

CONSEILS CLÉS POUR VOUS PROTÉGER

AU MOMENT DE CHOISIR DES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE OU MOBILE

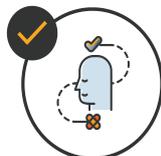
AVANT DE CHOISIR UN SERVICE



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;
- ✓ Contactez et informez l'[Autorité des Services et Marchés Financiers](#) ;
- ✓ Envisagez des poursuites judiciaires devant vos juridictions nationales.