

padkach się nie sprawdzają. Spowodowało to konieczność zwiększenia regulacji publicznoprawnej i nadzoru rynku finansowego w celu ochrony konsumentów i w rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku usług finansowych.

Potrzeba ochrony klientów rynku finansowego coraz częściej wymusza na prawodawcy, zarówno unijnym, jak i krajowym, umieszczanie w prawie usług finansowych regulacji natury zarówno prywatno-, jak i publicznoprawnej³⁸. Ograniczenia swobody umów i autonomii woli stron usług finansowych polegają w szczególności na ingerencji czynnika publicznego i włączeniu elementów związanych z interesem publicznym – ochroną klienta na rynku finansowym i bezpieczeństwem rynku finansowego – w obszar zastrzeżony, zgodnie z tradycyjnym podejściem cywilistycznym, dla autonomicznych i samodzielnych decyzji podmiotów prawa cywilnego.

Należy podkreślić, że to właśnie nowe instrumenty prawa ochrony klientów rynku finansowego, takie jak: ujednoczenie sposobu rozstrzygania reklamacji, istotny pogląd w sprawie, szybsza eliminacja z obrotu prawnego klauzul abuzywnych, zostały wypracowane w reakcji na konkretne zachowania rynkowe, w celu bardziej adekwatnego do realiów obrotu przeciwdziałania niedozwolonym praktykom. Nie należy jednak zapominać, że regulacje prawne, a przede wszystkim ich interpretacja przez instytucje systemu ochrony klienta rynku finansowego oraz sądy powszechne, powinny kształtować relacje pomiędzy instytucjami finansowymi a ich klientami w taki sposób, aby osiągnąć pewien stopień równowagi, co wiąże się z koniecznością wyważenia często rozbieżnych interesów.

Anna Jurkowska-Zeidler

CURRENT PROBLEMS OF CUSTOMER PROTECTION IN THE BANKING MARKET FROM THE PERSPECTIVE OF THE ACTIVITY OF THE FINANCIAL OMBUDSMAN

By analyzing reports and other studies on the activity of the Financial Ombudsman, who is a new institution of customer protection on the financial services market, the Author identifies current problems concerning the exercise of rights granted to the customers of the banking market. The article presents interpretative doubts relating to the provisions of the Act concerning the complaints handling procedure by financial service providers and Financial Ombudsman and the Act on consumer credit as well as provisions concern-

³⁸ Dotyczy to całego prawa konsumenckiego, zob. A. Kunkiel-Kryńska, *Pojęcie i istota prawa konsumenckiego Unii Europejskiej* [w:] tejsze, *Metody harmonizacji prawa konsumenckiego w Unii Europejskiej i ich wpływ na procesy implementacyjne w państwach członkowskich*, LEX 2013.

ing the identification and elimination of illegal contractual clauses, which is particularly important for the protection of customers' interests in the banking market. At the end of the article the Author draws attention to the increasingly prominent influence of public law on financial market law in the area of protecting clients of financial institutions.