

## Biuro Rzecznika Finansowego w Wielkiej Brytanii (Financial Ombudsman)



# Financial Ombudsman Service

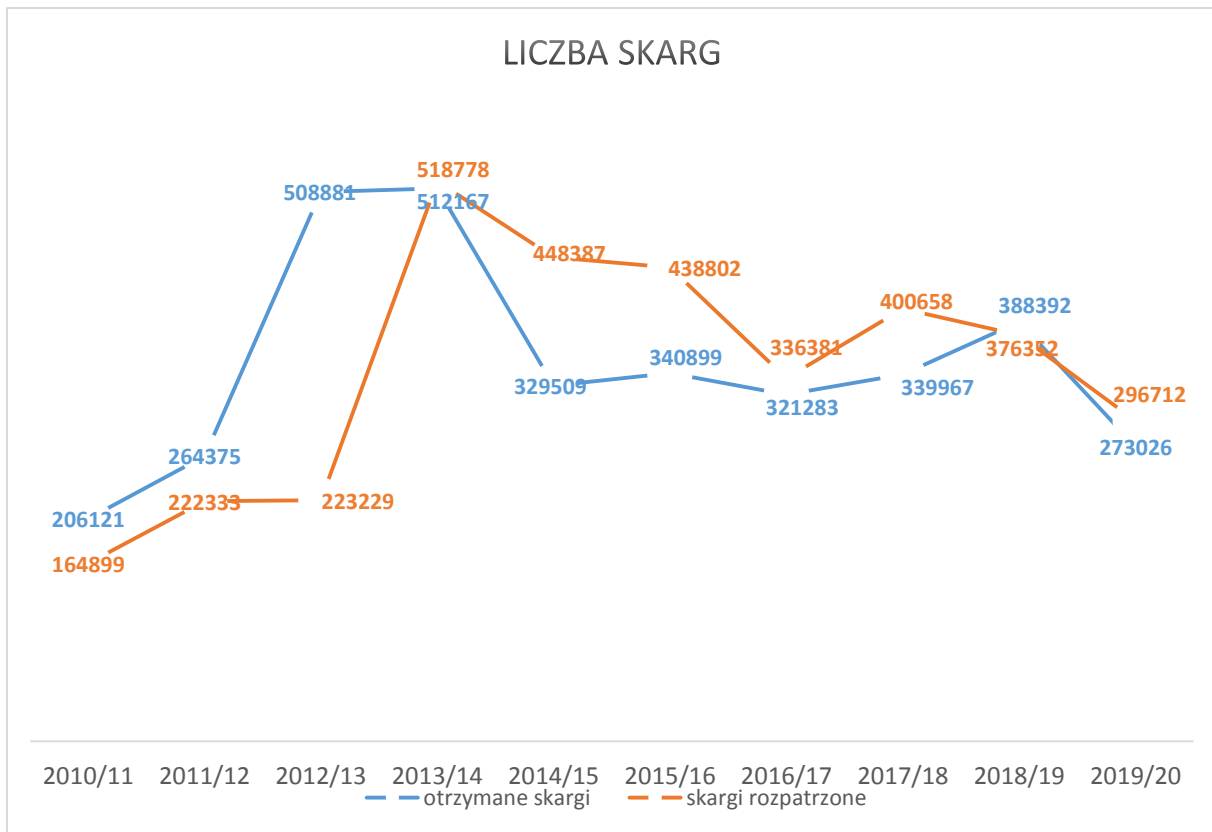
Organizacja ta została utworzona przez parlament na podstawie ustawy z 2000 roku „Financial Services and Markets” (Ustawa o Usługach Finansowych i Rynku Finansowym). Powstała w celu pomocy przy rozstrzyganiu sporów między konsumentami, a firmami, które świadczą usługi finansowe, są to między innymi: banki, firmy ubezpieczeniowe, firmy inwestycyjne, doradcy finansowi.

Jeżeli klient został nieuczciwie potraktowany przez firmę zajmującą się usługami finansowymi, rzecznik finansowy może zainterweniować w takiej sytuacji, żeby wyrządzona szkoda została naprawiona. Biuro rzecznika finansowego powstało jako nieformalna i bezpłatna alternatywa dla sądu. Sprawy rozwiązywane są drogą telefoniczną, listowną lub mailową.

Z Financial Ombudsman Service skontaktować się można :

- telefonicznie : 0800 023 4567 (z Wielkiej Brytanii) lub +44 20 7964 0500 (spoza Wielkiej Brytanii)
- mailowo: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)
- pocztą: Financial Ombudsman  
Exchange Tower  
London E14 9SR

Poniższy wykres przedstawia liczbę skarg złożonych oraz rozpatrzonych w ciągu ostatnich dziesięciu lat.



## Zarząd

Na dzień 31.03.2020r. Panel Rzeczników był pod kierownictwem Caroline Wayman – główny rzecznik praw obywatelskich i dyrektor naczelny. Główny rzecznik wspierany jest przez:

- dwóch dyrektorów – rzeczników praw obywatelskich,
- sześciu głównych rzeczników i dyrektorów prowadzenia spraw,
- trzech głównych rzeczników,
- trzydziestu rzeczników - liderów,
- dwustu czterdziestu sześciu rzeczników menedżerów,
- kierownika,
- dwóch starszych rzeczników,
- stu trzech innych rzeczników praw obywatelskich.

Każdy z członów panelu mianowany jest przez zarząd zgodnie z ust. 4 i 5 załącznika 17 Ustawy o Usługach i Rynkach Finansowych z 2000r. (Financial Services and Markets Act 2000).

## Finansowanie

Korzystanie z usług Rzecznika Finansowego w Wielkiej Brytanii jest bezpłatne dla konsumentów. Usługi finansowane są przez brytyjski sektor usług finansowych. Firmy, a nie ich klienci, ponoszą koszty reklamacji rozpatrywanych przez Rzecznika Finansowego. Financial Ombudsman Service utrzymywany jest z różnego rodzaju opłat, w tym wnoszonych przez firmy, które obsługuje. Finansowanie nie zależy od wyniku rozpatrywanych skarg. Organ regulacyjny do spraw Usług Finansowych pobiera co roku opłaty. Firmy płacą od 45 £ rocznie w przypadku małych firm, do nawet 1 000 000 £ rocznie w przypadku dużych banków. Firmy, które mają mniej niż 25 zgłoszonych spraw w ciągu roku nie muszą wносить żadnej opłaty. Natomiast za każdą następną sprawę, po rozpatrzeniu reklamacji, pobierana jest opłata.

## Składanie skarg

Rzecznik finansowy może pomóc w rozwiązaniu skarg dotyczących takich usług jak:

- ubezpieczenia spłaty kredytu (PPI),
- ubezpieczenia domu, samochodu, podróży i innych rodzajów ubezpieczeń,
- konta bankowe, płatności i karty,
- dodatkowe usługi bankowe, takie jak bankomaty, wpłatomaty,
- pożyczki i inne kredyty,
- egzekucja długów i problemy z dokonywaniem spłat, kredyty hipoteczne,
- porady finansowe, inwestycje i emerytury.

Na stronie internetowej <https://www.financial-ombudsman.org.uk/> dostępne są formularze reklamacyjne dostępne w kilku językach.

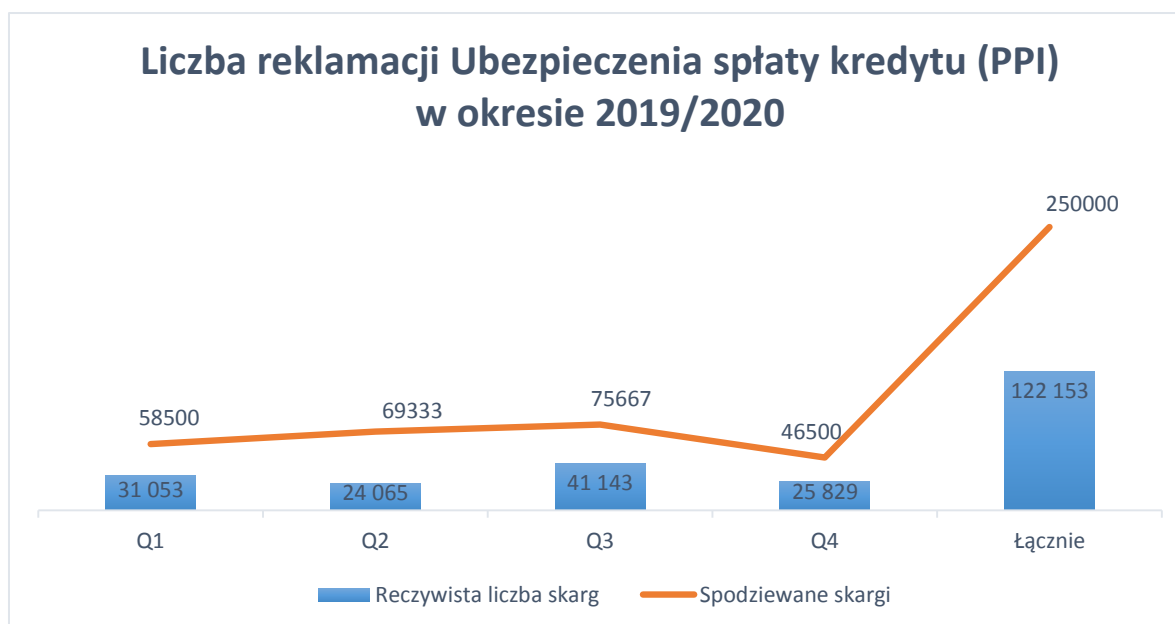
Poniższa tabela zawiera dane dotyczące ilości otrzymanych skarg w okresie 2019/2020 z podziałem na kategorie:

PRODUKT LUB FINANSOWA	LUB	USŁUGA	SPODZIEWANE SKARGI	OTRZYMANE SKARGI	SPODZIEWANA LICZBA ROZWIĄZANYCH ZAŻALEŃ	LICZBA ROZWIĄZANYCH ZAŻALEŃ	% UZNANYCH SKARG (1)
UBEZPIECZENIA KREDYTU(PPI)		SPLATY	250000	122153	270000	123380	17%
OGÓLNE SPRAWY			210000	146627	240000	171195	44%
W TYM:							
BANKOWOŚĆ I KREDYTY			151500	103070	177200	124783	50%
Z CZEGO:							
RACHUNKI BANKOWE			10000	6368	10000	6554	15%
POŻYCZKI KRÓTKOTERMINOWE			50000	25526	60000	45040	71%
UBEZPIECZENIE WYŁĄCZENIEM PPI)		(Z	43000	32637	45200	35165	30%
INWESTYCJE I EMERYTURY			15500	10920	17600	11247	29%
SKARGI MŚP			1300	648	1300	444	28%
INNE			-	2688	-	1021	26%
REKLAMACJE CMCS		DOTYCZĄCE	1600	1558	1600	1116	42%
W SUMIE			460000	273026	510000	296712	32%

(1) Jest to odsetek skarg, które zostały rozpatrzone korzystnie na rzecz konsumenta.

W powyższej tabeli możemy zauważyć, że aż 45% wszystkich otrzymanych skarg dotyczyło Ubezpieczeń Spłat Kredytu (PPI).

Na wykresie poniżej przedstawiona została liczba tych skarg w podziale na kwartały.



Skargi mogą składać nie tylko przez osoby indywidualne, rzecznik zajmuje się również skargami niektórych małych firm oraz instytucji charytatywnych.

Przed złożeniem skargi do rzecznika finansowego powinno się najpierw złożyć skargę bezpośrednio do firmy finansowej. Na rozpatrzenie skargi firma ma maksymalnie 8 tygodni. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona zgodnie z oczekiwaniami, dopiero wtedy należy zgłosić się do rzecznika finansowego.

Po otrzymaniu skargi rzecznik finansowy kontaktuje się z daną firmą, żeby przedstawiła swoje stanowisko w sprawie. Następnie przedstawia możliwości rozwiązania danej skargi. Może uznać, że w tej sprawie dana firma zrobiła już wystarczająco. Jednak jeśli rzecznik uzna, że konsument został potraktowany nieuczciwie może wówczas poprosić firmę o wykonanie jednej lub kilku z poniższych czynności:

- przeproszenie klienta,
- wypłacenie zadośćuczynienia za stratę finansową,
- dokonanie zwrotu wszelkich opłat, którymi konsument został niesłusznie obciążony,
- wypłacenie odszkodowania za doznane przez konsumenta stres i niedogodności.

W 2019 roku rzecznik finansowy mógł w imieniu konsumenta, żądać od firmy maksymalnie 350 000 £. Kwota zmienia się w zależności od inflacji. W latach 2020/2021 będzie to 355 000 £.

## Etapy rozpatrywania skarg

Pierwszym etapem w rozpatrywaniu skarg jest udzielenie odpowiedzi na skargę przez jednego z pracowników dochodzeniowych. W ten sposób zostaje zakończonych 9 na 10 skarg.

Jeżeli natomiast konsument nie zgodzi się z odpowiedzią, może poprosić rzecznika o wydanie ostatecznej decyzji. Jeśli zaakceptuje ostateczną odpowiedź rzecznika, instytucja finansowa będzie musiała wykonać to, czego zażądał rzecznik.

Jeżeli konsument nadal nie zaakceptuje decyzji, zaangażowanie rzecznika dobiega końca, a konsument może złożyć skargę do sądu. Jeżeli konsument zaakceptował ostateczną decyzję rzecznika finansowego, sąd nie rozpatrzy ponownie tej samej sprawy.

Poniższa tabela przedstawia jak szybko rozwiązywane były sprawy przez Financial Ombudsman Service w ciągu ostatnich pięciu lat.

	ROZWIĄZANE W CIAĞU MIESIĘCY [%]	ROZWIĄZANE W CIAĞU MIESIĘCY [%]	ROZWIĄZANE W CIAĞU MIESIĘCY [%]	ROZWIĄZANE W CIAĞU MIESIĘCY [%]
2015/16	38	53	62	69
2016/17	65	79	84	87
2017/18	50	65	70	74
2018/19	60	80	87	90
2019/20	56	74	84	90

Literatura:

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

Financial Ombudsman Service "Annual report and accounts for the year ended 31 March 2020"

[https://en.wikipedia.org/wiki/Financial\\_Ombudsman\\_Service#cite\\_note-10](https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_Ombudsman_Service#cite_note-10)

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/10965/polish.pdf>

Opracowała

Zuzanna Księżak