

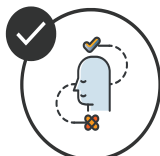
## PRIJE NEGO ŠTO ODABERETE USLUGU



Odredite svoje  
financijske potrebe



Prikupite informacije o  
uslugama i pažljivo ih  
proučite



Provjerite odgovaraju li  
usluge vašim financijskim  
potrebama i mogućnostima



Usporedite ponude  
različitih pružatelja  
bankovnih usluga

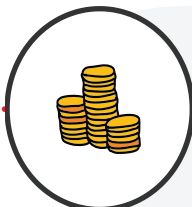
## PRI SKLAPANJU UGOVORA ZA ODREĐENU USLUGU

### 1 PRIJE POTPISIVANJA PROČITAJTE UVJETE S RAZUMIJEVANJEM



- ✓ Zatražite od pružatelja usluge da vam dostavi predugovorne informacije o vašim pravima i obvezama, što mu je dužnost učiniti,
- ✓ Preuzmite dokumente te ih sačuvajte ili ispišite radi buduće upotrebe.
- ✓ Razmotrite značajke usluge, trajanje ugovora, ukupne troškove i sve dodatne naknade te, ako je primjenjivo, uvjete ostvarivanja svojeg prava na odustajanje.
- ✓ Pobrinite se da doista razumijete posljedice svoje financijske obveze (na primjer, što će se dogoditi ako nešto pođe po zlu?).
- ✓ Zatražite od pružatelja usluge objašnjenje ako postoji nešto oko čega niste u potpunosti sigurni.

### 2 OBRATITE POSEBNU POZORNOST NA SVE NAKNADE I CIJENE



- ✓ Temeljito proučite financijske uvjete ugovora te cjelokupni cjenik.
- ✓ Nemojte se usredotočiti samo na naknade koje se primjenjuju na glavnu uslugu/paket, već provjerite i ostale cijene koje se naplaćuju, uključujući standardne naknade i troškove dodatnih usluga.
- ✓ Kada je to moguće, poslužite se „pokazateljem ukupnog troška“ (npr. godišnja postotna stopa) kako biste usporedili različite opcije.

### 3 RAZMIŠLJAJTE O SIGURNOSTI



- ✓ Proučite na koji će se način postupati s vašim osobnim podacima te kako će oni biti zaštićeni ugovorom.
- ✓ Provjerite identitet, podatke za kontakt i pravni status pružatelja usluge te da je ovlašten za pružanje usluga, kako ne biste postali žrtva prijevare.
- ✓ Zaštitite svoje osobne podatke i sigurnosne vjerodajnice kako biste spriječili da kriminalci u vaše ime pristupe vašem računu. To možete učiniti odabirom pružatelja usluge koji koristi metode pouzdane autentifikacije klijenta, odjavom iz sesije, korištenjem sigurnih Wi-Fi mreža, pouzdanim lozinkama i PIN-ovima te redovitim ažuriranjem svojeg operativnog sustava i antivirousnog programa.
- ✓ Pratite i u najkraćem mogućem roku prijavite svaku sumnjivu aktivnost ili neovlašteni pristup vašem računu kako bi pružatelj usluge mogao odmah poduzeti potrebne korake.

### 4 PODNESITE PRITUŽBU AKO SMATRATE DA SU VAM PRAVA USKRAĆENA



- ✓ Najprije pokušajte sami riješiti problem na način da se izravno pisano obratite pružatelju usluge. Ako pritužbu želite poslati izravno pružatelju usluge, možete se koristiti i [europskom platformom za internetsko rješavanje sporova](#) za sve usluge kupljene putem interneta.
- ✓ U slučaju da pružatelj usluge ne odgovori na pritužbu ili niste zadovoljni njegovim odgovorom, možete razmotriti sljedeće:
  - (i) pribjegavanje mehanizmima alternativnog rješavanja sporova kao što su centri za mirenje i sudovi časti te korištenje [europskom platformom za internetsko rješavanje sporova](#) u svrhu pronalazačenja nadležnog tijela za rješavanje vašeg spora;
  - (ii) korištenje [Mrežom FIN-NET](#) u vašoj zemlji ili zemlji pružatelja usluge, kako biste podnijeli pritužbu protiv pružatelja usluge u drugoj zemlji EU-a/EGP-a.
- ✓ Razmotrite pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima.