

# الحساب الأساسي

حساب خاص بك؟



## بيانات الناشر:

### مالك المحتوى الإعلامي والناشر:

الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك،  
Stubenring 1, A-1010 Wien

+43 1 711 00-0

sozialministerium.at

### موقع دار النشر والإصدار: فيينا

صورة الغلاف: © istockphoto.com/Romolo Tavani

التصميم والطباعة: الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك

نسخة: 2020

ISBN: 978-3-85010-641-2

### جميع الحقوق محفوظة:

يُحظر أي استخدام تجاري (ولو جزئيًا) دون موافقة كتابية من مالك المحتوى الإعلامي. ويسري هذا بشكل خاص على جميع أنواع النسخ والترجمة والتصوير بصيغة الميكروفيلم وإعادة التسجيل لدى التلفزيون والإذاعة إلى جانب المعالجة والتخزين على الوسائط الإلكترونية مثل الإنترنت أو الأقراص المضغوطة.

في حالة الاقتباسات التي تُجرى في سياق العمل العلمي، يجب أن يتم ذكر المصدر وهو الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك بالإضافة إلى عنوان النشر وسنة النشر.

نود أن نشير إلى أنه، على الرغم من المعالجة الدقيقة للمحتوى، يتم تقديم جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور دون ضمان وأن الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك والمؤلف لا يمكنهما تحمل أي مسؤولية عن ذلك، تمثل البيانات القانونية الرأى غير الملزم للمؤلف ولا يمكنها بأي حال من الأحوال توقع الأحكام القضائية للمحاكم المستقلة.

**معلومات الطلب:** يمكنك مجانًا الحصول على خدمة الكتيبات الخاصة بوزارة الشؤون الاجتماعية

عبر الرقم الهاتفي 25 25 86 00-43 1 711 + وكذلك على الرابط

[www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice)

# الحساب الأساسي - حساب خاص بك؟

هل لديك حساب بشروط سيئة أو ليس لديك أي حساب من الأصل؟ يعايش الكثير من الأفراد داخل النمسا والدول الأخرى التابعة للاتحاد الأوروبي (EU) هذا الوضع حتى الآن بناء على أسباب مختلفة. وهذا يعود على هؤلاء الأفراد بالكثير من المساوئ. حيث يكون عليهم على سبيل المثال سداد الكثير من المال مقابل الحصول على خدمات البنك العديدة. لذلك، فقد أقر الاتحاد الأوروبي التوجيه التالي: يحق لكل مستهلك أن يكون لديه حساب بنكي. ويطلق على هذا الحساب اسم الحساب الأساسي.

## الحساب الأساسي النمساوي بشكل موجز

- يحق لكل مستهلك أن يكون لديه حساب أساسي.
- يقدم الحساب الأساسي جميع الخدمات مثل الحساب البنكي الاعتيادي.
- **ولكن:** لا يحق لك السحب أكثر من الرصيد الموجود في الحساب الأساسي.
- يتكلف الحساب البنكي الأساسي 83,45 يورو في السنة بحد أقصى. وإذا كان المرء من الفئة التي تعاني من مصاعب نفسية أو اجتماعية، فإنه لا يدفع سوى 41,73 يورو.

## ما هو الحساب الأساسي؟

هذا هو الفرق بين الحساب الأساسي والحساب البنكي الاعتيادي:

1. يحق لكل فرد فتح حساب بنكي أساسي في أحد البنوك النمساوية التي يقوم باختيارها. في حالة الحساب الاعتيادي، يكون القرار للبنك فيما يخص الأفراد الذين يحق لهم فتح حساب.

2. في حالة الحساب الأساسي، يحدد القانون ما يلي من أجل حماية المستهلك:
- ما هي **الخدمات** التي يشتمل عليها الحساب الأساسي؟
  - ما هي **التكاليف** التي يحق للبنك احتسابها بحد أقصى؟
- في حالة الحساب الاعتيادي، يمكن للبنك أن يحدد بنفسه الخدمات الخاصة به.
3. لا يجوز **السحب على المكشوف من الحساب الأساسي**. كما لا يحق لك صرف أي أموال أكثر من الموجودة في الحساب.
- في حالة الحساب الاعتيادي، يمنح لك البنك الحق في السحب أكثر من الرصيد الموجود في الحساب. يطلق على هذا تسهيلات السحب على المكشوف. يمكنك في هذه الحالة سحب المزيد من المال بما يزيد عن الرصيد الموجود في الحساب. إلا أن البنك لا يقوم بمنح تسهيلات السحب على المكشوف إلا إذا كنت تجني ما يكفي من المال. حيث أنه فقط من خلال ذلك يمكنك إعادة ما قد قمت بسحبه من مبالغ على المكشوف مرة أخرى.
4. لا يمكن للبنك **إلغاء** الحساب الأساسي **إلا لدواعي هامة معينة**.
- أما في حالة الحساب الاعتيادي، فيمكن للبنك إنهاء الحساب في أي وقت دون تعليل. ولكن يجب أن تكون هناك مهلة فاصلة بين الإنهاء ونهاية العقد لا تقل عن شهرين. يطلق على هذه المهلة مهلة الإخطار.
5. في حالة الحساب الأساسي، يكون على البنك تقديم ما يُطلق عليه **واجب الدعم**. وهذا يعني: أن البنك يجب أن يقدم لك **المساعدة بصفة شخصية** أثناء فتح الحساب واستخدامه. وهذا يضمن لك أن تمارس حقوقك وتتمكن من الانتفاع بحسابك بالشكل المناسب.
- في حالة الحساب الاعتيادي، لا يتوجب على البنك تقديم الدعم بصفة شخصية للمستهلك.
- يُنظم قانون حساب مدفوعات المستهلك (VZKG) جميع تفاصيل الحساب الأساسي.

## من الذي يحق له فتح الحساب الأساسي؟

يجب أن تستوفي الشروط التالية لفتح حساب أساسي:

1. يحق فقط **للمستهلك** أن يكون لديه حساب أساسي واحد. لذلك، لا يمكن فتح الحساب بهدف النشاط التجاري أو النشاط الحر أو النشاط الزراعي.
2. يجب أن يكون المستهلك **مقيمًا بإحدى دول الاتحاد الأوروبي بشكل شرعي**. وبذلك، فإن جميع مواطني دول الاتحاد الأوروبي لديهم الحق في فتح حساب أساسي. ولكن حتى المواطنين من خارج دول الاتحاد الأوروبي والذين لديهم حق الإقامة في إحدى دول الاتحاد الأوروبي لديهم الحق في فتح الحساب الأساسي.

تمتلك الفئات التالية على سبيل المثال حق الإقامة:

- العاملين
- أفراد الأسرة
- الطلاب
- طالبي اللجوء
- ما يُطلق عليهم المنتظرون للبت في وضعهم

إذا كان لديك حساب مدفوعات بالفعل في بنك نمساوي، فيمكن للبنك أن **يرفض** فتح **حساب أساسي**، طالما لم يتم إلغاء الحساب الحالي. ولكن في هذه الحالة يمكنك أن **تطلب** من البنك أن يلغي حسابك القديم وأن يتولى **إجراء عملية تغيير الحساب**. وبالنسبة للحساب الأساسي يمكنك فتحه في بنكك الحالي أو في بنك آخر.

# ما هي الخدمات التي يجب أن يقدمها الحساب الأساسي؟

باستثناء إمكانية السحب على المكشوف، يجب أن يشمل الحساب الأساسي على جميع خدمات السداد الهامة. وهذا يعني:

1. السحوبات النقدية من الشباك أو ماكينات الصراف الآلي (الصراف الآلي)
2. الإيداع في الحساب
3. الحوالات والطلبات على الشبايك أو نقاط النظام أو عبر النظام البنكي المتاح عبر الإنترنت
4. الديون (الخصومات البنكية المباشرة)
5. المدفوعات غير النقدية ببطاقة الدفع (مثل بطاقات الصراف الآلي) من مراكز نقاط البيع وعبر الإنترنت.

لا تنتمي البطاقات الائتمانية إلى الخدمات التي يقدمها الحساب الأساسي.

وينص القانون على القواعد الأساسية التالية:

1. يجب أن يتمكن المستهلكون من الحصول على الخدمات الوارد ذكرها أعلاه في **كامل أنحاء المنطقة الاقتصادية الأوروبية (EWR)**. تشمل المنطقة الاقتصادية الأوروبية جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي إلى جانب النرويج وأيسلندا وليشتنشتاين.
2. يجب أن يتمكن المستهلكون من الانتفاع بجميع الخدمات كلما كانت لديهم **الرغبة ودون أي تكاليف إضافية**. وبالتالي يمكنك إجراء ما تشاء من الحوالات والمديونيات والمدفوعات عبر البطاقة أو السحوبات النقدية من الشباك ومن خلال ماكينات الصراف الآلي. ولا يحق للبنك زيادة التكاليف لقاء ذلك. كما تسقط هذه التكاليف أيضًا في حالة الحساب الأساسي، والتي يتطلبها البنك مباشرة أثناء السحب من ماكينات البنوك.
3. يجب أن يكون للمستهلكين **حرية الخيار** إذا كانوا يرغبون في الانتفاع بهذه الخدمات سواء من خلال المقرات التجارية أو عبر النظام التابع للبنك عبر الإنترنت. وبالطبع يمكن للبنوك المتاحة فقط عبر الإنترنت والتي ليس لديها مقرات تجارية تقديم هذه الخدمات فقط عبر الإنترنت.

4. يجب على البنك **مراعاة المساواة في التعامل** مع أصحاب الحسابات الأساسية والحسابات الاعتيادية. كما يجب أيضًا تقديم نفس **عروض الخدمة وإمكانيات التواصل** لجميع المستهلكين. لا يمكن لأي فرد التعرف على الحساب الأساسي عبر البطاقة أو رقم الحساب، بمعنى أن يتعرف على أن الحساب حسابًا أساسيًا. كما يُمنع بشكل واضح أن يقوم البنك بعمل تمييز خاص به!

## ما هي تكلفة الحساب الأساسي في السنة الواحدة؟

تقدر قيمة الحساب الأساسي 83,45 يورو في السنة بحد أقصى. الأفراد ذوي **الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية المنخفضة** يقومون بسداد 41,73 يورو في السنة بحد أقصى.

ويشمل هذا المبلغ جميع ما يمكن الانتفاع به من الخدمات والخدمات الإضافية. عند سداد هذا المبلغ السنوي، لا ينشأ بذلك أي تكاليف إضافية أخرى.

## ما هي فئات الأفراد الذين لهم الحق في رسوم إدارة الحسابات المخفضة؟

- تتولى وزارة حماية المستهلك تقرير من لهم الحق في الحصول على رسوم مخفضة بحد أقصى 41,73 يورو في السنة. أهم فئات الأفراد هي:
- الأفراد الذين لديهم تأمين بحد أدنى حسب الحاجة.
  - الأفراد من ذوي الحد الأدنى للمعاشات
  - الأفراد الذين يقل الدخل الخاص بهم (الراتب، معاش التقاعد، إعانة البطالة، المساعدة الطارئة بدل للمتدربين) عن الحد الأدنى للمعيشة.
  - الدارسون الذين يتلقون إعانة دراسية
  - الأفراد المتضررون من إجراءات تسوية الديون
  - الأفراد المعفيين من رسوم الإذاعة أو يتلقون إعانة مقابل رسوم الهاتف.
  - الأفراد المشردون
  - طالبو اللجوء أو طالبو اللجوء الذين تم رفضهم، والذين لا يمكن للدولة ترحيلهم (ما يطلق عليهم المنتظرين للبت في وضعهم)
  - الأفراد من دول أخرى تابعة للاتحاد الأوروبي والذين لديهم أوضاع اجتماعية أو اقتصادية صعبة مقارنةً بغيرهم

## ما هي الحالات التي يمكن من خلالها أن يتم إنهاء الحساب الأساسي؟

إذا كان لديك حساب أساسي، يمكن للبنك أن يقوم بإنهاء هذا الحساب في الحالات التالية:

1. في حالة رفضك لتغيير متوافق مع القانون يتعلق بشروط العقد. يجب أن يقوم البنك بالإبلاغ بهذه التغييرات قبل إجرائها بفترة لا تقل عن شهرين. يمكنك الحصول على المعلومات عما إذا كان التغيير المُعلن متوافق مع القانون من خلال مركز مشورة المستهلك.
2. في حالة قيامك بفتح حساب مدفوعات آخر لدى إحدى البنوك النمساوية.
3. في حالة عدم ذكرك أنك لديك بالفعل حساب مدفوعات آخر في النمسا، على الرغم من الاستفسار منك حول ذلك الأمر أثناء فتح الحساب.
4. إذا كان لديك حساب أساسي لم تقم باستخدامه لفترة تزيد عن 24 شهرًا.
5. إذا كنت تستخدم الحساب الأساسي لأغراض منافية للقانون عن عمد. وهذا يشمل على سبيل المثال غسيل الأموال والاحتيال المالي وتمويل الإرهاب.
6. إذا كنت لم تعد مقيمًا في الاتحاد الأوروبي على نحو شرعي.
7. في حالة إعادة استخدامك للحساب الأساسي مرة أخرى لأغراض تنظيمية تجارية.
8. في حالة مقاضاتك بتهمة عن جريمة متعمدة، والتي من خلالها تسببت بالضرر للبنك أو لأحد العاملين به.

في الحالة رقم 3 ورقم 5 يمكن للبنك إنهاء الحساب الأساسي بأثر فوري. في الحالات الأخرى، يجب على البنك الالتزام بمهلة إخطار لا تقل عن شهرين.

## ما الذي يمكن للفرد فعله في حالة رفض إحدى البنوك فتح حساب أساسي أو إنهاء حساب أساسي؟

في حالة رفض إحدى البنوك فتح حساب أساسي أو إنهاء حساب أساسي، يجب على البنك في هذه الحالة إبلاغ المستهلك بالأسباب المحددة كتابةً.

إذا كنت ترى أن هذا الرفض أو الإنهاء غير مُبرر، يمكنك القيام بما يلي:

1. يمكنك تقديم شكوى لدى **هيئة الرقابة على سوق المال (FMA)** أو لدى **مركز التحكيم التابع لشبكة الأموال (FIN-NET)**. يمكنك معرفة بيانات الاتصال في نهاية المجلد. وتعد كلا الإمكانيتين للشكوى مجانية للمستهلكين. كما أن الشكوى المقدمة لدى هيئة الرقابة على سوق المال FMA لها تأثيرًا خاصًا. حيث يمكن لهيئة الرقابة على سوق المال توقيع عقوبة إدارية على البنك في حالة تقديم شكوى مبررة.
2. كما يمكنك الشكوى أيضًا لدى **اتحاد استعلامات المستهلك (VKI)** أو لدى غرفة تمثيل العاملين (AK) أو لدى **الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك**. في حالة وجود مشكلات بخصوص الحساب الأساسي، تتاح لك في وزارة الشؤون الاجتماعية السيد MMag. Haghofer (thomas.haghofer@sozialministerium.at، هاتف: 01 711 00-86 25 16) وكذلك السيدة دكتور Blaschek (beate.blaschek@sozialministerium.at) هاتف: 01 711 00-86 25 01). إذا قام البنك بخرق القوانين أكثر من مرة، يمكن لكلا هئتي اتحاد استعلامات المستهلك (VKI) مع غرفة تمثيل العاملين (AK) المضي قدمًا بتقديم دعوى جماعية ضد البنك.
3. يمكنك إقامة **دعوى قضائية** لدى البنك. حينما يتعلق الأمر بالإجراءات القانونية، يمكنك المطالبة بالحصول على المساعدة في الإجراءات القانونية. ولكن الأفضل هو الاستعلام عن الأمر مسبقًا لدى المنظمات الوارد ذكرها أعلاه.



# عناوين هامة

## هيئة الرقابة على سوق المال، FMA

Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien

هاتف: +43 1 249 590

[www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

## مركز التحكيم التابع لشبكة الأموال FIN-NET

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

هاتف: +43 1 505 42 98

[www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

## اتحاد استعلامات المستهلك، VKI

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

هاتف: +43 1 588 770

[www.vki.at](http://www.vki.at)

## غرفة تمثيل العاملين في فيينا

Prinz Eugen Straße 20-22, 1040 Wien

هاتف: +43 1 501 650

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

بالنسبة لغرف تمثيل العاملين في الولايات الاتحادية برجاء الرجوع إلى الموقع التالي

[www.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt](http://www.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt)

## الوزارة الاتحادية للشؤون الاجتماعية والصحة والرعاية وحماية المستهلك

خدمات للمواطنين والمواطنين

Stubenring 1, 1010 Wien

هاتف: 0800 201 611

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)