

IWONA DOROTA CZECHOWSKA
EDYTA RUTKOWSKA-TOMASZEWSKA
<https://doi.org/10.33995/wu2021.2.2>

***Financial Ombudsman* w Wielkiej Brytanii jako efektywny alternatywny system rozstrzygania sporów na rynku finansowym – lekcja dla Polski?**

*Institucja rzecznika finansowego, szczególnie po kryzysie na rynku finansowym, stała się dodatkowym podmiotem infrastruktury instytucjonalnej ochrony klienta na rynku finansowym niezbędnym dla zwiększenia poziomu – mocno nadwyższonego – zaufania konsumentów do rynku usług finansowych i organów jego ochrony¹. Celem opracowania jest przedstawienie i ocena funkcjonowania Rzecznika Finansowego w Wielkiej Brytanii (*Financial Ombudsman Services*)². Brytyjski Rzecznik Finansowy jest największą taką instytucją na świecie, funkcjonuje od 2001 roku i ma już ugruntowaną pozycję w systemie organów ochrony klienta na rynku finansowym w tym kraju. Pytanie badawcze, na które autorki poszukują odpowiedzi, dotyczy rozstrzygnięcia kwestii, czy FOS jako alternatywny system rozwiązywania sporów jest efektywny i czy jako taki może stanowić wzorzec dla tego typu instytucji w innych krajach, w szczególności – dla Polski³. Celem tego systemu jest zapewnienie konsumentowi ustawowego alternatywnego systemu rozstrzygania sporów (ADR), w ramach którego skargi na dostawców usług finansowych przede wszystkim przez indywidualnych klientów (konsumentów) mogą być szybko i przy zachowaniu minimum formalności rozstrzygane w wiążący sposób przez profesjonalny i niezależny podmiot (rzecznika) w sprawiedliwy i rozsądny sposób. W artykule zastosowano następujące metody badawcze: analizę aktów prawnych, desk research oraz analizę danych statystycznych FOS.*

Słowa kluczowe: ADR, system rozstrzygania sporów, rzecznik finansowy, rynek finansowy.

Financial Ombudsman in UK as an Effective Alternative Dispute Resolution System in the Financial Market – a Lesson for Poland?

The institution of a financial ombudsman, especially after the crisis in the financial market, has become an indispensable entity to increase the level of consumers' trust in the financial services market and its protection bodies. The aim of the study is to present and evaluate the functioning of the Financial Ombudsman Services in the UK. British Financial Ombudsman is the largest such institution in the world, has been operating since 2001 and already has an established position in the system of customer protection bodies in the financial market in this country. The research question the authors are trying to answer is whether the FOS as an alternative dispute resolution system is effective and whether it can be a model for such institutions in other countries, especially in Poland. The aim of this system is to provide consumers with a statutory alternative dispute resolution (ADR) system whereby complaints against providers of financial services primarily by individual customers (consumers) can be resolved quickly and with a minimum of formalities in a binding manner by a professional and independent entity (ombudsman) in a fair and reasonable manner. The article uses the following research methods: analysis of legal acts, desk research and analysis of FOS statistical data.

Keywords: ADR, alternative dispute resolution, financial ombudsman, financial market.

PROF. UWR DR HAB. EDYTA RUTKOWSKA-TOMASZEWSKA – doktor hab. nauk prawnych, prof. Uniwersytetu Wrocławskiego, pracownik naukowo-dydaktyczny Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Kierownik Zakładu Zarządzania Finansami. Specjalizuje się w problematyce regulacji rynku finansowego, ze szczególnym uwzględnieniem prawa usług finansowych, a zwłaszcza ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej.

ORCID: 0000-0001-9359-7034

e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl

PROF. UŁ DR HAB. IWONA DOROTA CZECHOWSKA – doktor hab. nauk ekonomicznych, prof. Uniwersytetu Łódzkiego, kierowniczka Katedry Bankowości Centralnej i Pośrednictwa Finansowego na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym Uniwersytetu Łódzkiego. Specjalizuje się w problematyce finansów i bankowości, ze szczególnym uwzględnieniem ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej.

ORCID: 0000-0002-8051-5324

e-mail: dorota.czechowska@uni.lodz.pl