



NAJVAŽNIJE PREPORUKE ZA SIGURNOST KORISNIKA PRILIKOM ODABIRA I KORIŠĆENJA FINANSIJSKIH USLUGA KOJE SE NUDE ONLINE ILI PUTEM MOBILNOG BANKARSTVA

PRIJE NEGO ŠTO ODABERETE USLUGU



Dobro razmislite o Vašim finansijskim potrebama.



Prikupite sve informacije o uslugama i pažljivo ih pročitajte.



Provjerite da li odabrane usluge odgovaraju Vašim potrebama i još važnije, Vašim finansijskim mogućnostima.



Uporedite ponude različitih finansijskih institucija kako bi odabrali instituciju i uslugu koja najviše odgovara Vašim potrebama. Od odabrane finansijske institucije tražite nacrt ugovora.

PRILIKOM POTPISIVANJA UGOVORA ZA ODREĐENU FINANSIJSKU USLUGU

1

PROČITAJTE I U POTPUNOSTI SHVATITE USLOVE, PRAVA I OBAVEZE PRIJE POTPISIVANJA

- Finansijske institucije dužne su da Vam saopšte informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge ili proizvoda koje nude, da razjasne podatke i daju adekvatna objašnjenja, kao i da Vam obezbijede standardni informacioni list za uslugu ili proizvod (ponudu).
- Preuzmite dokument, sačuvajte ga ili odštamajte kako bi uvijek imali pristup istom.
- Pažljivo pročitajte uslove usluge ili proizvoda, te odredbe o ukupnim troškovima i bilo kojim dodatnim troškovima i naknadama, kao i informacije o roku važenja ugovora i uslovima raskida ugovora, ako su navedeni.
- Dobro razmislite o tome kakav će uticaj imati pojedina finansijska usluga na Vaš kućni budžet i uzmite u obzir sve moguće okolnosti (na primjer, imate li rezervni plan u slučaju da se finansijska situacija u budućnosti pogorša).

2

POSEBNU PAŽNJU OBRATITE NA SVE TROŠKOVE POJEDINE FINANSIJSKE USLUGE

- Odvojite vrijeme da detaljno i pažljivo pregledate finansijske uslove ugovora koji potpisujete kao i ukupne troškove.
- Obratite pažnju ne samo na glavne troškove, već i sve ostale troškove dodatnih usluga.
- Ukoliko je moguće uporedite različite ponude po osnovu godišnjih stopa i ukupnih troškova.

3

MISLITE NA VAŠU SIGURNOST NA INTERNETU

- Potrebno je u potpunosti razumjeti način na koji će Vaše privatne informacije, prema ugovoru, biti korišćene i zaštićene.
- Provjerite identitet, kontakt podatke i pravni status davaoca finansijske usluge, i posebno da li je ovlašten za pružanje odabrane usluge kako bi izbjegli moguće prevare.
- Zaštitite privatnost Vaših podataka i pristupnih podataka kako bi spriječili zloupotrebu od strane trećih lica. To se postiže izborom davaoca usluge sa najvišim stepenom zaštite prilikom provjere identiteta, odjavom poslije svakog korišćenja internet stranice, korištenjem sigurne internet konekcije, odabirom jake šifre i PIN broja, te redovnim ažuriranjem Vašeg operativnog sistema i anti-virusnog programa.
- Ne preporučuje se posjećivanje web stranica nepoznatih autora, stranica na kojim se vrši neovlaštena distribucija piratskih kopija softvera ili multimedijalnog sadržaja kao i otvaranje e-mailova s priložima od nepoznatih pošiljalaca i instalacija piratskog softvera ili operativnog sistema.
- Pratite i odmah prijavite svaku sumnjivu aktivnost na Vašem računaru ili nedozvoljen pristup kako bi davalac usluga mogao odmah preduzeti potrebne korake.

4

PODNEŠITE PISANI PRIGOVOR UKOLIKO MISLITE DA SU VAŠA PRAVA UGROŽENA

- Ukoliko smatrate da je Vaše pravo povrijeđeno, možete prvo pokušati da usmeno prigovorite na postupanje službeniku finansijske organizacije za koju smatrate da je povrijedila Vaše pravo i tako pokušati na jednostavniji način da riješite eventualne nesuglasice.
- Ukoliko niste zadovoljni usmenim odgovorom ili objašnjenjem službenika ili uopšte ne želite na taj način da prigovorite na postupanje, imate pravo da podnesete pisani prigovor finansijskoj instituciji.
- Podnošenje prigovora i postupanje po istom je BESPLATNO.
- Ukoliko finansijska institucija ne dostavi pisani i obrazložen odgovor na Vaš pisani prigovor u roku od 30 dana ili jednostavno niste zadovoljni dostavljenim odgovorom, možete se obavještenjem ili [pisanim prigovorom](#) obratiti Agenciji za bankarstvo Republike Srpske (RS), odnosno Ombudsmanu za bankarski sistem RS.