

# DICAS IMPORTANTES PARA SE PROTEGER QUANDO ESCOLHE SERVIÇOS BANCÁRIOS NOS CANAIS DIGITAIS

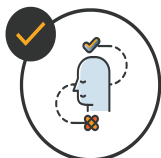
## ANTES DE ESCOLHER UM SERVIÇO



Identifique as suas necessidades financeiras



Recolha informações sobre os serviços e leia-as atentamente



Verifique se os serviços se adequam às suas necessidades e capacidade financeira



Compare ofertas de diferentes prestadores de serviços bancários

## AO CELEBRAR O CONTRATO PARA UM SERVIÇO ESPECÍFICO

1

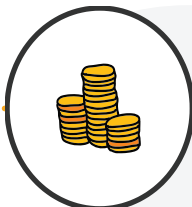
### LEIA E COMPREENDA OS TERMOS E AS CONDIÇÕES ANTES DE ASSINAR



- ✓ Exija ao prestador que lhe disponibilize, como é obrigado a fazer, a informação pré contratual de onde consta os seus direitos e obrigações;
- ✓ Descarregue os documentos e guarde-os ou imprima-os para referência futura;
- ✓ Analise as características do serviço, a duração do contrato, o custo total e quaisquer encargos adicionais e, se aplicável, as condições do seu direito de livre revogação;
- ✓ Certifique-se de que compreende as implicações do seu compromisso financeiro (por exemplo, o que acontece se as coisas correrem mal?);
- ✓ Peça esclarecimentos ao prestador se tiver dúvidas.

2

### PRESTE ESPECIAL ATENÇÃO A TODAS AS COMISSÕES E ENCARGOS



- ✓ Dedique tempo suficiente a analisar as condições financeiras do contrato e o preço completo;
- ✓ Verifique as comissões e encargos aplicáveis ao serviço principal/pacote de serviços e as comissões e encargos aplicáveis aos serviços adicionais;
- ✓ Se aplicável, utilize um «indicador do custo total» (por exemplo, a taxa anual de encargos efetiva global) para comparar diferentes opções.

3

### PENSE NA SEGURANÇA



- ✓ Compreenda de que forma as suas informações pessoais serão tratadas e protegidas nos termos do contrato;
- ✓ Verifique a identidade, os dados de contacto e o estatuto jurídico do prestador e confirme se está autorizado a prestar os serviços em causa, para evitar ser vítima de fraude;
- ✓ Proteja os seus dados pessoais ou credenciais de segurança para evitar que criminosos acessem à sua conta em seu nome. Opte por prestadores que utilizam métodos de autenticação robustos, encerre sempre a sua sessão, utilize ligações Wi-Fi seguras, palavras-passe e códigos PIN fortes e mantenha o seu sistema operativo e software antivírus atualizados;
- ✓ Monitorize e comunique atividade suspeita ou acesso não autorizado à sua conta o mais rápido possível, de modo a permitir que o prestador tome de imediato as medidas necessárias.

4

### APRESENTE UMA RECLAMAÇÃO SE CONSIDERAR QUE OS SEUS DIREITOS LHE FORAM NEGADOS



- ✓ Em primeiro lugar, tente resolver o problema, escrevendo diretamente ao prestador. A [plataforma europeia de resolução de litígios em linha \(RLL\)](#) também pode ser utilizada para enviar a sua reclamação diretamente para o prestador, relativamente a quaisquer bens ou serviços contratados online;
- ✓ Se o prestador não responder ou não ficar satisfeito com a resposta, pode considerar:
  - (i) recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, tal como um centro de arbitragem, utilizar a [plataforma europeia de RLL](#) para que o organismo certo resolva o litígio por si;
  - (ii) utilizar a [rede FIN-NET](#) no seu país ou no país do prestador do serviço para apresentar uma reclamação contra um prestador noutro país da UE/EEE;
- ✓ Contacte o [Banco de Portugal](#);
- ✓ Pondere intentar ações judiciais junto dos órgãos jurisdicionais nacionais.