

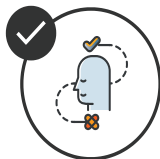
PŘED VÝBĚREM SLUŽBY



Zjistěte své finanční potřeby.



Shromážděte informace o službách a pečlivě si je přečtěte.



Ověřte, zda služby odpovídají Vaším finančním potřebám a možnostem.



Porovnejte nabídky různých poskytovatelů bankovních služeb.

PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O KONKRÉTNÍ SLUŽBĚ

1

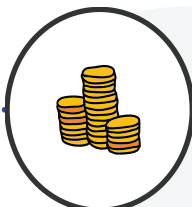
PŘED PODPISEM SI PŘEČTĚTE SMLUVNÍ PODMÍNKY A UJISTĚTE SE, ŽE JIM ROZUMÍTE



- ✓ Požádejte poskytovatele, aby Vám zpřístupnil informace o Vašich právech a povinnostech podle stanovených požadavků.
- ✓ Stáhněte si a uložte nebo vytiskněte dokumenty pro budoucí použití.
- ✓ Zaměřte se na vlastnosti služby, dobu trvání smlouvy, celkové náklady a jakékoli dodatečné poplatky a případně i podmínky, za jakých máte právo odstoupit od smlouvy.
- ✓ Ujistěte se, že rozumíte důsledkům svého finančního závazku (co se například stane, když se vše nevyvíjí podle očekávání?).
- ✓ Pokud si u jakékoli podrobnosti nejste něčím jisti, požádejte poskytovatele o vysvětlení.

2

ZVLÁŠTNÍ POZORNOST VĚNUJTE VŠEM POPLATKŮM A PLATBÁM



- ✓ Věnujte dostatek času přezkoumání finančních podmínek smlouvy a celého sazebníku.
- ✓ Zaměřte se nejen na poplatky vztahující se k hlavní službě/balíčku, ale zkontrolujte také další poplatky, včetně standardních poplatků a nákladů na doplňkové služby.
- ✓ Pokud je to možné, použijte k porovnání různých možností jednotné ukazatele celkových nákladů (např. roční procentní sazbu nákladů).

3

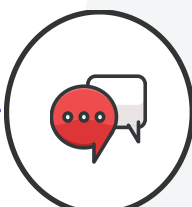
MYSLETE NA BEZPEČNOST



- ✓ Ujistěte se, že chápete, jak bude podle smlouvy zacházeno s Vašimi osobními údaji a jak budou chráněny.
- ✓ Abyste se nestali obětí podvodu, ověřte si totožnost, kontaktní údaje a právní postavení poskytovatele a to, zda má oprávnění poskytovat služby.
- ✓ Chraňte své osobní a bezpečnostní údaje s cílem zabránit pachatelům trestných činů v přístupu k Vašemu účtu Vaším jménem. Toho docílíte výběrem poskytovatelů, kteří používají silné metody ověření, odhlašování z relace, používáním zabezpečeného připojení Wi-Fi, silných hesel a kódů PIN a pravidelným aktualizováním operačního systému a antivirového softwaru.
- ✓ Sledujte, zda na účtu nedochází k podezřelým aktivitám nebo k neoprávněnému přístupu, a co nejdříve tyto incidenty oznamujte, aby poskytovatel mohl neprodleně podniknout potřebné kroky.

4

POKUD SE DOMNÍVÁTE, ŽE VÁM BYLA ODEPŘENA PRÁVA, PODEJTE STÍŽNOST



- ✓ Nejprve se pokuste problém vyřešit sami tím, že napíšete zprávu přímo poskytovateli. U jakýchkoli služeb zakoupených on-line lze k zaslání stížnosti přímo poskytovateli použít rovněž [evropskou platformu pro řešení sporů on-line](#).
- ✓ Pokud poskytovatel neodpoví nebo s jeho odpovědí nejste spokojeni, můžete zvážit:
 - (i) využití systému alternativního řešení sporů, například obrátit se na [Kancelář finančního arbitra](#), a to i prostřednictvím [evropské platformy pro řešení sporů on-line](#) s cílem nalézt správný orgán k vyřešení Vašeho sporu,
 - (ii) využití [sítě FIN-NET](#) ve Vaší zemi nebo zemi Vašeho poskytovatele za účelem podání stížnosti na poskytovatele v jiné zemi EU/EHP;
- ✓ Obráťte se se stížností nebo podáním ohledně činnosti daného poskytovatele na [Českou národní banku](#).
- ✓ Zvažte podání žaloby u vnitrostátních soudů.