

Права
на лицата со оштетен вид
како потрошувачи на финансиските услуги

Вовед

Лицата со оштетен вид имаат право на еднакво учество во сите аспекти на животот, вклучувајќи ги и финансиските услуги. Брошурата ги содржи основните банкарски услуги и производи за правата на лицата со оштетен вид како потрошувачи на финансиските производи и услуги во банките и со неа ќе се поттикне натамошно унапредување на условите за користење на банкарските услуги.

Основни банкарски производи

Платежна сметка

Платежна сметка е сметка во банка преку која се идентификувате како учесник во платниот промет. Преку платежната сметка можете да ги задоволувате секојдневните потреби за плаќање. Зависно од потребите, можете да отворите една или повеќе денарски или девизни платежни сметки, кај една или повеќе банки. Преку платежна сметка можете да користите дебитни и кредитни картички, да подигнете или да депонирате пари од/во банкоматите, да ги плаќате сметките за комунални услуги.

За отворање платежна сметка, побарајте информации во банката којашто сте ја избрале преку нивниот телефон за контакт или побарајте лице вработено во банката кое може да ве упати и да ви помогне во спроведување на постапката за отворање платежна сметка.

Информирајте се и за начинот на кој банката ќе ве известува за состојбата на вашата платежна сметка, како и за условите за користење и за пристап до информации коишто банката ги обезбедува за лица со оштетен вид.

Штедна сметка

Штедна сметка може да се отвори во банка и во штедилница за да се вложуваат средства – депозити на краток или на долг временски период, за што се добива камата.

Преку штедењето се осигурува иднината. На штедната сметка можете да уплатувате средства, а по истекот на орочениот период да ги повлечете средствата заедно со примената камата.

Банките и штедилниците нудат различни штедни производи од аспект на рокот, валутата и каматата.

Кредити

Кредитот е економско-правен однос во кој позајмувате парични средства коишто треба да ги вратите во точно утврден временски период и со договорен надоместок – камата.

Пред да поднесете барање за кредит, проверете ги условите и обврските и вашата финансиска состојба, односно дали сте во можност да ги отплатите долговите.

Постои широк спектар кредити и кредитни опции, како што се потрошувачкиот кредит, станбениот кредит, автомобилскиот кредит. Кредитните производи се разликуваат според валутата, рокот на отплата, каматната стапка, а можат да бидат со или без барање за обезбедување (залог) и со или без жирант.

Побарајте информација на телефонот за контакт на финансиската институција или побарајте лице вработено кај нив што може да ве информира за можностите за кредит, како и за начинот на којшто банката ќе може да ве известува за сите аспекти поврзани со кредитот во периодот на неговата отплата.

Ваши права како потрошувачи на банкарските услуги

Сите потрошувачи, вклучително и лицата со оштетен вид како корисници на финансиски услуги и производи, имаат **право на информираност**. Можете да се обратите до банките и штедилниците и да побарате информации за условите на финансиските услуги коишто ве интересираат, како на пример за условите за кредит, надоместоците, каматите и условите за кредитирање. Притоа, побарајте информации за условите коишто би ви биле овозможени за соодветно информирање и за потпишувањето на потребните документи како лице со оштетен вид, нивен потрошувач.

Банките и штедилниците сè почесто обезбедуваат исполнување на правото за лесен и приспособен **пристап до банкарските услуги** за лицата со оштетен вид. Стапете во контакт со банката и побарајте информација за тоа дали и во кои филијали и на кои банкомати би имало приспособен пристап. Воедно, информирајте се и за можностите за приспособени онлајн услуги, вклучувајќи ги веб-страниците, електронското и мобилното банкарство за читачите на екран – софтвер што го користат лицата со оштетен вид.

Како потрошувач имате право и на **приватност** во своите финансиски трансакции. Банките се обврзани да ги чуваат вашите лични податоци безбедно и да не ги споделуваат без ваша согласност.

Банките треба да ја почитуваат желбата на лицата со оштетен вид за самостојно управување со своите финансии пред сè поради правото на самостојно потпишување. Информирајте се за начинот на кој банката ја обезбедува вашата приватност.

Имате и **право на жалба** доколку не сте задоволни од услугата или сметате дека вашите права се прекршени. Жалба, односно поплака можете да поднесете до банката. Стапете во контакт со банката и информирајте се за начинот на кој можете да поднесете поплака или побарајте нивен вработен кој може да ви ја обезбеди потребната поддршка. Поплака можете да поднесете и во Народната банка на Република Северна Македонија, јавувајќи се на телефоните за контакт или лично, за што ќе ви биде обезбедена соодветна поддршка од вработено лице.

Поддршка при користење дигитални технологии, како и приспособени дигитални решенија за лица со оштетен вид се почесто се сретнуваат во понудата на банките и штедилниците. Побарајте информации за дигиталните платформи на банките, како и за постоењето на достапна и разбирлива техничка поддршка, приспособени онлајн услуги, вклучувајќи ги интернет-страниците, електронско и мобилно банкарство за читачите на екран – софтвер којшто го користат лицата со оштетен вид.

Важно е лицата со оштетен вид да бидат свесни за своите права како потрошувачи во банките и активно да ги остваруваат овие права. Со правилно информирање и поддршка, тие можат успешно да управуваат со своите финансии.

Заштита од финансиски измами

Лицата со оштетен вид треба да бидат особено внимателни во однос на финансиските измами. Следниве совети можат да ви помогнат во заштитата:

1. Едукација за можните финансиски измами

Запознавањето со најчестите типови финансиски измами (како што се телефонски измами или лажни пораки (фишинг) со кои непозната странка ви бара лични податоци и податоци за вашата сметка заради натамошна злоупотреба) и објаснувањето за можните начини на нивното извршување, може значително да ви помогне во избегнувањето на опасностите од финансиски измами.

2. Проверка на идентитетот

При секоја комуникација со банка или со финансиска институција, важно е да го проверувате идентитетот на лицето кое ве побарало. Никогаш не треба да ги споделувате личните податоци без претходна проверка.

3. Користење доверливи извори

Треба да ги користите само официјалните канали за комуникација со банките, како што се телефонските броеви наведени на официјалната интернет-страница или документи од банката.

4. Редовно следење на платежните сметки

Доколку редовно ги проверувате изводите од сметките, ќе можете лесно да откриете неовластени трансакции или активности на вашата платежна сметка.

Со дадените информации во оваа брошура, лицата со оштетен вид ќе можат поуспешно да управуваат со своето банкарско искуство и истовремено да се заштитат од можните финансиски ризици.