

WICHTIGE HINWEISE ZU IHREM SCHUTZ**BEI DER WAHL VON ONLINE- ODER MOBILEN BANKDIENSTLEISTUNGEN****VOR DER WAHL EINER DIENSTLEISTUNG**

Ermitteln Sie Ihre finanziellen Bedürfnisse



Sammeln Sie Informationen über die Dienstleistungen und lesen Sie sie sorgfältig durch



Überprüfen Sie, ob die angebotenen Dienstleistungen zu Ihren finanziellen Bedürfnissen und Möglichkeiten passen



Vergleichen Sie die Angebote verschiedener Bankdienstleister

BEI ABSCHLUSS EINES VERTRAGS ÜBER EINE BESTIMMTE DIENSTLEISTUNG**1****LESEN SIE DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VOR DER UNTERZEICHNUNG SORGFÄLTIG DURCH.**

- ✓ Bitten Sie den Anbieter, Ihnen die vorvertraglichen Informationen über Ihre Rechte und Pflichten zur Verfügung zu stellen; hierzu sind die Anbieter verpflichtet.
- ✓ Laden Sie die Dokumente herunter und speichern oder drucken Sie sie zur späteren Verwendung.
- ✓ Sehen Sie sich die Merkmale der Dienstleistung, die Vertragslaufzeit, die Gesamtkosten und eventuelle Zusatzentgelte sowie gegebenenfalls die Bedingungen Ihres Widerrufsrechts genau an.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Sie die Auswirkungen Ihres finanziellen Engagements verstehen (z. B. was passiert, wenn etwas schief läuft?).
- ✓ Wenden Sie sich an den Anbieter, falls Sie sich bei einem bestimmten Detail nicht sicher sind.

2**ACHTEN SIE BESONDERS AUF ALLE GEBÜHREN UND ENTGELTE.**

- ✓ Nehmen Sie sich genügend Zeit, um die finanziellen Bedingungen der Vereinbarung und alle Preisangaben zu überprüfen.
- ✓ Konzentrieren Sie sich nicht nur auf die Gebühren für die Hauptleistung/das Hauptpaket, sondern überprüfen Sie auch die Entgelte, einschließlich der Standardgebühren und der Kosten für zusätzliche Dienstleistungen.
- ✓ Wenn verfügbar, verwenden Sie einen „Gesamtkostenindikator“ (z. B. den effektiven Jahreszins), um verschiedene Optionen zu vergleichen.

3**DENKEN SIE AN DIE SICHERHEIT.**

- ✓ Informieren Sie sich darüber, wie Ihre persönlichen Daten im Rahmen der Vereinbarung behandelt und geschützt werden.
- ✓ Überprüfen Sie die Identität, die Kontaktdaten und den Rechtsstatus des Anbieters und ob er zur Erbringung der Dienstleistungen berechtigt ist, um zu verhindern, dass Sie Opfer eines Betrugs werden.
- ✓ Schützen Sie Ihre persönlichen Daten oder Anmeldeinformationen, um zu verhindern, dass Kriminelle in Ihrem Namen auf Ihr Konto zugreifen können. Sie können dies tun, indem Sie Anbieter mit starken Authentifizierungsverfahren auswählen, sich von Ihrer Sitzung abmelden, sichere WLAN-Verbindungen, sichere Passwörter und PINs verwenden und Ihr Betriebssystem und Ihre Antivirensoftware auf dem neuesten Stand halten.
- ✓ Überwachen und melden Sie verdächtige Aktivitäten auf Ihrem Konto oder unbefugten Zugriff so schnell wie möglich, damit der Anbieter sofort die notwendigen Maßnahmen ergreifen kann.

4**REICHEN SIE EINE BESCHWERDE EIN, WENN SIE DER MEINUNG SIND, DASS IHRE RECHTE VERLETZT WURDEN.**

- ✓ Versuchen Sie zunächst, das Problem selbst zu lösen, indem Sie sich direkt an den Anbieter wenden. Über die [Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung \(OS\)](#) können Sie Ihre Beschwerde auch direkt an den Anbieter für alle online erworbenen Dienstleistungen senden.
- ✓ Wenn der Anbieter nicht antwortet oder Sie mit seiner Antwort nicht zufrieden sind, haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - (i) Sie können ein alternatives Streitbeilegungsverfahren, wie z. B. die [aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich](#), in Betracht ziehen und die [Europäische OS-Plattform](#) nutzen, um die zuständige Einrichtung zur Lösung des Streits zu finden.
 - (ii) Sie können das [FIN-NET-Netzwerk](#) entweder in Ihrem eigenen Land oder dem Land Ihres Anbieters nutzen, um eine Beschwerde gegen einen Anbieter in einem anderen EU-/EWR-Land einzureichen.
- ✓ Setzen Sie sich mit der [Finanzmarktaufsicht \(FMA\)](#) in Verbindung.
- ✓ Sie können rechtliche Schritte bei Ihrem zuständigen Gericht in Erwägung ziehen.