

MARIKA PIWOWARCZYK

## **Formalne aspekty pozasądowego rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym**

### **Streszczenie**

Opracowanie dotyczy jednej z metod polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, jaką jest pozasądowe rozwiązywanie sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przed Rzecznikiem Finansowym. Rzecznik Finansowy jest podmiotem o charakterze sektorowym, utworzonym w celu rozwiązywania określonych sporów w sektorze finansowym. Ze względu na to, że usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego nierzadko wymagają szczególnej ochrony konsumentów będących klientami podmiotów rynku finansowego, tak ważne jest zapewnienie im łatwego i skutecznego dostępu do środków ochrony prawnej. Jednym z takich środków jest pozasądowe rozwiązywanie sporów przed Rzecznikiem Finansowym. Spory, które mają charakter cywilnoprawny, zostały poddane dodatkowo regulacji prawa publicznego.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów przed Rzecznikiem Finansowym jest pośrednio elementem implementacji pakietu legislacyjnego Unii Europejskiej dotyczącego ADR (ang. Alternative Dispute Resolution), mającego na celu zapewnienie konsumentom możliwości rozstrzygnięcia sporów z przedsiębiorcami przed podmiotami oferującymi niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania. W Polsce implementacja ta nastąpiła w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, niemniej pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego zostało przewidziane przez polskiego ustawodawcę wcześniej i wprowadzone Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Celem opracowania jest analiza uwarunkowań administracyjnoprawnych pozasądowego rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym oraz próba weryfikacji, czy proces ten rzeczywiście zapewnia klientom podmiotów rynku finansowego szybki i efektywny dostęp do środków ochrony prawnej, w tym ochronę ich interesów.

**Słowa kluczowe:** ADR – Rzecznik Finansowy – pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich