podmiotów poza rządowych.

Zasada druga - o roli ciał nadzorczych- zakłada istnienie instytucji nadzorczych wyraźnie odpowiedzialnych za ochronę konsumentów usług finansowych, posiadające odpowiednie kompetencje do wykonywania swojego mandatu. Organizacje te winny m.in. posiadać operacyjną niezależność, być rozliczane za swoją działalność, posiadać odpowiednie zasoby i uprawnienia.

Zasada trzecia - w sprawie równego i uczciwego traktowania konsumentów - odnosi się do kwestii podejścia do konsumentów. Postuluje ona by wszyscy konsumenci rynków finansowych byli traktowani jednakowo, sprawiedliwie i uczciwie na wszystkich etapach ich relacji z dostawcami usług finansowych. Uczciwe traktowanie konsumentów winno

być integralną częścią ładu korporacyjnego oraz kultury korporacyjnej dostawców usług finansowych i ich przedstawicieli.

Zasada czwarta - o jawności i przejrzystości- postuluje by dostawcy usług finansowych i ich przedstawiciele dostarczali konsumentom kluczowe informacje o podstawowych korzyściach, ryzykach i warunkach oferowanego produktu. Informacje te powinny także obejmować kwestie ewentualnego konfliktu interesów występującego u dostawcy poprzez którego produkt jest sprzedawany. Materiały promocyjne winny być dokładne, uczciwe ,rozumiałe i nie mylące. Tam gdzie to jest możliwe powinno stosować się standardowe arkusze informacyjne. Szczególne mechanizmy ujawniające winny być stosowane w odniesieniu do złożonych i ryzykownych produktów.

Zasada piąta - w sprawie edukacji finansowej- postuluje by rozwój edukacji finansowej oraz świadomości finansowej był wspierany przez wszystkich właściwych interesariuszy. Prawa konsumentów i ich odpowiedzialność winny być prezentowane w widoczny sposób. Programy edukacyjne winny zapewnić rozwój umiejętności konsumentów w zakresie rozumienia ryzyka i jego uwarunkowań a także umiejętności dokonywania wyborów i poszukiwania pomocy.

Zasada szósta - o odpowiedzialnym prowadzeniu biznesu – zaleca by dostawcy usług finansowych oraz ich przedstawiciele traktowali jako swój cel działanie w najlepszym interesie swoich klientów i czuli się odpowiedzialni za wspieranie ochrony konsumentów. W zależności od charakteru transakcji oraz uzyskanych od konsumentów informacji dostawcy usług finansowych winni przeprowadzać ocenę zdolności finansowej, sytuacji i potrzeb swoich konsumentów przed wyrażeniem zgody na dostarczenie im produktu, porady klub usługi. W przypadku pojawienia się konfliktu interesów dostawcy usług finansowych i ich przedstawiciele winni zapewnić odpowiednie ujawnienie, posiadać odpowiednie procedury do rozwiązywania takich sytuacji lub odmówić dokonania transakcji. Struktura wynagrodzenia personelu instytucji finansowej i ich przedstawicieli winna sprzyjać odpowiedzialnemu prowadzeniu biznesu, uczciwemu traktowaniu konsumentów oraz unikaniu konfliktu interesów.

Zasada siódma - o ochronie aktywów konsumentów –postuluje posiadanie odpowiedniej informacji, kontroli oraz mechanizmów ochrony dla właściwego zabezpieczenia depozytów, oszczędności oraz innych podobnych aktywów finansowych przed kradzieżą czy niewłaściwym wykorzystaniem.

Zasada ósma – o ochronie danych konsumenta i jego prywatności – mówi o tym ,że dane finansowe oraz osobiste konsumenta winny być chronione przez odpowiednie

mechanizmy kontroli i ochrony. Mechanizmy te winny określać cele gromadzenia, przetwarzania, użycia i udostępniania tych informacji. Winny one także obejmować prawa konsumenta do informacji o wykorzystywaniu jego danych.

Zasada dziewiąta – o załatwianiu roszczeń i kompensacie – mówi o tym, że kraje powinny zapewnić by konsumenci mieli dostęp do odpowiednich systemów regulacji roszczeń oraz kompensaty. Systemy takie winny posiadać instytucje finansowe oraz ich przedstawiciele. Należy także zapewnić działalność takich systemów dla rozstrzygania sporów konsumenckich. Należy także zapewnić gromadzenie i udostępnianie informacji o roszczeniach oraz sposobach ich rozwiązania.

Zasada dziesiąta – o konkurencji – postuluje wspieranie konkurencji na rynku krajowym i międzynarodowym celem dostarczenia konsumentom lepszej oferty oraz zapewnienia niższych cen .

Jak wynika z tego przeglądu przyjęte zasady miały zróżnicowany charakter. Niektóre z nich mają charakter bezsporny i były już w szerokim zastosowaniu wcześniej jak np. potrzeba wspierania edukacji finansowej czy ochrony aktywów i danych konsumenckich. Kilka z tych rekomendacji należy wszakże uznać za demonstrację nowego podejścia i szczególnie istotnych dla dalszych losów ochrony konsumentów usług finansowych. Do takich rekomendacji można zwłaszcza zaliczyć zalecenie włączenia zagadnień ochrony konsumentów usług finansowych do systemów prawnych, regulacyjnych i nadzorczych krajów, tak by stały się one ich integralną częścią. Dodatkowo zaleca się w niej także poddanie odpowiednim regulacjom oraz nadzorowi dostawców usług finansowych oraz ich agentów. W procesie tworzenia owych ram prawnych zaleca się również szersze wykorzystanie współpracy z organizacjami konsumenckimi.

Do ważnych ustaleń zawartych w „Ogólnych zasadach” z pewnością należy rekomendacja o potrzebie tworzenia specjalnych instytucji nadzoru konsumenckiego w zakresie usług finansowych, z odpowiednimi kompetencjami, które pozwolą im właściwie realizować ich mandat. Podkreśla się zwłaszcza konieczność jasno zdefiniowanych celów ich działalności, odpowiedniego kształtu, niezależności operacyjnej, zdefiniowanych uprawnień sankcyjnych a także zasad ich publicznej odpowiedzialności.

Ważne implikacje dla losów ochrony konsumentów usług finansowych zawarte są w rekomendacji o równym i uczciwym traktowaniu konsumentów oraz o jawności i przejrzystości. W kwestii równego i uczciwego traktowania konsumentów podkreśla się, że wszyscy konsumenci usług finansowych powinni być traktowani równo i uczciwie we

wszystkich stadiach ich relacji z instytucjami finansowymi oraz ich agentami. Jest to dzisiaj standard słabo osiągany.

Za szczególnie ważne należy uznać postulat, że uczciwe traktowanie konsumentów winno stanowić część ogólnego ładu korporacyjnego oraz kultury korporacyjnej instytucji finansowych i ich agentów. Podkreśla się także konieczność zwrócenia szczególnej uwagi na grupy konsumentów o charakterze wrażliwym.

Rekomendacja w zakresie ujawniania i transparentności postuluje nowe interesujące podejście w tym zakresie. W wyjaśnieniu do niej wskazuje się na fakt, że konsumenci nabywający produkty finansowe znajdują się w szczególnie trudnej sytuacji wobec instytucji finansowych z uwagi na to, że z reguły podejmują oni transakcje rynkowe stosunkowo rzadko w porównaniu z ich sprzedawcami dla których są to transakcje masowe i rutynowe. Podkreśla się także, że tradycyjne podejście do ujawniania może okazać się niewystarczające dla konsumenta i może prowadzić do niewłaściwych wyborów. Rekomendacja postuluje przekazanie konsumentom przez dostawcę produktów finansowych głównych informacji odnośnie ich podstawowych korzyści, ryzyk oraz warunków. Ważnym standardem jest przyjęcie zasady, że dostawcy usług finansowych winni także dostarczyć informacji o istnieniu ewentualnego konfliktu interesów przy dystrybucji produktów finansowych oraz zapewnić jego rozwiązanie.

Należy wreszcie na koniec podkreślić doniosłe znaczenie rekomendacji o odpowiedzialnym prowadzeniu biznesu. Postuluje ona by dostawcy usług finansowych oraz ich upoważnieni agenci posiadali za swój cel jak najlepsze działanie na rzecz konsumentów oraz winni być odpowiedzialni za poprawę poziomu ich ochrony. W rekomendacji tej podkreśla się także konieczność takiego kształtowania systemów wynagrodzeń w instytucjach finansowych by zachęcało to do odpowiedzialnego prowadzenia biznesu oraz unikania konfliktu interesów w procesie sprzedaży.

4. Nowe wyzwania ochrony konsumentów w erze finansów cyfrowych

Postępująca digitalizacja współczesnych usług finansowych, opartych na szeregu przełomowych innowacji technologicznych, wywiera coraz silniejszy wpływ na pozycję, interesy, korzyści i ryzyka konsumentów (Saunders,2017). Technologie cyfrowe prowadzą do zmiany sposobu dostępu konsumentów do rynku finansowego i ich interakcji z podmiotami rynku finansowego. Umożliwiają one lepszy dostęp do usług finansowych oraz rozszerzają proces inkluzji finansowej. Zmieniają one także sposoby interakcji konsumentów

z pośrednikami finansowymi. Rośnie rola kanałów online, pieniądza elektronicznego i zastosowanie urządzeń mobilnych, jak smartfony czy specjalne aparaty telefoniczne. Spada zdecydowanie rola obrotu gotówkowego i fizycznego kontaktu z operatorami rynkowymi. Cyfrowa obsługa rynku finansowego odbywa się przez coraz szerszy wachlarz podmiotów usytuowanych poza sektorem finansowym, a więc także poza jurysdykcją nadzoru finansowego.

Zastosowanie technologii cyfrowych w finansach daje tym samym nie tylko korzyści konsumentom ale też tworzy nowe ryzyka, wcześniej im nieznanne, lub występujące incydentalnie. Kluczowe znaczenie mają obecnie kwestie związane z ochroną danych i prywatności, cyber przestępczość, inkluzja finansowa i kompetencje cyfrowe. Rosnąca zdolność instytucji finansowych do gromadzenia i przetwarzania coraz większej ilości oraz coraz bardziej zróżnicowanych baz danych nasila niebezpieczeństwo nadużyć w tym zakresie, kradzieży danych czy ich manipulacji, kradzieży tożsamości, kradzieży aktywów finansowych, itd.(Central Bank of Ireland,2017). Dlatego też kwestie te stały się m.in. przedmiotem centralnego zainteresowania G20, na szczycie podczas prezydencji argentyńskiej w 2018. W deklaracji końcowej ze szczytu wielokrotnie odnoszono się do kwestii cyfryzacji (G20 Leaders Declaration,2018). M.in. w punkcie dziewiątym deklaracji stwierdza się, co następuje: „Dla najlepszego wykorzystania korzyści z cyfryzacji i nowych technologii dla wzrostu gospodarczego i wydajności będziemy wspierać mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa...wspierać cyfrową inkluzję, wzmacniać ochronę konsumentów oraz polepszać cyfrowe państwo, cyfrową infrastrukturę i pomiar cyfrowej gospodarki”. W punkcie trzynastym deklaracja głosi „Przyjmujemy wskazówki G20 odnośnie do inkluzji finansowej, które zawierają niezobowiązujące rekomendacje odnośnie do ułatwień w rozwoju cyfrowych usług finansowych”.

Na życzenie ministrów finansów G20 na szczyt w Buenos Aires został także przygotowany dokument operacyjny, który zawierał rekomendacje odnośnie do sposobu podejścia do ochrony konsumentów na rynku finansowym w erze digitalizacji (G20,2018a). W dokumencie tym szczególną uwagę zwrócono na ryzyka finansów cyfrowych i ich skutków dla konsumentów. Ogół tych ryzyk został podzielony na cztery kategorie:

1. Związane z rozwojem rynku (ang market driven), które mogą obejmować m.in. zastosowanie niewłaściwych produktów finansowych, ich adresowanie do niewłaściwych konsumentów, nowe rodzaje przestępczości finansowej, brak ochrony prywatności danych osobowych, nadmierne profilowanie cyfrowe dla identyfikacji

potencjalnych konsumentów, co może prowadzić do zjawiska ich wykluczenia z oferty, itd.

2. Związane z rozwojem regulacji oraz nadzoru (ang. regulation and supervision driven), które mogą obejmować m.in. nierównomierny poziom ochrony w poszczególnych krajach i pomiędzy krajami, niewłaściwe rozwiązania regulacyjne czy nieprofesjonalne działania nadzoru,
3. Związane z konsumentami (ang. consumer driven), które mogą obejmować przede wszystkim niedostateczny poziom kompetencji cyfrowych oraz finansowych, ograniczony kontakt bezpośredni z dostawcami, ryzyka związane ze współpracą z różnorodnymi nowymi partnerami spoza sektora finansowego, ryzyka związane z technologicznie uwarunkowanym przyspieszeniem procesów decyzyjnych itd. (Central Bank of Ireland, 2017)
4. Związane z technologią (ang. technology driven), które mogą m.in. obejmować użycie niewłaściwych algorytmów, niewłaściwe użycie wielkich oraz małych baz danych, czy ryzyka cybernetyczne.

Dodatkowo dla potrzeb szczytu przygotowane zostały jeszcze dwa inne ważne dokumenty. Pierwszy z nich był poświęcony cyfryzacji finansów oraz inkluzji finansowej. Zawarte w nim rekomendacje konsumenckie podzielone zostały na trzy grupy (G20, Policy, 2018). Pierwsza grupa objęła zagadnienia lepszej ochrony konsumentów na cyfrowym rynku finansowym, poprzez poprawę nadzoru nad tym rynkiem oraz lepszą transparentność i otwartość instytucji finansowych. W tym pierwszym aspekcie podkreślone jest znaczenie uzyskania odpowiedniej równowagi między proinnowacyjnym podejściem nadzoru a bezpieczeństwem konsumentów oraz konieczność nabycia przez nadzór i konsumentów odpowiednich kompetencji w zakresie cyfrowych usług finansowych. W odniesieniu do transparentności i jawności rekomendacje zwracają uwagę na konieczność dostosowania istniejących wymagań do cyfrowej rzeczywistości, a także na nowe możliwości, które w tym zakresie się pojawiają. Szczególne możliwości oferuje zastosowanie technologii typu big data. Można je wykorzystać m.in. do publikacji wskaźników charakteryzujących produkty lub usługi finansowe jak np. ujawnianie skarg klientów na nie, czy też wykorzystanie robo doradztwa. Drugi obszar wymieniony wśród rekomendacji w dokumencie odnosi się do kompetencji finansowych. Rekomendacje zalecają m.in. wspieranie inicjatyw dotyczących gromadzenia danych oraz identyfikację nowych kompetencji kluczowych w zakresie finansów cyfrowych oraz wzmocnienie edukacji finansowej odnoszącej się do cyfrowych usług finansowych. Trzeci i ostatni obszar ujęty w rekomendacjach odnosi się do ochrony danych. Rekomendacje przywiązują szczególną wagę

do zapewnienia bezpieczeństwa oraz skuteczności uzyskiwania zgody na dostęp do danych od zainteresowanych, który uważają je za podstawowy element ochrony prywatności danych i ochrony konsumenta. Zalecają w tym kontekście m.in. utrzymywanie przez zainteresowane podmioty rekordów zgód uzyskiwanych od klientów oraz przyjęcie filozofii „opt in”, w miejsce stosowanej „opt out”, odnośnie do udostępniania swoich danych osobowych. Rekomendacje zalecają rozszerzenie uprawnień konsumentów do dostępu, rektyfikacji, kasacji oraz prawa sprzeciwu. Zwracają one uwagę, że uprawnienia te są szczególnie ważne w kontekście finansów cyfrowych, gdzie dane osobowe osób prywatnych są przechowywane i udostępniane wielu instytucjom. Konsumenci mogą nie wiedzieć kto i z jakich danych korzysta. Stąd jako podstawową zasadę należy traktować prawo dostępu zainteresowanych do swoich danych oraz prawo do ich korekty. Wreszcie rekomendacje zwracają uwagę na kwestie bezpieczeństwa danych. Podkreślają, że dane stają się współcześnie podstawowym aktywem, zaś ich kradzież danych jest jednym z głównych ryzyk konsumenckich. Stąd rekomendacje zalecają nadzoram finansowym zapewnienie podjęcia przez instytucje finansowe odpowiednich działań w przedmiotowym zakresie. Drugi dokument z kolei poświęcony był w całości kwestiom cyfryzacji i edukacji finansowej (G20/OECD 2018b). Stanowić on ma w założeniach G20 materiał pomocniczy dla krajów G20 w kształtowaniu ich polityki w zakresie edukacji w obszarze finansów cyfrowych. Zawiera on m.in. listę kontrolną zalecanych działań w tym zakresie oraz jej obszernie omówienie.

5. Ochrona danych osobowych jako podstawowy obszar działań chroniących konsumentów

Wychodząc naprzeciw wymaganiom nowego wieku Komisja Europejska od 2014 roku podejmowała szereg działań które miały na celu budowanie zaufania cyfrowego wśród jej obywateli. Ich ukoronowaniem było przygotowanie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), które zaczęło obowiązywać w całej Unii Europejskiej od dnia 25 maja 2018 roku (EU, Rozporządzenie, 2016).

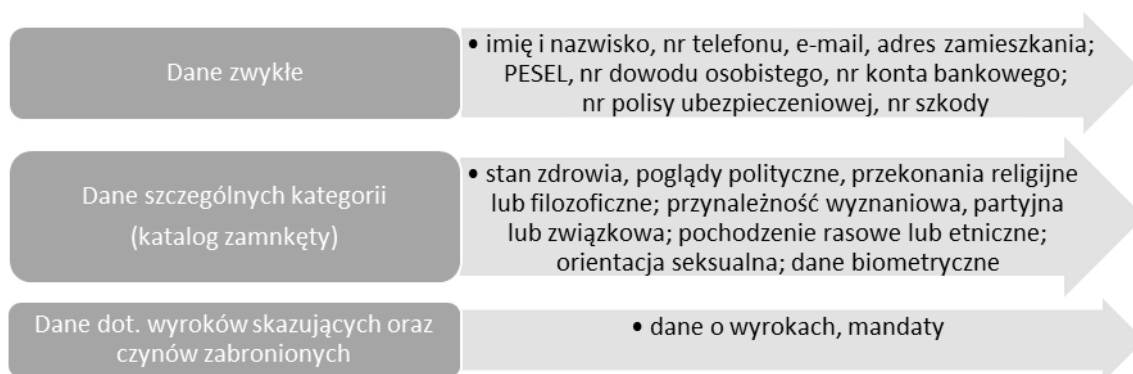
Nadrzędnym celem RODO jest ochrona podstawowych praw i wolności osób fizycznych, w szczególności ich prawa do ochrony danych osobowych.

Zgodnie z przyjętą definicją *„dane osobowe oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą możemy bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i*

nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jedne bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej „, (art. 4 ust. 1 RODO).

Już z samej definicji danych osobowych wynika, że dane takie jak np. adres IP komputera w pewnych sytuacjach może również stanowić daną osobową. Przyjęty przez RODO podział danych osobowych na dane zwykłe, szczególne oraz dotyczące wyroków wpływa znacząco na wymagany dla poszczególnych rodzajów danych stopień bezpieczeństwa. Co prawda RODO jest neutralnym i elastycznym aktem prawnym dającym swobodę administratorowi w doborze środków zapewniających adekwatny poziom bezpieczeństwa jednakże w przypadku przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych wymagane są dodatkowe zabezpieczenia o charakterze prawnym takie jak pisemne upoważnienia dla osób, które przetwarzają te kategorie danych. Podział wpływa również na ocenę ich naruszenia czyli oszacowania poziomu ryzyka naruszenia praw i wolności.

Rozporządzenie wprowadza następujący podział danych osobowych:



Opracowanie własne

Czym jest z kolei przetwarzanie danych osobowych? „*Przetwarzanie danych osobowych oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie* „, (art. 4 ust. 2 RODO).

Podstawowe zasady przetwarzania danych to:



Opracowanie własne

Administrator zobowiązany jest przetwarzając dane osobowe do przestrzegania powyższych zasad. Odnosząc się do poszczególnych z nich administrator musi mieć podstawę prawną do przetwarzania danych, określony cel, zbierać tylko tyle danych ile jest mu niezbędnych na potrzeby realizacji celu oraz musi określić czas ich retencji. Dodatkowo musi zadbać aby dane były prawidłowe co może osiągnąć dokonując regularnych ich przeglądów w wyniku czego dokona ich aktualizacji.

RODO wymusza na administratorze „utrzymanie porządku” w bazach danych. Wdrożenie restrykcyjnych przepisów obwarowanych wysokimi karami pieniężnymi spowodowało „czyszczenie baz” gdzie gromadzone były latami dane, które uległy zdezaktualizowaniu. Kolejnym krokiem jakie podjęły przedsiębiorstwa była inwentaryzacja i aktualizacja danych co w znaczącym stopniu wpłynęło na ich jakość i przejrzystość a w dalszej konsekwencji podniosło poziom ich bezpieczeństwa jak również ułatwienie w zarządzaniu nimi.

Zarządzanie obszarem danych osobowych jest procesem ciągłym wymagającym od administratora stałego monitorowania oraz przeprowadzania regularnie analizy ryzyka. W obecnie dynamicznie zmieniającym się otoczeniu prawno-informacyjnym analiza ryzyka stanowi podstawowe narzędzie do oceny ryzyka wpływu wdrażanych rozwiązań na prawa i wolności osób fizycznych. Słowo „ryzyko” występuje w rozporządzeniu RODO 76 razy. Oprócz neutralności technologicznej drugim fundamentalnym założeniem jest podejście oparte na ryzyku, albowiem analiza ryzyka jest podstawą zapewnienia zgodności z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych. Prawidłowo przeprowadzona analiza ryzyka zapewni dobór adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych, które wpłyną na minimalizację ryzyka przetwarzania danych osobowych jednocześnie zapewniając odpowiedni poziom ochrony prawa osób, których dane są przetwarzane. RODO poprzez

wymóg przeprowadzania analizy ryzyka oraz powyższych zasad przetwarzania wymusza na administratorze identyfikację potencjalnych ryzyk oraz zasady postępowania z nimi zapewniając tym samym administratorowi zgodność z przepisami. To zaś sprawia, że dane osobowe osób fizycznych przetwarzane są z zapewnieniem im odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. Dodatkowo administrator w przypadku zidentyfikowania wysokiego ryzyka dla praw i wolności osób fizycznych jak również we wskazanym przez organ nadzorczy w Monitorze Polskim wykazie rodzajów operacji musi dokonać oceny skutków dla ochrony danych tzw. DPIA (*Data Protection Impact Assessment*). Katalog operacji przetwarzania danych, dla których należy przeprowadzić ocenę skutków nie jest katalogiem zamkniętym. Obecnie wskazanymi operacjami są między innymi:

- a) automatyczne podejmowanie decyzji o skutku prawnym, finansowym lub podobnie znaczącym skutku: np. sklepy internetowe oferujące ceny promocyjne dla określonych grup klientów – system profilowania klientów pod kątem zidentyfikowania preferencji zakupowych;
- b) systematyczne monitorowanie: przetwarzanie wykorzystywane do obserwacji, monitorowania lub kontrolowania osób, których dane dotyczą, w tym danych gromadzonych za pośrednictwem sieci lub w ramach „systematycznego monitorowania na dużą skalę miejsc dostępnych publicznie” np. środki komunikacji miejskiej, miasta oferujące system wypożyczania rowerów, samochodów;
- c) przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych i dotyczących wyroków skazujących i czynów zabronionych – partie polityczne, komitety wyborcze czy też operatorzy telekomunikacyjni, dostawcy mediów (prąd, gaz, woda) w zakresie inteligentnego opomiarowania – regularne przetwarzanie danych pomiarowych umożliwiają obserwację stylu życia, intensywność korzystania z mediów;
- d) przetwarzanie danych genetycznych – laboratoria, firmy, szpitale oferujące diagnostykę genetyczną – diagnoza medyczna, testy DNA, badania medyczne;
- e) innowacyjne wykorzystywanie lub zastosowanie rozwiązań technologicznych lub organizacyjnych np. serwisy internetowe przetwarzające dane z urządzeń typu Internet rzeczy, zdjęcia opatrzone danymi geolokalizacyjnymi czy też zastosowanie komunikacji między urządzeniami (Internet rzeczy – np. beacons, drony) w przestrzeni publicznej i w miejscach użyteczności publicznej, systemy stosowane do analizy i przekazywania danych dostawcom usługi przy użyciu aplikacji mobilnych z urządzeń przenośnych typu: smartwatch, inteligentne opaski, beacons itp.

- f) Przeprowadzając zarówno analizę ryzyka czy również DPIA należy pamiętać, że administrator nie dokonuje tych analiz pod kątem zabezpieczenia firmy, przedsiębiorstwa czy spółki a pod kątem naruszenia praw i wolności osób fizycznych.

Do kluczowych obowiązków administratorów należy realizacja praw jakie RODO przyznaje osobom fizycznym w obrocie ich danymi osobowymi. Prawa te zostały bardzo szczegółowo opisane w Rozdziale III RODO.

Ogólne rozporządzenie o ochronie danych zapewnia przede wszystkim osobom fizycznym w tym konsumentowi cyfrowemu ich bezkosztową realizację. Kolejną zasadą, na którą kładziony jest duży nacisk to język i forma udzielania wszelkich informacji na żądania klientów. Zgodnie z RODO każda komunikacja z osobami musi być zwięzła, przejrzysta, zrozumiała i przekazana w łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem. Na odpowiedź i każde żądanie osoby fizycznej, której dane są przetwarzane administrator ma miesiąc czasu. RODO „zadbało” również o to aby zapewnić każdej osobie fizycznej zachowanie poufności jej danych poprzez wymóg weryfikacji tożsamości osoby zwracającej się z żądaniem do administratora. Nabiera to szczególnej wartości w obecnie panującej pandemii, albowiem sytuacja wymusiła pracę zdalną takich między innymi organizacji jak banki, ubezpieczyciele czy urzędy państwowe i nie ma możliwości zidentyfikowania osoby występującej z żądaniem na podstawie np. okazania dowodu osobistego i bezpośredniego porównania zdjęcia z osobą.

W tym obszarze Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 5 czerwca 2019 roku wydał rekomendacje dotyczące identyfikacji klienta i weryfikacji jego tożsamości w bankach oraz oddziałach instytucji kredytowych w oparciu o metodę wideoweryfikacji. I tutaj w zakresie weryfikacji tożsamości klienta bez jego fizycznej obecności rekomendowane są środki identyfikacji elektronicznej wskazane w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. *w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynkach wewnętrznych oraz uchynieniu dyrektywy 1999/93/WE*, w tym kwalifikowany podpis elektroniczny(UE 2014). Zgodnie z RODO jeżeli administrator nie jest w stanie zidentyfikować osoby fizycznej występującej z żądaniem, może odmówić ich realizacji.

Obowiązek informacyjny jaki został nałożony na przedsiębiorstwa jeszcze w poprzednich przepisach o ochronie danych osobowych z 1995 roku został dodatkowo rozbudowany aby zapewnić jak najpełniejszą informację przekazywaną osobie fizycznej w związku z przetwarzaniem jej danych osobowych. Od 25 maja 2018 r. każdy podmiot przetwarzający

dane osobowe występujący w roli administratora jest zobowiązany do poinformowania o:

- a) swoje tożsamości i danych kontaktowych;
- b) gdy ma to zastosowanie – o danych kontaktowych inspektora ochrony danych;
- c) celach przetwarzania danych osobowych oraz podstawie prawnej przetwarzania;
- d) jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f - prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora;
- e) odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców;
- f) gdy ma to zastosowanie – informacje o zamiarze przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego;
- g) okresie przez który dane osobowe będą przechowywane;
- h) przysługujących prawach: prawie dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych;
- i) jeżeli przetwarzania odbywa się na podstawie zgody – informacje o prawie do cofnięcia zgody w dowolnym momencie;
- j) prawnie wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- k) tym czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych;
- l) zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

W przypadku gdy administrator pozyskuje dane osobowe w inny sposób niż od osoby, której dane dotyczą np. z rejestru CEIDG czy KRS zobowiązany jest dodatkowo poinformować o:

- a) kategoriach danych osobowych;
- b) źródle pochodzenia danych osobowych, a gdy ma to zastosowanie – czy pochodzą one ze źródeł publicznie dostępnych.

Nałożony przez ustawodawcę unijnego obowiązek informacyjny wobec osób fizycznych, z tak znacząco rozszerzonym zakresem powoduje, że administrator przestaje być anonimowy. Musi on podać konkretny cel oraz podstawę przetwarzania danych osobowych, nie może przetwarzać danych przez nieokreślony czas. Jest także zobowiązany do poinformowania o ewentualnym transferze danych poza obszar Unii Europejskiej, o prawach przysługujących klientom czy pracownikom jak również co ma szczególne znaczenie w dobie cyfryzacji o zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

W ten sposób konsument cyfrowy otrzymuje pełną informację dotyczącą obiegu swoich danych osobowych. Jak również pozyskuje wiedzę o przyznanych mu prawach.

6. Finanse cyfrowe a prawo do danych

Szczególnie istotne w obszarze finansów cyfrowych są trzy prawa jakie mają zgodnie z RODO osoby fizyczne tj. prawo przenoszenia danych, zgoda oraz prawo do usunięcia danych. Analizując poszczególne prawa na szczególną uwagę pod kątem finansów cyfrowych zasługuje prawo do przenoszenia danych oraz prawo do usunięcia danych.

Artykuł 20 RODO przyznaje konsumentowi prawo do przenoszenia danych: *„Osoba, której dane dotyczą, ma prawo otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe jej dotyczące, które dostarczyła administratorowi, oraz ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony administratora, któremu dostarczono te dane osobowe, jeżeli:*

- a) przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub na podstawie umowy;*
- b) przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany”.*

Oznacza to, że osoba fizyczna ma prawo żądania, by dane osobowe zostały przesłane przez administratora bezpośrednio innemu administratorowi. Warunkiem jest aby było to możliwe technicznie. Prawo to jest jednym z nowych praw, które zostało wprowadzone obecnym aktem dotyczącym ochrony danych osobowych. Jest to prawo pro konsumenckie, które ułatwia zmianę dostawcy usługi np. bankowej czy ubezpieczeniowej. Często też ma zastosowanie przy przenoszeniu kont na portalach społecznościowych czy też historii zakupów pomiędzy sklepami internetowymi. Jednakże należy pamiętać, że przeniesie danych dotyczy tylko tych danych, które osoba fizyczna dostarczyła do administratora. Prawo to nie obejmuje danych wytworzonych przez administratora. Jednocześnie warto podkreślić, że dotyczy ono tylko danych przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.

Komisja Europejska w swojej strategii w zakresie danych z dnia 19 lutego 2020 r. wskazuje jako jedno z kluczowych działań *„zbadanie możliwości zwiększenia prawa do przenoszenia danych przez osoby fizyczne na mocy art. 20 RODO, zapewniając im większą kontrolę na tym, kto może uzyskać dostęp do danych generowanych maszynowo i je wykorzystać (potencjalnie w ramach aktu w sprawie danych w 2021 r.).”*

Obecnie wykonywanie tego prawa nie jest jednolite nawet w obszarze Unii Europejskiej. Dotyczy to takich sektorów jak sektor ochrony zdrowia czy energetyczny. W przypadku przedsiębiorstw korzystających z różnych chmur obliczeniowych realizacja prawa

do przenoszenia danych jest problematyczna. Dodatkowym wyzwaniem jest zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przenoszenia danych. Nowy program „Cyfrowa Europa” na lata 2021-2027 ma na celu kształtowanie cyfrowej transformacji w Europie. Jednym z założeń jest wzmocnienie pozycji osób fizycznych w odniesieniu do ich danych. Planowane jest wzmocnienie prawa do przenoszenia danych poprzez przyznanie większej kontroli nad danymi osobowym fizycznym poprzez wprowadzenie surowszych wymogów dotyczących interfejsów umożliwiających dostęp do danych w czasie rzeczywistym oraz obowiązkowe udostępnianie formatów nadających się do odczytu maszynowego w odniesieniu do danych, których źródłem są niektóre produkty i usługi.

Kolejnym szalenie istotnym prawem jest prawo do usunięcia danych. Zgodnie z art. 17 RODO każdej osobie fizycznej przysługuje prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”). Przepis ten obejmuje dwa uprawnienia osoby fizycznej. Pierwsze do żądanie usunięcia danych oraz drugie do żądania bycia zapomnianym. Realizacja tego żądania nakłada na administratora obowiązek usunięcia danych osobowych. Uznanie, że dane osobowe zostały całkowicie usunięte, należy je usunąć ze wszystkich możliwych miejsc gdzie mogły się pojawić np. z serwerów, poczty elektronicznej, plików Microsoft Office, dysków zewnętrznych i przenośnych, papierowych kopii. W praktyce administratorzy szukają możliwości ograniczenia tego prawa poprzez np. wskazanie przepisu prawa, który umożliwia mu dalsze przetwarzanie danych np. przepisy o rachunkowości czy też kiedy przetwarzanie danych jest niezbędne do dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami. Jednakże administrator może przetwarzać dane osobowe tylko do czasu gdy nie ustaną podstawy do ich przetwarzania. Reasumując prawo to nie działa zawsze i wszędzie. To prawo, które wiąże się z wieloma problemami zarówno po stronie administratorów jak i osób fizycznych. W przypadku bowiem np. banku czy ubezpieczyciela mamy dodatkowo przepisy ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, które nakładają na te instytucje obowiązek przechowywania informacji o relacji gospodarczej przez 5 lat od jej końca. Klient odbiera zapis tego artykułu „dosłownie” i zwracając się do administratora z żądaniem usunięcia jego danych (bycia zapomnianym) oczekuje wykonania zadania natychmiast, co w praktyce może dotyczyć tylko danych przetwarzanych w celach marketingowych oraz nie będą przekazywane podmiotom z grupy kapitałowej.

Kolejnymi prawami jakie są przyznane w RODO osobom fizycznym to prawo:

- a) do sprostowania danych;

- b) do ograniczenia przetwarzania;
- c) obowiązek powiadomienia o sprostowaniu lub usunięciu danych osobowych lub o ograniczeniu przetwarzanie;
- d) do sprzeciwu;
- e) zautomatyzowane podejmowanie decyzji w indywidualnych przypadkach, w tym profilowanie.

Najbardziej kontrowersyjną podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Zgodnie z RODO „zgoda osoby, której dane dotyczą oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przywala na dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przywala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.” I dalej: „Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wycofać zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Osoba, której dane dotyczą, jest o tym informowana, zanim wyrazi zgodę. Wycofanie zgody musi być równie łatwe jak jej wyrażenie”. Dla konsumenta jest to zaleta, gdyż nowelizacja przepisów o ochronie danych osobowych daje mu możliwość łatwiejszego wycofania zgody, jednocześnie dla administratorów których działalności w głównej mierze opiera się na zgodzie jest wadą. Jednocześnie należy pamiętać, że zgoda może być podstawą przetwarzania danych tylko wtedy, gdy nie występują inne podstawy legalizujące. Największym problemem dla wielu przedsiębiorstw jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu administratora jako podstawy prawnej w celu działań marketingowych. Albowiem aby realizować marketing bezpośredni za pomocą np. telefonu lub maila muszą one mieć zgodę uzyskaną zgodnie z RODO.

W kontekście zgody bardzo istotny jest również Art. 43 RODO, mówiący o tym, że „Aby zapewnić dobrowolność, zgoda nie powinna stanowić ważnej podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych w szczególnej sytuacji, w której istnieje wyraźny brak równowagi między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, w szczególności gdy administrator jest organem publicznym i dlatego jest mało prawdopodobne, by w tej konkretnej sytuacji zgodę wyrażono dobrowolnie we wszystkich przypadkach. Zgody nie uważa się za dobrowolną, jeżeli nie można jej wyrazić z osobna na różne operacje przetwarzania danych osobowych, mimo że w danym przypadku byłoby to stosowne, lub jeżeli od zgody uzależnione jest wykonanie umowy – w tym świadczenie usługi – mimo że do jej wykonania zgoda nie jest niezbędna.”

Wartym zauważenia jest obowiązek jaki RODO nałożyło na administratora w przypadku wystąpienia naruszenia. Zgodnie z art. 34 Rozporządzenia jeżeli naruszenie ochrony danych może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych, administrator bez zbędnej zwłoki zawiadamia osobę, której dane dotyczą, o takim naruszeniu. W zawiadomieniu musi między innymi podać: charakter naruszenia; imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub innego punktu kontaktowego; opis możliwych konsekwencji naruszenia ochrony danych osobowych; opis środków zastosowanych lub proponowanych przez administratora w celu zaradzenia naruszeniu jak również środków w celu minimalizacji jego ewentualnych negatywnych skutków. Celem takiego powiadomienia jest umożliwienie osobom fizycznym podjęcia niezbędnych działań zapobiegawczych dla ochrony danych przed negatywnymi skutkami zaistniałego naruszenia. Obowiązek dotyczący naruszeń określony jest również np. w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z jego zapisami firmy telekomunikacyjne to jedne z podmiotów, które w przypadku stwierdzenia naruszenia zobowiązane są powiadomić zarówno Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jak również abonentów lub użytkowników końcowych.

Po dwóch latach stosowania ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych Komisja Europejska opublikowała sprawozdanie z oceny jego realizacji. Zgodnie z Raportem RODO wzmacnia pozycję obywatela, zapewniając mu szereg praw dotyczących przetwarzania jego danych osobowych oraz tworzy nowy europejski system zarządzania i egzekwowania przepisów o ochronie danych (EU 2020).

RODO okazało się elastyczne pod względem wspierania rozwiązań cyfrowych w nieprzewidzianych okolicznościach, takich jak ostatni kryzys związany z pandemią wywołaną przez Covid-19. Dzięki wdrożeniu RODO obywatele UE są bardziej świadomi przysługujących im praw. RODO daje osobom fizycznym większą podmiotowość, jeśli chodzi o decydowanie, co dzieje się z ich danymi w związku z transformacją cyfrową. Przyczynia się ono również do wspierania godnych zaufania innowacji, zwłaszcza dzięki podejściu opartemu na analizie ryzyka i zasadom, takim jak uwzględnianie ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślna ochrona danych.

RODO odniosło również sukces międzynarodowy. Już kilka krajów na świecie chce powielić unijne rozporządzenie, a wszystkie inne, które mają jakiegokolwiek przepisy o ochronie danych osobowych, odnoszą się w swojej doktrynie do RODO. I nawet jeśli się z nim nie zgadzają, to tłumaczą swoim obywatelom, dlaczego nie wprowadzają rozwiązań na wzór europejski.

Drogą europejską chcą iść m.in. Chile, Korea Południowa, Brazylia, Japonia, Kenia, Indie, Tunezja, Indonezja, Tajwan czy Kalifornia.

Od maja 2018 roku Komisja zintensyfikowała dialog dwustronny, regionalny i wielostronny, wspierając globalną kulturę poszanowania prywatności i konwergencję między różnymi systemami ochrony prywatności z korzyścią zarówno dla obywateli, jak i przedsiębiorstw. W czasach, gdy naruszenia prywatności mogą mieć wpływ na dużą liczbę osób jednocześnie w kilku częściach świata, należy zacieśnić międzynarodową współpracę między organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów w zakresie ochrony danych. Dlatego też, Komisja zwróci się do Rady o udzielenie zgody na rozpoczęcie negocjacji w celu zawarcia umów o wzajemnej pomocy i współpracy z odpowiednimi państwami trzecimi.

7. Podsumowanie i wnioski

Potrzeba wzmocnienia ochrony praw i interesów konsumentów na rynkach finansowych należy obecnie do katalogu zagadnień nie podlegających kontestacji, tak w płaszczyźnie naukowej jak i w płaszczyźnie praktycznej. Rekomendacje G20 odnośnie do zasad ochrony praw i interesów konsumentów na rynkach finansowych stanowią w tym kontekście wydarzenie ważne i przełomowe. Po raz pierwszy bowiem społeczność międzynarodowa zabrała głos w tej sprawie w sposób tak wszechstronny i kompleksowy, podkreślając, że prawidłowe funkcjonowanie systemów finansowych wymaga utrzymania do nich zaufania konsumentów. Konsumenci wyszli w ten sposób z cienia instytucji finansowych oraz rynków i nabrali własnej tożsamości i wagi. Można mieć wątpliwości czy proponowane obecnie środki i mechanizmy są w stanie osiągnąć poprawę poziomu ochrony poprzez nasiloną ofensywę regulacyjną. Czy udoskonalone regulacje informacyjne, nasilone regulacje zachowań rynkowych oraz nowatorskie regulacje produktowe mają szansę zmienić pozycję konsumenta? Tego oczywiście nie wiemy ale możemy podejrzewać, że nie będzie to możliwe bez wprowadzenia ograniczeń w samym rynku finansowym i oferowanych produktach finansowych. S.Flejterski przytacza w tym kontekście myśli J.C.Bogle'a, oceniającego w swojej niedawno wydanej pracy, aktualne podejście do pieniądza, biznesu i życia. Widzi on w tym co się dzieje odejście od podstawowych wartości z przeszłości - "Mamy za dużo kosztów a za mało wartości, za dużo spekulacji a za mało inwestowania, za dużo wyrachowania a za mało zaufania, za dużo komercji a za mało profesjonalizmu, za dużo kupczenia a za mało obsługi, za dużo menedżeryzmu a za mało przywództwa, za dużo koncentracji na rzeczach a za mało odpowiedzialności, za dużo wartości z XXI wieku a za mało z XVIII wieku" (Bogle

2009,s.9). Trzeba zgodzić się z Paulem Dembinskim, że bez racjonalnego powrotu do tych wartości trudno sobie wyobrazić nadanie nowej dynamiki ochronie klienta na rynku finansowym. Nie będzie to także możliwe jeśli nie nada się nowego wymiaru etyce rynków i instytucji finansowych (Dembinski,2017). Jak słusznie stwierdza Tomasz Michalski - "Obserwujemy niepokojące zjawisko zanikania podstawowych zasad etycznych, jakimi powinien się kierować każdy podmiot świadczący usługi na rynku finansowym..." i dalej "Mamy więc do czynienia z groźnymi anomaliami ..." i dalej „Te anomalie powodują, że na rynku finansowym w każdym sektorze chciwość zwyciężyła służebność.” (Michalski 2017). Szczególne wyzwania przed systemem ochrony konsumentów rodzi cyfryzacja gospodarki i świata finansów. Przynosi ona ogromne nowe możliwości ale też i wielkie i nowe ryzyka. Danetyzacja i usieciowienie internetowe wywołują potrzebę coraz silniejszej ochrony danych osobowych i prywatności. Wywołują także potrzebę wypracowania wiążących zasad międzynarodowych w tym zakresie. Nowe produkty cyfrowe oraz nowe usługi a także nowy kształt łańcucha wartości na rynku finansowym wzmagają zapotrzebowanie na cyfrowe regulacje i nadzór. Rosnące zagrożenia cyberprzestrzeni rodzą z kolei zapotrzebowanie na rozwój systemów przeciwdziałania i nadzorowania w tym zakresie.

Literatura

Adenas M, H-J Chin I(2014)-The foundations and future of financial regulation.Governance and responsibility,Routledge,N. Y.2014

Bieri D.S(2015)-Financial stability rearticulated :institutional reform,postcrisis governance and the new regulatory landscape in the United States,February 2015,GFURR Working Paper
Ben Shahaar O,Schneider C.E(2014)-The futility of cost benefit analysis in financial disclosure regulation,University of Chicago Law School,Institute for Law and Economics Working Paper no 680,2014

Ben-Shahaar O,Schneider C.E(2010)-The failure of mandated disclosure,University of Pennsylvania Law Review,vol.159,2010,ss.649-749

Bogle J.C.-Dość.Prawdziwe wymiary bogactwa,biznesu i życia,PTE,Warszawa,2009

Central Bank of Ireland(2017), Discussion paper:Consumer protection code and the digitalization of financial services,Dublin

Dembinski P.H(2017)-Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów,Wyd.Studio Emka,Warszawa 2017

G 20 High level Principles on Financial Consumer Protection,OECD,October 2011

G20 Final Declaration,Cannes,2011

G20 Leaders Declaration,Buenos Aires,December 1,2018

G20 (2018),Policy guide.Digitalisation and informality:harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy,GPFI,2018

G20/OECD(2018b),Digitalisation and financial literacy

G20/OECD(2018a),Financial consumer protection approaches in the digital age,2018

Lcfeuvre A.F,Chapman M-Behavioral economics and financial consumer protection,OECD,2017

Michalski T(2017)-Anomalie na rynku finansowym.Co z paradygmatem finansów,w:Kwiecień I(red)-Ubezpieczenia we współczesnym świecie.Problemy i tendencje,Wydawnictwo UE Wrocław,2017,ss.137-144

OECD,2013,Update report on the work to support the implementation of the G20 High Level Principles on financial consumer protection,OECD,September 2013;

OECD,2014,Effective approaches to support the implementation of the remaining high-level principles on financial consumer protection ,September 9,2014

Pridgen D-Sea changes in consumer financial protection:stronger agency and stronger laws,2013,ssrn.com/abstract=2186035

Saunders L(2019).,Fintech and consumer protection,National Consumer Law Center,March 2019;

Sławiński A(2019)-Czy i na ile można liczyć na zmiany w systemach bankowych?,w:Hausner J,Paprocki W(red naukowa)-Dewiacje finansjalizacji,Cedewu, Warszawa 2019,ss.24-39

Sovern J,(2010)-Preventing future economic crises through consumer protection law or how the Truth in Lending Act failed the subprime borrowers,St John's School of Law,Legal Studies Research Paper Series,Paper 10-0189,December 2010

UE(2014),Rozporządzenie PE i Rady(UE)2014/910

UE(2016),Rozporządzenie PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwiecień 2016 ws ochrony danych osób fizycznych

UE(2020),Komunikat Komisji do PE i Ray(UE),Ochrona danych osobowych jako filar wzmocnienia pozycji obywateli oraz podejścia UE do transformacji cyfrowej,Bruksela 24.6.2020,Com(2020)264,final.

Międzynarodowe Centrum Finansów Cyfrowych (International Centre for Digital Finance)

Cele:

1. Działa na rzecz rozwoju społecznie odpowiedzialnych finansów cyfrowych oraz ich inkluzywnego charakteru.
2. Inicjuje aktywności służące lepszemu rozumieniu i wykorzystaniu finansów cyfrowych oraz innowacji finansowych.
3. Organizuje platformy współpracy interesariuszy finansów cyfrowych, instytucji rynkowych, inwestorów, konsumentów, instytucji sektora publicznego oraz społeczności akademickiej.

Formy działania:

- prowadzi badania teoretyczne i aplikacyjne w obszarze finansów cyfrowych
- prowadzi działalność edukacyjną w obszarze finansów cyfrowych,
- organizuje seminaria i konferencje krajowe i międzynarodowe
- wspiera współpracę krajową oraz międzynarodową w obszarze swojej aktywności
- monitoruje rozwój finansów cyfrowych i ich skutków społecznych
- realizuje inne aktywności i inicjatywy związane z celami jego działania