

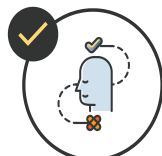
## AVANT DE CHOISIR UN SERVICE



Déterminez vos besoins financiers



Recueillez des informations sur les services et lisez-les attentivement



Vérifiez si les services répondent à vos besoins et à vos capacités financières



Comparez les offres des différents prestataires de services bancaires

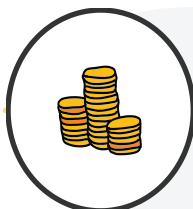
## AU MOMENT DE CONCLURE UN ACCORD POUR UN SERVICE PARTICULIER

### 1 LISEZ ET COMPRENEZ LES TERMES ET LES CONDITIONS AVANT DE SIGNER



- ✓ Demandez au prestataire de mettre à votre disposition les informations précontractuelles relatives à vos droits et obligations, ainsi qu'il est tenu de le faire.
- ✓ Téléchargez les documents puis enregistrez-les ou imprimez-les pour pouvoir vous y référer ultérieurement.
- ✓ Passez en revue les caractéristiques du service, la durée du contrat, le coût total et les frais supplémentaires éventuels et, le cas échéant, les modalités de votre droit de rétractation.
- ✓ Assurez-vous de bien comprendre les implications de votre engagement financier (par exemple, que se passe-t-il si les choses tournent mal?).
- ✓ Demandez des éclaircissements au prestataire si vous avez des doutes sur un point particulier.

### 2 ACCORDEZ UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À L'ENSEMBLE DES FRAIS ET DROITS



- ✓ Prenez le temps nécessaire pour examiner les conditions financières de l'accord et l'ensemble des conditions tarifaires.
- ✓ Concentrez votre attention non seulement sur les frais applicables au service principal ou à l'offre principale, mais contrôlez également tous les autres frais facturés, y compris les commissions pratiquées et les coûts d'éventuels services supplémentaires.
- ✓ Lorsque ce renseignement est fourni, utilisez l'«indicateur du coût total» (par exemple, le taux annuel en pourcentage) pour comparer les différentes options.

### 3 PENSEZ À LA SÉCURITÉ



- ✓ Cherchez à comprendre comment vos informations à caractère personnel seront traitées et protégées dans le cadre du contrat.
- ✓ Contrôlez l'identité, les coordonnées et le statut juridique du prestataire et vérifiez qu'il est autorisé à fournir les services, pour éviter de devenir la victime d'une fraude.
- ✓ Protégez vos données personnelles et vos identifiants et mots de passe afin d'empêcher des malfaiteurs d'avoir accès à votre compte en se faisant passer pour vous. Vous pouvez pour ce faire préférer des prestataires qui utilisent des méthodes d'authentification fortes, vous assurer de vous déconnecter à la fin de chaque session, n'utiliser une connexion WiFi que si elle est sécurisée, choisir des mots de passe et des codes PIN complexes et, veiller à ce que votre système d'exploitation et votre logiciel antivirus soient toujours bien à jour.
- ✓ Surveillez et signalez dans les plus brefs délais toute activité suspecte sur votre compte ou tout accès non autorisé, de façon à permettre au prestataire de prendre immédiatement les mesures nécessaires.

### 4 DÉPOSEZ PLAINE SI VOUS ESTIMEZ QUE VOS DROITS ONT ÉTÉ BAFOUÉS



- ✓ Tout d'abord, essayez de résoudre le problème vous-même en écrivant directement au prestataire. Vous pouvez également utiliser la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#) pour adresser votre plainte directement au prestataire, au sujet de n'importe quel service acheté en ligne.
- ✓ Si le prestataire ne répond pas ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez envisager les solutions suivantes:
  - (i) adopter un mode alternatif de règlement des litiges, en vous adressant par exemple à un médiateur financier, et en utilisant la [plateforme européenne de RLL](#) pour trouver quel est l'organe compétent pour résoudre le litige pour vous;
  - (ii) utiliser le [réseau FIN-NET](#), soit de votre pays, soit du pays de votre prestataire, pour déposer plainte contre un prestataire établi dans un autre pays de l'UE/EEE.
- ✓ Consultez le site [Assurance Banque Epargne Info Service](#) ou contactez l'[Autorité de contrôle prudentiel et de résolution](#).
- ✓ Envisagez des poursuites judiciaires devant vos juridictions nationales.