

VIGTIGE TIPS TIL AT BESKYTTE DIG SELV NÅR DU VÆLGER ONLINE- ELLER MOBILE BANKTJENESTER

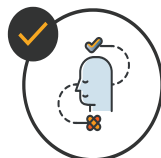
FØR DU VÆLGER EN TJENESTE



Identificer dine finansielle behov



Indsaml oplysninger om tjenesterne og læs dem omhyggeligt



Undersøg, om tjenesterne passer til dine finansielle behov og din finansielle formåen



Sammenlign tilbud fra forskellige udbydere af banktjenester.

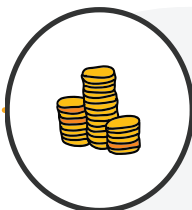
NÅR DU INDGÅR EN AFTALE OM EN BESTEMT TJENESTE

1 LÆS OG FORSTÅ AFTALEVILKÅRENE, FØR DU SKRIVER UNDER



- ✓ Bed udbyderen om at give dig alle oplysninger om dine rettigheder og pligter, inden aftalen indgås. Udbyderen er forpligtet til dette
- ✓ Download dokumenterne, og gem eller udskriv dem til senere brug
- ✓ Undersøg, hvordan tjenesten fungerer, hvor lang tid kontrakten løber, de samlede omkostninger og eventuelle ekstragebyrer og, hvis det er relevant, betingelserne for din fortrydelsesret
- ✓ Sørg for, at du forstår konsekvenserne af din finansielle forpligtelse (f.eks. hvad sker der, hvis noget går galt?)
- ✓ Bed udbyderen om at forklare nærmere, hvis du er usikker på et bestemt forhold.

2 VÆR SÆRLIG OPMÆRKSOM PÅ ALLE GEBYRER OG AFGIFTER



- ✓ Tag dig den tid, du behøver, til at gennemgå de finansielle betingelser i aftalen og hele prislisen
- ✓ Du bør ikke kun fokusere på de gebyrer, der gælder for hovedtjenesteydelsen/-pakken, men også på andre gebyrer, herunder standardgebyrer og omkostninger til supplerende tjenester
- ✓ Brug, hvor det er muligt, en "indikator for de samlede omkostninger" (f.eks. den årlige omkostningsprocent) for at kunne sammenligne forskellige muligheder.

3 TÆNK PÅ SIKKERHED



- ✓ Forstå, hvordan dine personoplysninger behandles og beskyttes i henhold til aftalen
- ✓ Kontrollér udbyderens identitet, kontaktoplysninger og retlige status, og om denne har tilladelse til at levere tjenesterne, så du undgår at blive offer for svig
- ✓ Beskyt dine personoplysninger eller sikkerhedsoplysninger for at forhindre kriminelle i at få adgang til din konto i dit navn. Det kan du gøre ved at vælge udbydere, der anvender strenge autentificeringsmetoder, logge af din session i dit navn, bruge sikre wi-fi-forbindelser, stærke adgangskoder og pinkoder og løbende opdatere dit operativsystem og din antivirussoftware
- ✓ Overvåg, og indberet mistænkelig aktivitet på din konto eller uautoriseret adgang så hurtigt som muligt, således at udbyderen straks kan tage de nødvendige skridt.

4 INDGIV EN KLAGE, HVIS DU MENER, AT DINE RETTIGHEDER ER BLEVET KRÆNKET



- ✓ Forsøg først at løse problemet selv ved at skrive direkte til udbyderen. Den [europæiske platform for onlinetvistbilæggelse \(OTB\)](#) kan også bruges til at sende din klage direkte til udbyderen, for alle tjenester, der købes online
- ✓ Hvis udbyderen ikke reagerer, eller hvis du ikke er tilfreds med svaret, kan du overveje at:
 - i) kontakte en alternativ tvistbilæggelsesordning, f.eks. en finansiell ombudsmand, ved hjælp af den [europæiske OTB-platform](#) for at få det rette organ til at løse tvisten for dig
 - ii) bruge [FIN-NET-netværket](#) i enten dit eget land eller udbyderens land til at indgive en klage over en udbyder i et andet EU-/EØS-land
- ✓ Kontakt [Finanstilsynet](#)
- ✓ Overvej at anlægge sag ved dine nationale domstole.