



BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
AGENCIJA ZA BANKARSTVO
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

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

PRIJE NEGO ŠTO ODABERETE USLUGU



Dobro razmislite o Vašim
financijskim potrebama.



Prikupite sve informacije
o uslugama i pažljivo ih
pročitajte.



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



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

PRILIKOM POTPISIVANJA UGOVORA ZA ODREĐENU FINACIJSKU USLUGU

1

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

- Financijske 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 informacijski list za uslugu ili proizvod (ponudu).
- Preuzmite dokument, sačuvajte ga ili odštampajte 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 financijska usluga na Vaš kućni budžet i uzmite u obzir sve moguće okolnosti (na primjer, imate li rezervni plan u slučaju da se financijska situacija u budućnosti pogorša).

2

POSEBNU PAŽNJU OBRATITE NA SVE TROŠKOVE POJEDINE FINACIJSKE USLUGE

- Odvojite vrijeme da detaljno i pažljivo pregledate financijske 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 kamatnih stopa i ukupnih troškova izraženih u KM valuti.

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 financijske 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 korištenja 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 računu ili nedozvoljen pristup kako bi davalac usluga mogao odmah preduzeti potrebne korake.

4

PODNESITE 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 financijske 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 financijskoj instituciji.
- Podnošenje prigovora i postupanje po istom je BESPLATNO.
- Ukoliko financijska 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 Federacije BiH, odnosno Ombudsmenu za bankarski sistem Federacije BiH.