

# DÔLEŽITÉ RADY, AKO SA CHRÁNIŤ PRI VÝBERE ONLINE ALEBO MOBILNÝCH BANKOVÝCH SLUŽIEB

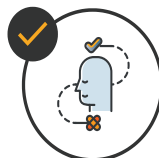
## PRED VÝBEROM SLUŽBY



Určte svoje finančné potreby



Získajte informácie o službách a pozorne si ich prečítajte



Overte si, či služby vyhovujú vašim finančným potrebám a schopnostiam



Porovnajzte ponuky od rôznych poskytovateľov bankových služieb

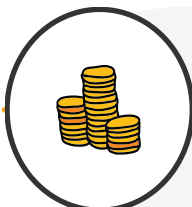
## PRI UZATVORENÍM ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽBY

### 1 PRED PODPISOM SI PREČÍTAJTE A PREŠTUDUJTE PODMIENKY



- ✓ Požiadajte poskytovateľa, aby vám poskytol predzmluvné informácie o vašich právach a povinnostiach, ako sa to od neho vyžaduje.
- ✓ Stiahnite si dokumentáciu a uložte si ju alebo vytlačte pre budúcu potrebu.
- ✓ Preštudujte si charakteristiky služby, trvanie zmluvy, celkové náklady, akékoľvek ďalšie poplatky a prípadné podmienky práva na odstúpenie od zmluvy.
- ✓ Uistite sa, že rozumiete dôsledkom svojho finančného záväzku (čo sa napríklad stane, ak niečo nevyjde?).
- ✓ Ak si nie ste istý, pokiaľ ide o konkrétnu informáciu, požiadajte poskytovateľa o objasnenie.

### 2 VENUJTE OSOBNÚ POZORNOSŤ VŠETKÝM POPLATKOM



- ✓ Venujte dostatok času preskúmaniu finančných podmienok dohody a celého cenníka.
- ✓ Nezamerajte sa iba na poplatky vzťahujúce sa na hlavnú službu/balík, ale aj na poplatky za spracovanie šekov vrátane štandardných poplatkov a nákladov na doplnkové služby.
- ✓ Ak je to možné, použite na porovnanie rôznych možností tzv. ukazovateľ celkových nákladov (napr. ročný percentuálny podiel).

### 3 MYSLITE NA BEZPEČNOSŤ



- ✓ Oboznámte sa s tým, ako sa bude zaobchádzať s vašimi osobnými údajmi a ako budú podľa dohody chránené.
- ✓ Skontrolujte totožnosť, kontaktné údaje a právne postavenie poskytovateľa a či je oprávnený poskytovať dané služby, aby ste sa nestali obeťou podvodu.
- ✓ Chránite svoje osobné údaje alebo bezpečnostné prvky, aby sa predišlo tomu, že k vášmu účtu získa prístup neoprávnená osoba vo vašom mene. Môžete tak urobiť výberom poskytovateľov, ktorí používajú spoľahlivé metódy autentifikácie, odhlasovaním sa z relácie, využívaním bezpečného pripojenia wi-fi, silných hesiel a PIN kódov, ako aj priebežnou aktualizáciou operačného systému a antivírusového softvéru.
- ✓ Monitorujte a ohlasujte podozrivú aktivitu na svojom účte alebo neoprávnený prístup hneď, ako je to možné, aby ste umožnili poskytovateľovi okamžite podniknúť potrebné kroky.

### 4 PODOJTE SŤAŽNOSŤ, AK SI MYSLÍTE, ŽE VÁM BOLI ODOPRETÉ PRÁVA



- ✓ Najprv sa pokúste problém vyriešiť tým, že napíšete priamo poskytovateľovi. Na zaslanie vašej sťažnosti priamo poskytovateľovi v prípade služieb kúpených online môžete využiť [európsku platformu na riešenie sporov online](#).
- ✓ Ak vám poskytovateľ neodpovie alebo nie ste spokojní s jeho odpoveďou, môžete zvážiť:
  - (i) využitie systému na alternatívne riešenie sporov, ako je finančný ombudsman, využitie [európskej platformy na riešenie sporov online](#) na zabezpečenie toho, aby spor za vás riešil ten správny orgán,
  - (ii) využitie [siete FIN-NET](#) buď vo svojej krajine, alebo v krajine poskytovateľa, na podanie sťažnosti proti poskytovateľovi v inej krajine EÚ/EHP.
- ✓ Zvážte možnosť podniknúť právne kroky na vnútroštátnych súdoch vo svojej krajine.