

# CONSEJOS BÁSICOS PARA CONTRATAR DE FORMA SEGURA

## SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DE INTERNET O DEL MÓVIL

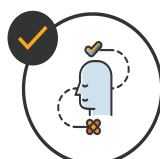
### ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO BANCARIO



Identifica tus necesidades financieras



Recopila información sobre los servicios y léela detenidamente



Comprueba si los servicios se ajustan a tus necesidades y capacidades financieras



Compara ofertas de distintos proveedores

### EN EL MOMENTO DE CONTRATAR UN SERVICIO EN PARTICULAR

1

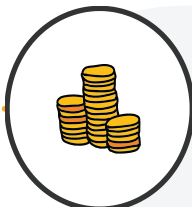
#### LEE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ASEGÚRATE DE COMPRENDERLOS ANTES DE FIRMAR



- ✓ Pide al proveedor que te facilite la información precontractual obligatoria sobre tus derechos y obligaciones.
- ✓ Descarga los documentos y guárdalos o imprímelos para poder consultarlos en el futuro.
- ✓ Examina las características del servicio, la duración del contrato, el coste total y cualquier gasto adicional y, si procede, las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento.
- ✓ Asegúrate de entender las implicaciones del compromiso financiero que vas a contraer (por ejemplo, ¿qué ocurriría si algo sale mal?).
- ✓ Solicita aclaraciones al proveedor si algún detalle en particular te suscita dudas.

2

#### PRESTA ESPECIAL ATENCIÓN A TODAS LAS COMISIONES Y GASTOS



- ✓ Tómate el tiempo necesario para revisar las condiciones financieras del contrato y el folleto de tarifas.
- ✓ No te fijas únicamente en las comisiones aplicables al servicio o paquete de servicios principal. Comprueba todos los gastos aplicables, incluyendo tanto las comisiones estándar como el coste de los servicios adicionales.
- ✓ Siempre que se facilite, utiliza como referencia un indicador del coste total (por ejemplo, la Tasa Anual Equivalente) para comparar distintas opciones.

3

#### PIENSA EN LA SEGURIDAD



- ✓ Infórmate sobre cómo se tratará y se protegerá tu información personal según el contrato.
- ✓ Comprueba la identidad, los datos de contacto y el tipo de entidad de que se trata, y si está autorizada para prestar los servicios, para evitar ser víctima de fraude.
- ✓ Protege tus datos personales o credenciales de seguridad para evitar el acceso con fines delictivos a tu cuenta. Para protegerlos, puedes optar por proveedores que utilicen métodos de autenticación reforzada, cerrar sesión, utilizar conexiones wifi seguras, contraseñas y PIN seguros, y mantener actualizado tu sistema operativo y tu software antivirus.
- ✓ Vigila y notifica cualquier actividad sospechosa en tu cuenta o cualquier acceso no autorizado lo antes posible, para que el proveedor pueda tomar las medidas necesarias de inmediato.

4

#### RECLAMA SI CREES QUE NO SE HAN RESPETADO TUS DERECHOS



- ✓ En primer lugar, trata de resolver el problema escribiendo directamente al proveedor. También puedes utilizar la [plataforma europea de resolución de litigios en línea \(RLL\)](#) para remitir tu reclamación directamente al proveedor con respecto a cualquier servicio adquirido por internet.
- ✓ Si el proveedor no responde en el plazo máximo de un mes o no estás satisfecho con su respuesta, puedes optar por:
  - (i) ponerte en contacto con una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada. Para ello puedes dirigirte al Banco de España a través [del siguiente enlace](#).
  - (ii) utilizar la red [FIN-NET](#) en España o en el país del proveedor, para presentar una reclamación contra un proveedor de otro país de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.
- ✓ Ponte en contacto con [el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España](#).
- ✓ Valora la posibilidad de emprender acciones legales ante los tribunales de justicia nacionales.