

CONSIGLI IMPORTANTI PER TUTELARSI



NELLA SCELTA DI SERVIZI BANCARI ONLINE O MEDIANTE DISPOSITIVI MOBILI

PRIMA DI SCEGLIERE UN SERVIZIO



Individuare le proprie esigenze finanziarie



Raccogliere le informazioni sui servizi e leggerle attentamente



Controllare se i servizi corrispondono alle proprie esigenze e capacità finanziarie



Controllare le offerte di diversi intermediari che offrono servizi bancari

AL MOMENTO DI SOTTOSCRIVERE UN CONTRATTO PER UN SERVIZIO SPECIFICO

1. LEGGERE E COMPNDERE LE CONDIZIONI GENERALI PRIMA DI FIRMARE



- Chiedere all'intermediario di rendere disponibili le informazioni precontrattuali sui diritti e gli obblighi, secondo le modalità in cui è tenuto a farlo
- Scaricare i documenti e salvarli o stamparli per consultarli in seguito
- Verificare le caratteristiche del servizio, la durata del contratto, il costo totale ed eventuali spese aggiuntive nonché le condizioni relative al diritto di recesso, se applicabili
- Assicursi di comprendere le implicazioni del proprio impegno finanziario
- Chiedere chiarimenti all'intermediario se non si è sicuri in merito a determinate informazioni

2. PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE A TUTTI I COSTI E ONERI



- Prendersi il tempo sufficiente per esaminare le condizioni del contratto e l'elenco completo dei costi
- Non concentrarsi solo sui costi applicabili al servizio/pacchetto principale, ma verificare anche gli altri oneri previsti, compresi i costi dei servizi aggiuntivi
- Se disponibile, utilizzare un "indicatore sintetico di costo" per confrontare varie opzioni



3. PENSARE ALLA SICUREZZA

- Comprendere come saranno trattati e protetti i propri dati personali in base al contratto
- Controllare l'identità, i recapiti e lo status giuridico dell'intermediario nonché la sua autorizzazione a fornire servizi, per scongiurare il rischio frode
- Proteggere i dati personali o le credenziali di sicurezza per impedire ai malintenzionati di accedere al conto a nome proprio. A tal fine si consiglia di: scegliere intermediari che si avvalgono di metodi di autenticazione mediante cifratura, chiudere le sessioni di collegamento, usare connessioni Wi-Fi sicure, password e PIN complessi e mantenere aggiornati il sistema operativo e il software antivirus
- Monitorare e segnalare il prima possibile attività sospette sul proprio conto o accessi non autorizzati per consentire all'intermediario di adottare immediatamente i provvedimenti necessari



4. PRESENTARE UN RECLAMO SE SI RITIENE CHE I PROPRI DIRITTI SIANO STATI LESI

- Cercare anzitutto di risolvere il problema scrivendo direttamente all'intermediario. A tal fine è possibile utilizzare la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online per qualsiasi servizio acquistato online
- Se l'intermediario non risponde o la risposta non è soddisfacente, è possibile:
 - accedere a un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, come l'Arbitro Bancario Finanziario utilizzando la piattaforma europea ODR per individuare l'organismo adatto a risolvere la propria controversia;
 - utilizzare la rete FIN-NET nel proprio paese o in quello dell'intermediario in un altro paese UE/SEE
- Inviare un esposto alla Banca d'Italia
- Rivolgersi all'autorità giudiziaria nazionale