



**Ochrona konsumenta**

# **KONTO PODSTAWOWE –**

*konto dla Ciebie?*

## **STOPKA REDAKCYJNA:**

**Właściciel mediów i wydawca:** Federalne Ministerstwo Pracy, Polityki Społecznej i Ochrony Konsumenta, Stubenring 1, A-1010 Wiedeń ▪ **Miejsce wydania i produkcji:** Wiedeń ▪ **Druk:** Ministerstwo Spraw Społecznych ▪ **Stan:** sierpień 2017 ▪ **Ilustracja na stronie tytułowej:** © istockphoto.com/bmask ▪ **ISBN:** 978-3-85010-479-1

**Wszelkie prawa zastrzeżone:** jakiegokolwiek wykorzystywanie (również we fragmentach) jest niedozwolone bez pisemnej zgody właściciela mediów. Dotyczy to w szczególności wszelkiego rodzaju powielania, tłumaczenia, mikrofilmowania, odtwarzania w telewizji, radiu, a także przetwarzania i zapisywania z zastosowaniem mediów elektronicznych, takich jak np. Internet lub CD-ROM.

Do pobrania przez punkt zamówień Ministerstwa Spraw Społecznych na stronie internetowej: [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice)

### **KONTO PODSTAWOWE – KONTO DLA CIEBIE?**

Konto na niekorzystnych warunkach lub brak konta? Dla wielu osób w Austrii i w innych państwach Unii Europejskiej (UE) z różnych powodów było to jak dotąd na porządku dziennym. Wiązało się to dla nich z licznymi niedogodnościami. Musieli na przykład więcej płacić za usługi bankowe. Dlatego Unia Europejska wydała dyrektywę, w której ustalono, że wszyscy konsumenci i konsumentki mają prawo do posiadania konta bankowego. Takie konto nazywane jest kontem podstawowym.

### **Austriackie konto podstawowe w skrócie**

- Wszyscy konsumenci i konsumentki mają prawo do konta podstawowego.
- Konto podstawowe oferuje takie same usługi, jak zwykłe konto bankowe.  
ALE: nie można przekroczyć stanu konta podstawowego!
- Konto podstawowe kosztuje maksymalnie 80 EUR rocznie. Osoby znajdujące się w trudnej sytuacji społecznej lub ekonomicznej zapłacą tylko 40 EUR.

### Czym jest konto podstawowe?

Poniżej przedstawiono **różnice** pomiędzy kontem podstawowym, a **zwykłym kontem bankowym**:

1. Wszyscy konsumenci i konsumentki mają prawo do założenia konta podstawowego w wybranym przez siebie austriackim banku. W przypadku zwykłego konta to bank decyduje o tym, kto może założyć konto.
2. W celu ochrony konsumentów, w przypadku konta podstawowego ustawa dokładnie określa:
  - Jakie **usługi** obejmuje konto podstawowe?
  - Jakie maksymalne **koszty** mogą być naliczane przez bank?W przypadku zwykłego konta bank może samodzielnie ustalać koszty oferowanych usług.
3. **Nie można przekroczyć stanu konta podstawowego.** Nie można więc wydać więcej pieniędzy, niż znajduje się na koncie. W przypadku zwykłego konta bank może wyrazić zgodę na przekroczenie stanu konta. Jest to tak zwany dopuszczalny debet na koncie. Można wówczas podjąć więcej pieniędzy, niż znajduje się na koncie. Bank udziela jednak debetu tylko wtedy, gdy właściciel konta wystarczająco dużo zarabia. Tylko w ten sposób możliwa jest bowiem ponowna spłata takiego przekroczenia stanu konta.

4. Bank może wypowiedzieć konto podstawowe wyłącznie z określonych, ważnych przyczyn.

Bank może wypowiedzieć zwykłe konto w każdej chwili bez uzasadnienia. Pomiędzy wypowiedzeniem a zakończeniem umowy musi jednak upłynąć okres wynoszący co najmniej dwa miesiące – tak zwany okres wypowiedzenia.

5. W przypadku konta podstawowego bank ma tak zwany **obowiązek udzielenia pomocy**.

To znaczy, że bank **musi udzielić osobistej pomocy** przy zakładaniu i korzystaniu z konta. Pozwala to zagwarantować, że konsumenci skorzystają z przysługujących im praw i będą mogli korzystać z konta w odpowiedni sposób.

W przypadku zwykłego konta bank nie musi udzielać osobistego wsparcia konsumentom i konsumentkom.

Ustawa o rachunkach płatniczych (VZKG) reguluje wszystkie szczegóły dotyczące konta podstawowego.

### **Kto ma prawo do konta podstawowego?**

Aby mieć możliwość założenia konta podstawowego, konieczne jest spełnienie poniższych warunków:

1. Prawo do założenia konta podstawowego mają wyłącznie **konsumenci i konsumentki**. Nie można więc założyć konta na działalność gospodarczą, samodzielną lub rolniczą.

2. Konsumenci i konsumentki muszą **legalnie przebywać** na terenie Unii Europejskiej.

Prawo do konta podstawowego mają więc wszyscy obywatele i obywatelki państwa UE. Jednak również obywatele państw spoza UE z prawem pobytu w jednym z państw UE mają prawo do konta podstawowego.

Takie prawo pobytu mają na przykład:

- pracownicy
- członkowie rodziny
- studenci
- osoby ubiegające się o azyl
- tak zwane osoby tolerowane

W przypadku, gdy konsument posiada już rachunek płatniczy w austriackim banku, bank może **odmówić założenia konta podstawowego** do czasu wypowiedzenia posiadanego konta. W takim przypadku można jednak **domagać się**, by bank wypowiedział stare konto i **przeprowadził zmianę konta**. Konto podstawowe można założyć w swoim dotychczasowym banku, lub w innym.

### **Jakie usługi musi oferować konto podstawowe?**

Oprócz możliwości przekroczenia stanu konta, konto podstawowe musi oferować **wszystkie ważne usługi płatnicze**. Są to:

1. podejmowanie gotówki przy okienku oraz w bankomatach
2. wpłaty na konto
3. przelewy i zlecenia stałe przy okienku, w terminalach oraz przez internetowy system banku
4. polecenie zapłaty (pobranie bankowe)
5. płatności bezgotówkowe za pomocą karty płatniczej (na przykład karty bankomatowej) w kasach POS i online.

Karty kredytowe nie należą do usług oferowanych przez konto podstawowe.

W ustawie określono **następujące** zasady:

1. Konsumenci i konsumentki muszą mieć możliwość korzystania z wymienionych powyżej usług **na terenie całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG)**. Do EOG należą wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Norwegia, Islandia i Liechtenstein.
2. Konsumenci i konsumentki muszą mieć możliwość korzystania ze wszystkich usług **dowolnie często i bez dodatkowych kosztów**. Mogą więc wykonywać tyle przelewów, poleceń zapłaty, płatności kartą lub wypłat gotówki przy okienku lub w bankomatach, ile chcą. Bank nie może zwiększyć kosztów za te usługi. W przypadku konta podstawowego nie są pobierane także opłaty za podejmowanie gotówki w bankomacie.

3. Konsument i konsumentka muszą mieć możliwość **swobodnego wyboru**, czy skorzystać z usług w **placówce banku**, czy za pośrednictwem **systemu internetowego**. Banki wyłącznie internetowe, które nie posiadają placówek, mogą oczywiście oferować tylko usługi internetowe.
4. Bank musi **traktować** posiadaczy kont podstawowych **tak samo**, jak posiadaczy zwykłych kont. Musi oferować wszystkim konsumentom takie same **oferty usług** oraz **możliwości komunikacji**. Karta lub numer konta podstawowego nie mogą wskazywać na to, że chodzi o konto podstawowe. Stosowanie przez bank własnego oznaczenia jest wyraźnie zabronione!

### **Jaki może być maksymalny roczny koszt konta podstawowego?**

W przypadku konta podstawowego bank może naliczać opłaty w wysokości maksymalnie **80 euro rocznie**. Osoby w **trudnej sytuacji społecznej lub ekonomicznej** zapłacą za konto podstawowe maksymalnie **40 euro rocznie**.

Kwota ta obejmuje **wszystkie przydatne usługi i świadczenia dodatkowe**. Jeśli więc ta roczna opłata została już wpłacona, nie ma żadnych dalszych kosztów dodatkowych.



### Jakie grupy osób mają prawo do obniżonej opłaty za prowadzenie konta?

Minister Ochrony Konsumentów określił, komu przysługuje prawo do obniżonej opłaty w wysokości **maksymalnie 40 euro** rocznie. Najważniejsze grupy osób to:

- osoby otrzymujące **gwarantowane minimum wsparcia finansowego**
- osoby otrzymujące **minimalną emeryturę**
- osoby osiągające dochody (pensja, emerytura, zasiłek dla bezrobotnych, zasiłek doraźny, dodatek dla praktykantów) **poniżej minimum egzystencji**
- studenci otrzymujący **zasiłek studencki**
- osoby **objęte postępowaniem upadłościowym osób fizycznych**
- osoby **zwolnione z opłaty abonamentowej** lub otrzymujące **dodatek do taryfy telefonicznej**
- osoby **bezdomne**
- **osoby ubiegające się o azyl** lub osoby, którym odmówiono azylu, jednak nie można ich wydalic z kraju (tak zwane **osoby tolerowane**)
- osoby o porównywalnie trudnej sytuacji społecznej lub ekonomicznej z **innych państw Unii Europejskiej**

### W jakich przypadkach bank może wypowiedzieć konto podstawowe?

Bank może wypowiedzieć konto podstawowe jego posiadaczowi tylko w następujących przypadkach:

1. Gdy klient odrzuci zgodną z przepisami ustawowymi **zmianę warunków umowy**. Bank musi poinformować o takiej zmianie co najmniej dwa miesiące wcześniej. W biurze porad dla konsumentów można uzyskać informację, czy zapowiadana zmiana jest zgodna z przepisami ustawowymi.
2. Konsument otworzy **drugi rachunek płatniczy** w austriackim banku.
3. Podczas zakładania konta podstawowego konsument **nie poinformował**, że posiada już **inny rachunek płatniczy** w Austrii, mimo że został o to zapytany.
4. Konsument nie korzystał z konta podstawowego **przez ponad 24 miesiące**.
5. Konsument umyślnie wykorzystywał konto podstawowe **do celów niezgodnych z prawem**, takich jak na przykład pranie brudnych pieniędzy, oszustwo finansowe, finansowanie terroryzmu.
6. Konsument **przebywa w UE nielegalnie**.

7. Konsument wielokrotnie wykorzystywał konto podstawowe do celów związanych z działalnością gospodarczą.
8. Konsument został oskarżony o **umyślnie popełniony czyn karalny** na szkodę banku lub jego pracowników.

W przypadkach 3 i 5 bank może wypowiedzieć konto podstawowe ze skutkiem natychmiastowym. We wszystkich innych przypadkach bank musi dotrzymać **okresu wypowiedzenia**, wynoszącego co najmniej dwa miesiące.

### **Co można zrobić, jeśli bank odmówi założenia konta podstawowego lub wypowie konto?**

Jeśli bank odmówi założenia konta podstawowego lub wypowie takie konto, ma obowiązek udzielenia konsumentowi na piśmie dokładnych informacji o przyczynach.

Jeśli konsument sądzi, że odmowa założenia lub wypowiedzenie konta jest nieuzasadnione, można podjąć następujące kroki:

1. Można wnieść **zażalenie** do **Urzędu Nadzoru nad Rynkiem Finansowym (FMA)** lub **Organu Arbitrażowego FIN-NET**. Dane kontaktowe zamieszczono na końcu folderu. Obie możliwości złożenia zażalenia są dla konsumentów bezpłatne. Szczególnie

skuteczne jest zażalenie złożone w FMA. W przypadku uzasadnionego zażalenia, FMA może bowiem nałożyć na bank karę administracyjną.

2. Można też złożyć skargę w **Stowarzyszeniu na rzecz informowania konsumentów (VKI)**, w **Izbie Pracowników (AK)** lub w **Federalnym Ministerstwie Pracy, Polityki Społecznej i Ochrony Konsumenta** (Ministerstwo Spraw Społecznych). Jeśli bank często łamie przepisy, VKI i AK mogą wystąpić z powództwem zbiorowym wobec banku.
3. Można wnieść **skargę sądową** przeciwko bankowi. Jeśli dojdzie do postępowania, można wnioskować o przyznanie pomocy prawnej. Najlepiej jednak najpierw zasięgnąć informacji w wymienionych powyżej organizacjach.

## **WAŻNE ADRESY**

### **Finanzmarktaufsicht, FMA (Urząd Nadzoru nad Rynkiem Finansowym)**

Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wiedeń

Tel: +43 1 249 590

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

### **FIN-NET Schlichtungsstelle (Organ Arbitrażowy FIN-NET)**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wiedeń

Tel: +43 1 505 42 98

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

### **Verein für Konsumenteninformation, VKI (Stowarzyszenie na rzecz informowania konsumentów)**

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wiedeń

Tel: +43 1 588 770

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

### **Arbeiterkammer Wien (Izba Pracowników Wiedeń)**

Prinz Eugen Straße 20–22, 1040 Wiedeń

Tel: +43 1 501 650

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

Izby pracowników w krajach związkowych, patrz [http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein\\_Alltag/Wichtige\\_AnsprechpartnerInnen/Arbeiterkammern/](http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Wichtige_AnsprechpartnerInnen/Arbeiterkammern/)

**Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz  
(Federalne Ministerstwo Pracy, Polityki Społecznej  
i Ochrony Konsumenta)**

Serwis dla obywateli

Stubenring 1, 1010 Wiedeń

Tel: +43 1 711 00-86 22 86;

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



**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

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