

# ОСНОВНИ СЪВЕТИ КАК ДА СЕ ЗАЩИТИТЕ ПРИ ИЗБОР НА УСЛУГИ ЗА ОНЛАЙН ИЛИ МОБИЛНО БАНКИРАНЕ

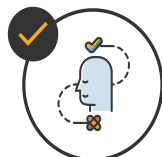
## ПРЕДИ ДА ИЗБЕРЕТЕ УСЛУГА



Определете финансовите си нужди



Съберете информация относно услугите и я прочетете внимателно



Проверете дали услугите отговарят на Вашите финансови нужди и възможности



Сравнете предложенията на различни доставчици на банкови услуги

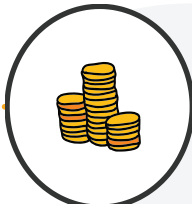
## ПРИ СКЛЮЧВАНЕТО НА ДОГОВОР ЗА КОНКРЕТНА УСЛУГА

### 1 ПРОЧЕТЕТЕ И РАЗБЕРЕТЕ УСЛОВИЯТА, ПРЕДИ ДА ПОДПИШЕТЕ



- ✓ Поискайте от доставчика да Ви предостави преддоговорна информация относно Вашите права и задължения, както е длъжен да направи;
- ✓ Свалете документите и ги съхранете или ги разпечатайте с цел справка в бъдеще;
- ✓ Разгледайте характеристиките на услугата, срока на договора, общите разходи и всякакви допълнителни такси, както и, ако е приложимо, условията за правото Ви на отказ;
- ✓ Уверете се, че разбирате последиците от финансовия Ви ангажимент (възможна негативна промяна на първоначално договорените условия);
- ✓ Поискайте допълнителни пояснения от доставчика, ако не сте сигурни за конкретна информация.

### 2 ОБЪРНЕТЕ СПЕЦИАЛНО ВНИМАНИЕ НА ВСИЧКИ ТАКСИ И РАЗХОДИ



- ✓ Отделете достатъчно време да прегледате финансовите условия на договора и всички такси и разходи;
- ✓ Обърнете внимание не само на таксите, приложими към основната услуга/пакет, но и на разходите, включително стандартните такси и разходите за допълнителни услуги;
- ✓ При възможност, използвайте „показател за общия размер на разходите“ (например годишен процент на разходите), за да сравните различните варианти.

### 3 ПОМИСЛЕТЕ ЗА СИГУРНОСТТА



- ✓ Осведомете се по какъв начин ще се обработват и защитават личните Ви данни съгласно договора;
- ✓ Проверете наименованието, данните за връзка и правния статут на доставчика, както и дали е упълномощен да предоставя тези услуги, с цел предотвратяване на възможна измама;
- ✓ Защитете личните си данни или пароли за регистрация, така че други лица да не могат да осъществяват достъп до сметката Ви от Ваше име. Можете да направите това, като изберете доставчик, който използва надеждни методи за удостоверяване на самоличността, чрез закриване на сесията, използване на сигурна безжична връзка, надеждни пароли и PIN кодове и редовни актуализации на операционната Ви система и антивирусния софтуер;
- ✓ Наблюдавайте и съобщавайте възможно най-скоро за подозрителни действия по Вашата сметка или за неупълномощен достъп до нея, за да може доставчикът да предприеме незабавно необходимите стъпки.

### 4 ПОДАЙТЕ ЖАЛБА, АКО СЧИТАТЕ, ЧЕ ПРАВАТА ВИ СА НАРУШЕНИ



- ✓ На първо място се опитайте да решите проблема сами, като се свържете директно с доставчика. [Европейската платформа за онлайн решаване на спорове \(ОПС\)](#) също може да се използва за изпращане на жалбата Ви директно до доставчика по отношение на услуги, закупени онлайн.
- ✓ Ако доставчикът не отговори или ако не сте доволни от отговора му, можете да обмислите следните варианти:
  - да прибегнете до алтернативна схема за решаване на спорове, например финансов омбудсман, като използвате [европейската платформа за ОПС](#), за да достигнете до правилния орган за решаване на спора;
  - да използвате [мрежата FIN-NET](#) във Вашата държава или в държавата на доставчика, за да подадете жалба срещу доставчик в друга държава от ЕС/ЕИП;
- ✓ Свържете се с:
  - Комисия за защита на потребителите – [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)
  - Комисия за финансов надзор – [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)
- ✓ Обмислете дали да предявите иск пред национален съд.