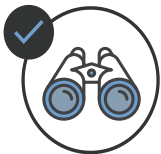




# CONSIGLI IMPORTANTI PER TUTELARSI NELLA SCELTA DI SERVIZI BANCARI ONLINE O MEDIANTE DISPOSITIVI MOBILI

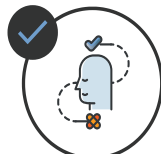
## PRIMA DI SCEGLIERE UN SERVIZIO



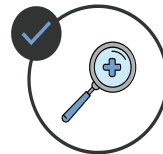
✓ Individuare le proprie esigenze finanziarie.



✓ Raccogliere informazioni sui servizi e leggerle attentamente.



✓ Controllare se i servizi corrispondono alle proprie esigenze e capacità finanziarie.



✓ Confrontare le offerte di diversi intermediari che offrono servizi bancari.

## AL MOMENTO DI SOTTOSCRIVERE UN CONTRATTO PER UN SERVIZIO SPECIFICO

1

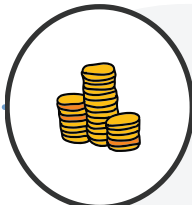
### LEGGERE E COMPNDERE LE CONDIZIONI GENERALI PRIMA DI FIRMARE



- ✓ Chiedere all'intermediario di rendere disponibili le informazioni precontrattuali sui diritti e gli obblighi, secondo le modalità con cui è tenuto a farlo.
- ✓ Scaricare i documenti e salvarli o stamparli per consultarli in seguito.
- ✓ Verificare le caratteristiche del servizio, la durata del contratto, il costo totale ed eventuali spese aggiuntive nonché le condizioni relative al diritto di recesso, se applicabili.
- ✓ Assicurarsi di comprendere le implicazioni del proprio impegno finanziario (ad esempio, cosa accade in caso di problemi).
- ✓ Chiedere chiarimenti all'intermediario se non si è sicuri in merito a determinate informazioni.

2

### PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE A TUTTI I COSTI E ONERI



- ✓ Prendersi il tempo sufficiente per esaminare le condizioni economiche del contratto e l'elenco completo dei costi.
- ✓ Non concentrarsi solo sui costi applicabili al servizio/pacchetto principale, ma verificare anche gli altri oneri previsti, compresi i costi dei servizi aggiuntivi.
- ✓ Se disponibile, utilizzare un «indicatore sintetico di costo» (ad esempio il tasso annuo effettivo globale, TAEG o l'indicatore dei costi complessivi, ICC) per confrontare varie opzioni.

3

### PENSARE ALLA SICUREZZA



- ✓ Comprendere come saranno trattati e protetti i propri dati personali in base al contratto.
- ✓ Controllare l'identità, i recapiti e lo status giuridico dell'intermediario nonché la sua autorizzazione a fornire servizi, per evitare il rischio di frode.
- ✓ Proteggere i dati personali o le credenziali di sicurezza per impedire ai malintenzionati di accedere al conto a nome proprio. A tal fine si consiglia di: scegliere intermediari che si avvalgono di metodi di autenticazione mediante cifratura, chiudere le sessioni di collegamento, usare connessioni Wi-Fi sicure, password e PIN complessi e mantenere aggiornati il sistema operativo e il software antivirus.
- ✓ Monitorare e segnalare il prima possibile attività sospette sul proprio conto o accessi non autorizzati per consentire all'intermediario di adottare immediatamente i provvedimenti necessari.

4

### PRESENTARE UN RECLAMO SE SI RITIENE CHE I PROPRI DIRITTI SIANO STATI LESI



- ✓ Cercare anzitutto di risolvere il problema scrivendo direttamente all'intermediario. A tal fine è possibile utilizzare anche la [piattaforma europea di risoluzione delle controversie online \(online dispute resolution - ODR\)](#) per qualsiasi servizio acquistato online.
- ✓ Se l'intermediario non risponde o la risposta non è soddisfacente, è possibile:
  - (i) accedere a un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, come [l'Arbitro Bancario Finanziario](#), utilizzando la [piattaforma europea ODR](#) per individuare l'organismo adatto a risolvere la propria controversia;
  - (ii) utilizzare la [rete FIN-NET](#) nel proprio paese o in quello dell'intermediario che ha fornito il servizio, per presentare un ricorso nei confronti di un intermediario in un altro paese UE/SEE.
- ✓ [Inviare un esposto alla Banca d'Italia.](#)
- ✓ Rivolgersi all'autorità giudiziaria.