

SFATURI DE BAZĂ PENTRU A VĂ PROTEJA ATUNCI CÂND ALEGEȚI SERVICII BANCARE ONLINE SAU MOBILE

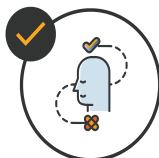
ÎNAINTE DE ALEGEREA UNUI SERVICIU



Identificați-vă nevoile financiare



Culegeți informații despre servicii și citiți-le cu atenție



Verificați dacă serviciile corespund nevoilor și capacităților dvs. financiare



Comparați oferte de la diferiți furnizori de servicii bancare

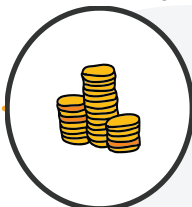
CÂND ÎNCHEIAȚI UN ACORD PENTRU UN ANUMIT SERVICIU

1 CITIȚI ȘI ÎNȚELEGEȚI TERMENELE ȘI CONDIȚIILE ÎNAINTE DE A SEMNA



- ✓ Solicitați furnizorului să vă pună la dispoziție informațiile precontractuale privind drepturile și obligațiile care vă revin, conform obligațiilor legale;
- ✓ Descărcați documentele și salvați-le sau tipăriți-le pentru consultare ulterioară;
- ✓ Analizați caracteristicile serviciului, durata contractului, costul total și eventualele taxe suplimentare și, după caz, condițiile privind dreptul de retragere;
- ✓ Asigurați-vă că înțelegeți implicațiile angajamentului financiar (de exemplu, ce se întâmplă dacă apar probleme?);
- ✓ Solicitați clarificări de la furnizor dacă aveți nelămuriri cu privire la un detaliu anume.

2 STUDIAȚI ATENT TOATE COMISIOANELE ȘI TAXELE



- ✓ Acordați-vă timp suficient pentru a analiza condițiile financiare ale acordului și întreaga listă de prețuri;
- ✓ Nu vă concentrați doar pe comisioanele aplicabile serviciului/pachetului principal, ci verificați și taxele, inclusiv comisioanele standard și costurile serviciilor suplimentare;
- ✓ Dacă aveți posibilitatea, folosiți un „indicator al costului total” (de exemplu, dobânda anuală efectivă) pentru a compara diferite opțiuni.

3 GÂNDIȚI-VĂ LA SECURITATE



- ✓ Clarificați modul în care vor fi tratate și protejate informațiile dvs. personale în cadrul acordului;
- ✓ Verificați identitatea, datele de contact și statutul juridic al furnizorului, precum și dacă este autorizat să presteze aceste servicii, pentru a nu deveni victima unei fraude;
- ✓ Protejați-vă datele personale sau elementele de securitate pentru a împiedica infractorii să acceseze contul în numele dvs. În acest scop, puteți să alegeți un furnizor care folosește metode solide de autentificare, să vă deconectați la încheierea sesiunii, să folosiți conexiuni Wi-Fi securizate, parole și PIN-uri puternice și să vă actualizați permanent sistemul de operare și antivirusul;
- ✓ Urmăriți și raportați cât mai curând posibil activitățile suspecte de pe contul dvs. sau accesul neautorizat, pentru ca furnizorul să poată lua imediat măsurile necesare.

4 DEPUNEȚI O RECLAMAȚIE DACĂ CREDEȚI CĂ VI S-AU REFUZAT DREPTURILE



- ✓ Mai întâi, încercați să rezolvați personal problema adresându-vă direct furnizorului. Pentru orice servicii achiziționate online, puteți folosi și [Platforma europeană de soluționare online a litigiilor \(SOL\)](#) pentru a trimite reclamația direct furnizorului;
- ✓ Dacă furnizorul nu răspunde sau nu sunteți satisfăcut de răspuns, aveți următoarele posibilități:
 - (i) să vă adresați unui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor, de exemplu unui mediator financiar, prin [platforma europeană SOL](#) pentru a înainta problema organismului competent care să vă soluționeze litigiul;
 - (ii) să utilizați [rețeaua FIN-NET](#) din țara dvs. sau din țara furnizorului pentru a depune o reclamație împotriva unui furnizor din alt stat al UE/SEE;
- ✓ Luați în considerare intentarea unei acțiuni în fața instanțelor naționale.