

# HOLLRÁÐ

## við val á bankþjónustu á netinu eða í smáforritum

### ÁÐUR EN ÞÚ VELUR ÞJÓNUSTU



Gerðu þér grein fyrir fjárhagslegum þörfum þínum



Safnaðu upplýsingum um þjónustuna og lestu þær vandlega



Vertu viss um að þjónustan henti þínum fjárhagslegu þörfum og getu



Berðu saman tilboð frá mismunandi þjónustuaðilum

### ÞEGAR ÞÚ GERIR SAMNING UM ÞJÓNUSTU

## 1 Lestu og skildu skilmálana áður en þú undirritar



- ✓ Fáðu upplýsingar um réttindi og skyldur sem fylgja samningnum, sem þjónustuaðilanum er skylt að veita, áður en samningur er gerður.
- ✓ Halaðu niður skjölum með upplýsingum um réttindi og skyldur sem fylgja samningi og vistaðu þau eða prentaðu þannig að þú getir flett upp í þeim síðar.
- ✓ Skoðaðu vel í hverju þjónustan felst, lengd samnings-tímans, heildarkostnað og gjöld, og skilmála um uppsögn á þjónustunni.
- ✓ Gakktu úr skugga um að þú skiljir áhrif þess að gangast undir fjárhagslega skuldbindingu (til dæmis hvað gerist ef eitthvað fer úrskeiðis).
- ✓ Biddu þjónustuveitandann um útskýringar ef þú skilur ekki eitthvað.

## 2 Skoðaðu sérstaklega öll gjöld og kostnað



- ✓ Taktu þér nægan tíma til að fara yfir fjárhagslega skilmála samnings og verðskrá í heild sinni.
- ✓ Ekki horfa bara á gjöld sem eiga við meginþjónustuna eða pakkann. Skoðaðu einnig gjaldfærslu á stöðluðum þóknunum og kostnað við viðbótarþjónustu.
- ✓ Skoðaðu heildarkostnað (það er árlega hlutfallstölu kostnaðar) þar sem það er mögulegt til að bera saman mismunandi kosti.

## 3 Hugaðu að öryggi



- ✓ Vertu viss um að skilja hvernig farið er með persónuupplýsingar þínar og hvernig þær eru verndaðar samkvæmt samningnum.
- ✓ Til þess að forðast að verða fórnarlamb svika skaltu skoða þær upplýsingar sem til eru um þjónustuveitandann, samskiptaleiðir við hann, rekstrarform og hvort hann hafi tilskilin starfsleyfi til að bjóða upp á þjónustuna.
- ✓ Passaðu upp á persónulegar upplýsingar þínar, lykilorð og öryggisnúmer til þess að varna því að glæpamenn komist inn á reikning í þínu nafni. Þú getur gert það með því að velja þjónustuveitendur með örugga auðkenningu við inn-skráningu, skrá þig alltaf út af aðgangi þínum, nota örugga nettengingu, sterk aðgangsorð og öryggisnúmer og uppfæra stýrikerfi og vírusvarnar.
- ✓ Fylgstu með og láttu strax vita ef þú sérð eitthvað grunsamlegt á reikningi þínum eða ef óviðkomandi hefur komist inn á hann til að þjónustuveitandi þinn geti samstundis gripið til viðeigandi aðgerða.

## 4 Leggðu fram kvörtun ef þú telur að brotið hafi verið á rétti þínum



- ✓ Byrjaðu á því að reyna að leysa vandann sjálf(ur) með því að hafa samband beint við þjónustuveitandann.
- ✓ Hafirðu keypt vöru eða þjónustu á netinu þá getur þú nýtt þér [rafræna vettvanginn](#), sem er evrópsk úrskurðarnefnd um netviðskipti til að senda kvörtun beint til þjónustuveitandans.
- ✓ Ef þjónustuveitandinn bregst ekki við eða ef þú ert óánægð(ur) með þau svör sem þú færð gætirðu ihugað að:
  - (i) hafa samband við og/eða senda erindi á [úrskurðarnefnd](#) um viðskipti við fjármálafyrirtæki,
  - (ii) leita til úrskurðarnefndar um [vöru- og þjónustukaup](#),
  - (iii) hafa samband við [evrópsku neytendaaðstoðina á Íslandi](#) (ECC-netið) eða nýtt þér [rafræna vettvanginn](#) til að fá samband við réttan aðila til að aðstoða þig við að leysa úr deilunni,
  - (iv) nota [FIN-NET](#) kerfið annað hvort í þínu landi eða landi þjónustuveitandans til þess að leggja fram kvörtun vegna þjónustuveitanda í öðru Evrópusambandsríki eða á EES-svæðinu,
  - (v) leita með málið til dómstóla.