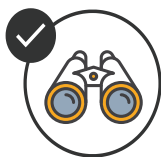


# NAJWAŻNIEJSZE WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE BEZPIECZEŃSTWA PODCZAS KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ LUB BANKOWOŚCI MOBILNEJ

## PRZED WYBOREM USŁUGI



Określ swoje potrzeby finansowe;



zbierz informacje o usługach i uważnie się z nimi zapoznaj;



sprawdź, czy usługi odpowiadają Twoim potrzebom i możliwościom finansowym;



porównaj oferty różnych dostawców usług bankowych.

## ZAWIERANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE KONKRETNEJ USŁUGI

### 1

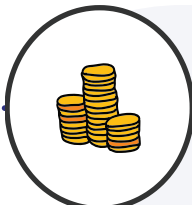
#### PRZED PODPISANIEM UMOWY ZAPOZNAJ SIĘ Z JEJ WARUNKAMI I UPEWNIJ SIĘ, ŻE SĄ ONE DLA CIEBIE ZROZUMIAŁE



- ✓ Przed zawarciem umowy poproś dostawcę usług o udostępnienie informacji o przysługujących Ci prawach i obowiązkach. Pamiętaj dostawca jest zobowiązany do przedstawienia Ci takich informacji;
- ✓ pobierz, zapisz lub wydrukuj stosowne dokumenty dotyczące konkretnej usługi, aby móc wrócić do nich w przyszłości;
- ✓ zwróć uwagę na zasady świadczenia usługi, okres trwania umowy, koszty całkowite i wszelkie opłaty dodatkowe, a także – w stosownych przypadkach – warunki odstąpienia od umowy;
- ✓ upewnij się, że rozumiesz skutki swojego zobowiązania finansowego (przykładowo, co się stanie, jeżeli coś pójdzie nie tak);
- ✓ poproś dostawcę usług o wyjaśnienia, jeżeli masz jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące poszczególnych kwestii.

### 2

#### ZWRÓĆ SZCZEGÓLNA UWAGĘ NA WSZYSTKIE OPŁATY



- ✓ Poświęć dostatecznie dużo czasu na zapoznanie się z warunkami finansowymi umowy oraz pełnym cennikiem;
- ✓ nie koncentruj się jedynie na opłatach za usługę główną lub pakiet główny, ale zwróć też uwagę na opłaty dodatkowe, w tym opłaty standardowe i koszty usług dodatkowych;
- ✓ w miarę możliwości skorzystaj ze „wskaźnika kosztów całkowitych” (np. rzeczywista roczna stopa oprocentowania), aby porównać różne możliwości.

### 3

#### POMYŚL O BEZPIECZEŃSTWIE



- ✓ Zastanów się, jak w świetle umowy będą wykorzystywane oraz chronione Twoje dane osobowe;
- ✓ sprawdź tożsamość, dane kontaktowe i status prawny dostawcy usług oraz upewnij się, że podmiot ten jest uprawniony do świadczenia określonych usług, aby uniknąć sytuacji, w której padniesz ofiarą oszusta;
- ✓ chroń swoje dane osobowe i dane do logowania, aby uniemożliwić przestępcom dostęp do Twojego rachunku; możesz zapewnić sobie bezpieczeństwo wybierając dostawców usług stosujących metody silnego uwierzytelniania, pamiętając o każdorazowym wylogowaniu się z konta bankowości elektronicznej, korzystając z bezpiecznych połączeń Wi-Fi, silnych haseł i kodów PIN, a także aktualizując na bieżąco system operacyjny i oprogramowanie antywirusowe;
- ✓ monitoruj oraz zgłaszaj, tak szybko jak to możliwe, podejrzaną aktywność związaną ze swoim rachunkiem lub nieuprawnionym dostępem do niego, aby umożliwić dostawcy usług natychmiastowe podjęcie koniecznych działań.

### 4

#### ZŁÓŻ SKARGĘ, JEŚLI UWAŻASZ, ŻE ODMÓWIONO CI MOŻLIWOŚCI SKORZYSTANIA Z TWOICH PRAW



- ✓ Po pierwsze spróbuj rozwiązać problem samodzielnie, kontaktując się bezpośrednio z dostawcą usług. W przypadku wszystkich usług zakupionych online w celu skontaktowania się bezpośrednio z dostawcą usług możesz również skorzystać z [europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów \(ODR\)](#);
- ✓ jeżeli dostawca usług nie udziela odpowiedzi lub odpowiedź nie była satysfakcjonująca, możesz:
  - (i) skorzystać z procedury pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, obejmującej np. złożenie wniosku do Sądu Polubownego przy KNF, interwencję Rzecznika Finansowego, korzystając z [europejskiej platformy ODR](#), która pozwoli odnaleźć organ właściwy do rozstrzygnięcia sporu;
  - (ii) skorzystać z [sieci FIN-NET](#) we własnym państwie lub państwie dostawcy usług w celu złożenia skargi na dostawcę usług w innym państwie UE/EOG;
- ✓ skontaktuj się z [Rzecznikiem Finansowym](#);
- ✓ rozważ podjęcie kroków prawnych przed sądami krajowymi w Twoim państwie.