AWARIE SYSTEMÓW TELEINFORMATYCZNYCH W DOMACH MAKLERSKICH POD LUPĄ PREZESA UOKIK

* **Klienci domów maklerskich mogą być poszkodowani przez awarie systemów transakcyjnych, które uniemożliwiają złożenie zlecenia po cenie obowiązującej w danej chwili.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie wyjaśniające, w którym przyjrzy się, czy domy maklerskie w sposób nieuzasadniony nie wyłączają swojej odpowiedzialności za skutki takich awarii, a także w jaki sposób rozpatrują reklamacje klientów poszkodowanych w takich sytuacjach.**

**[Warszawa, 15 lutego 2021 r.]** Bardzo niskie stopy procentowe skłaniają konsumentów do wycofywania lokat bankowych i większego zainteresowania rynkiem finansowym. Tymczasem w domach maklerskich zdarzają się awarie systemów teleinformatycznych utrudniające swobodny dostęp do usług maklerskich świadczonych on-line. W związku z tym klienci mogą mieć problemy z odpowiednio szybką reakcją i złożeniem zlecenia kupna lub sprzedaży instrumentów finansowych po cenie obowiązującej w danej chwili, co może skutkować dla nich poniesieniem strat. Prezes UOKiK sprawdzi, jak w takich sytuacjach postępują domy maklerskie i banki oferujące tego typu usługi i jakie mają zapisy w umowach zawartych z konsumentami o świadczenie usług maklerskich.

**-** *Wszcząłem postępowanie wyjaśniające, którym objęliśmy 10 instytucji finansowych. Zweryfikujemy ich umowy i regulaminy pod kątem występowania w nich ewentualnych klauzul niedozwolonych. Domy maklerskie nie powinny wyłączać swojej odpowiedzialności wobec klienta z powodu awarii, które mogą wynikać z ich zaniedbań lub z winy podmiotów, z którymi współpracują. Chcę także sprawdzić, w jaki sposób domy maklerskie rozpatrują reklamacje konsumentów dotyczące ewentualnych szkód wynikających z awarii systemów teleinformatycznych* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Postępowanie wyjaśniające obejmuje aktualnie 10 spośród największych domów maklerskich i banków świadczących takie usługi. Są to: Alior Bank, Bank Polska Kasa Opieki, Dom Maklerski Banku BPS, Dom Maklerski Banku Handlowego, Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska, ING Bank Śląski, mBank, PKO Bank Polski, Santander Bank Polska oraz X-Trade Brokers Dom Maklerski.

Celem postępowania jest:

* analiza warunków umów (regulaminów) świadczenia usług maklerskich pod kątem ewentualnego wyłączania odpowiedzialności brokera za skutki awarii systemów informatycznych i telekomunikacyjnych oraz braku możliwości korzystania w tym czasie z usług maklerskich,
* analiza polityki rozpatrywania reklamacji i roszczeń klientów dotyczących skutków braku dostępu do usług maklerskich on-line,
* ustalenie, jak często dochodzi do awarii i jakie działania podejmują biura maklerskie w celu usprawnienia systemów informatycznych.

Postępowanie wyjaśniające prowadzone jest w sprawie, a nie przeciwko przedsiębiorcom. Możliwe jest rozszerzenie go na kolejne podmioty. Po zgromadzeniu materiałów i ich analizie Prezes UOKiK podejmie decyzję co do dalszych działań mających wyeliminować ewentualne stwierdzone nieprawidłowości.

**Co może zrobić konsument?**

*- Jeśli konsument doznał szkody związanej z awarią systemu zleceń w domu maklerskim powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z tą instytucją finansową i złożyć reklamację. Jeśli przyczyna awarii leży po stronie domu maklerskiego i mógł jej zapobiec, to nie może on w takiej sytuacji uchylać się od odpowiedzialności i zasłaniać np. siłą wyższą* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Przy składaniu reklamacji i dochodzeniu roszczeń trzeba jednak pamiętać, że konsument musi udowodnić poniesioną szkodę oraz to, że rzeczywiście chciał złożyć zlecenie kupna lub sprzedaży instrumentów finansowych w czasie awarii. Dowodem może być np. telefon lub wysłanie e-maila do domu maklerskiego w trakcie trwania awarii.

W razie problemów warto skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej, np. dzwoniąc po poradę na infolinię konsumencką czy prosząc o wsparcie miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie