

# BELANGRIJKE TIPS OM JEZELF TE BESCHERMEN BIJ DE KEUZE VAN ONLINE OF MOBIELE BANKDIENSTEN

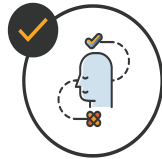
## VOORDAT JE EEN DIENST KIEST



Stel je financiële behoeften vast



Verzamel informatie over de diensten en lees die zorgvuldig door



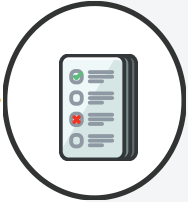
Ga na of de diensten passen bij je financiële behoeften en kennis



Vergelijk het aanbod van verschillende dienstverleners

## BIJ HET SLUITEN VAN EEN OVEREENKOMST VOOR EEN BEPAALDE DIENST

### 1 LEES DE VOORWAARDEN ZORGVULDIG VOORDAT JE TEKENT



- ✓ Vraag bij de dienstverlener informatie op over je rechten en plichten (de dienstverlener is verplicht om deze te geven).
- ✓ Download de documenten en sla die op of print ze uit, zodat je ze later nog eens kunt bekijken.
- ✓ Bekijk de kenmerken van de dienst, de looptijd van het contract, de totale kosten, eventuele bijkomende lasten en, indien van toepassing, de voorwaarden waaronder je van het contract af kunt komen.
- ✓ Zorg dat je de gevolgen begrijpt van de financiële verplichtingen die je aangaat (wat gebeurt er bijvoorbeeld als dingen fout gaan?).
- ✓ Vraag de dienstverlener om toelichting als iets niet helemaal duidelijk is.

### 2 LET VOORAL OP ALLE KOSTEN EN LASTEN



- ✓ Neem de tijd om de financiële voorwaarden van de overeenkomst en alle prijzen goed door te nemen.
- ✓ Kijk niet alleen naar de kosten van de dienst of het pakket zelf, maar ook naar eventuele bijkomende kosten, zoals standaardvergoedingen en de kosten van extra diensten.
- ✓ Gebruik indien voorhanden een indicator voor totale kosten (bv. jaarlijks kostenpercentage) om de verschillende opties te vergelijken.

### 3 DENK AAN DE VEILIGHEID



- ✓ Zorg dat je weet hoe er binnen de overeenkomst met je persoonsgegevens wordt omgegaan en hoe die worden beschermd.
- ✓ Controleer de identiteit, contactgegevens en juridische status van de dienstverlener en ga ook na of die de diensten wel mag verlenen. Zo voorkom je dat je het slachtoffer wordt van fraude.
- ✓ Bescherm je persoonlijke gegevens om te voorkomen dat criminelen onder jouw naam toegang krijgen tot je account. Je kunt dit doen door dienstverleners te kiezen die sterke authenticatiemethoden gebruiken, door na je sessie uit te loggen, door gebruik te maken van beveiligde wifiverbindingen, sterke wachtwoorden en pincodes, en door je besturingssysteem en antivirussoftware up-to-date te houden.
- ✓ Monitor en meld verdachte activiteit op je account of onbevoegde toegang zo snel mogelijk, zodat de dienstverlener onmiddellijk de noodzakelijke stappen kan ondernemen.

### 4 DIEN EEN KLACHT IN ALS JE DENKT DAT JE RECHTEN ZIJN GESCHONDEN



- ✓ Probeer eerst zelf het probleem op te lossen door contact op te nemen met de dienstverlener. Voor online gekochte diensten kun je ook gebruikmaken van het [Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting \(ODR\)](#) om je klacht rechtstreeks naar de dienstverlener te sturen.
- ✓ Als de dienstverlener niet reageert of als je ontevreden bent over de reactie, kun je het volgende doen:
  - (i) gebruikmaken van een andere regeling voor het oplossen van geschillen, zoals in Nederland het [Kifid](#), of een financieel ombudsman waarbij je het [Europese ODR-platform](#) gebruikt om de juiste instantie te benaderen voor jouw geschil;
  - (ii) gebruikmaken van het [netwerk FIN-NET](#) in je eigen land of het land van de dienstverlener om een klacht in te dienen tegen een dienstverlener in een ander EU-/EER-land.
- ✓ Neem contact op met een belangenorganisatie voor consumenten, zoals de Consumentenbond, of meld je klacht bij de [Autoriteit Financiële Markten](#).
- ✓ Overweeg juridische stappen bij de rechterlijke instantie in je eigen land.