

HANNA MARDO, PAULINA TRONOWSKA  
<https://doi.org/10.33995/wu2022.1.3>

## The complaint process and the need to ensure a high level of protection for customers of financial market entities in the light of the Act of August 5, 2015 on complaints handling by financial market entities and on the Financial Ombudsman – practical comments

*Since the Insurance Ombudsman was established in Poland, customers of financial institutions, consumers in particular, are being placed under an increasingly broader and more strongly enforced statutory protection in the scope of infringements of their individual rights and interests. Under the previously applicable legal status there were no generally applicable regulations imposing the obligation to consider complaints within a reasonable time on financial market entities. This has changed with the entry into force of the Act of 5<sup>th</sup> August 2015 concerning the complaint handling process by the entities of financial market and Financial Ombudsman. The existing legislation does not provide full consumer protection, however, legislation in this area is constantly developed and still better enforced. In this article, the authors present the right to consider a complaint as a fundamental consumer right. The authors discuss the scope of application of the Act of 5<sup>th</sup> August 2015, the course of the complaint procedure, including the form and manner of delivering the response to the customer – at the same time formulating numerous practical comments and de lege ferenda proposals.*

**Keywords:** complaint, Financial Ombudsman, consumer protection, financial institution

## Proces reklamacyjny a potrzeba zapewnienia wysokiego poziomu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego w świetle ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – uwagi praktyczne

*Od momentu utworzenia instytucji Rzecznika Ubezpieczonych klienci podmiotów rynku finansowego, w szczególności konsumenci, byli stopniowo obejmowani coraz szerszą i silniej egzekwowaną ochroną w zakresie naruszeń ich praw i interesów indywidualnych. W poprzednio obowiązującym stanie prawnym brak było przepisów powszechnie obowiązujących obligujących podmioty rynku finansowego do rozpatrywania reklamacji w rozsądnym terminie. Obecnie kwestie te reguluje ustawa o Rzeczniku Finansowym. Przepisy te nie gwarantują w pełni wysokiego poziomu ochrony, są jednak stale rozbudowywane i coraz lepiej egzekwowane. W niniejszym artykule autorki przedstawiają prawo do rozpatrzenia reklamacji jako fundamentalne prawo konsumenta. Autorki omawiają zakres zastosowania ustawy, przebieg postępowania reklamacyjnego, w tym formę i sposób doręczenia odpowiedzi na reklamację – czynią przy tym liczne uwagi praktyczne i postulaty de lege ferenda.*

**Słowa kluczowe:** reklamacja, Rzecznik Finansowy, ochrona konsumenta, klient podmiotu rynku finansowego.

**HANNA MARDO** – Doctor of Laws, attorney-at-law, expert in consumer and financial law, from 2017 to 2022 was professionally associated with the Financial Ombudsman Office.

e-mail: kontakt@hannamardo.pl

ORCID: 0000-0002-9186-4888

**PAULINA TRONOWSKA** – attorney-at-law, PhD student at the Faculty of Political Sciences of the Opole University, since 2018 is professionally associated with the Financial Ombudsman Office.