



# TEMEL HESAP –

*Size uygun bir hesap mı?*

## **KÜNYE:**

**Medya sahibi ve yayınlayan:** Çalışma, Sosyal İşler ve Tüketicileri Koruma Federal Bakanlığı, Stubenring 1, A-1010 Viyana • **Yayınevi ve hazırlandığı yer:** Viyana • **Basım:** Sosyal İşler Bakanlığı • **Son güncelleme:** Ekim 2016 • **Kapak resmi:** © istockphoto.com/bmask • **ISBN:** 978-3-85010-445-6

**Tüm hakları saklıdır:** Medya sahibinin yazılı izni olmaksızın her tür kullanım (kısmen de olsa) yasaktır. Bu, özellikle her tür çoğaltma, çeviri, mikrofilm, televizyon ve radyo yayını ve de örn. internet veya CD gibi elektronik kayıt araçlarında işleme alma veya kaydetme için geçerlidir.

Sosyal İşler Bakanlığı sipariş servisinin aşağıdaki internet adresinden sipariş edilebilir: [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice)

### TEMEL HESAP – SİZE UYGUN BİR HESAP MI?

Kötü şartlara sahip bir hesap mı yoksa hiç hesap sahibi olamamak mı? Avusturya'da ve Avrupa Birliği'ne (AB) üye diğer ülkelerde yaşayan pek çok kişi için bu şimdiki kadar çeşitli nedenlerden dolayı yaşamın bir parçasını oluşturmakta idi. Bu ise, bu kişilere pek çok dezavantaj getirmekteydi. Örneğin banka tarafından sunulan pek çok hizmet için daha fazla ücret ödemek zorunlu kalıyorlardı. O nedenle AB bir yönerge ile, tüm tüketicilerin banka hesabı açtırma hakkı olduğunu karara bağladı. Bu hesabın adı ise, temel hesap.

#### Özetle Avusturya temel hesabı:

- Tüm tüketiciler, temel hesap açtırma hakkına sahiptir.
- Temel hesap, normal bir banka hesabının sunduğu tüm hizmetleri sunar. AMA temel hesapta limiti aşamazsınız!
- Temel hesap ücreti yılda âzami 80 €'dur. Sosyal veya ekonomik açıdan zayıf gruplara dâhil olanlar, sadece 40 € öderler.

#### Temel hesap nedir?

Temel hesap, **normal bir banka hesabına kıyasla şu farklılıkları içerir:**

1. Tüm tüketiciler, Avusturya'da istedikleri bir bankada temel hesap açtırma hakkına sahiptir.  
Normal bir hesapta ise, kimin hesap açabileceğine banka karar verir.

2. Temel hesapta yasa, tüketiciyi korumak üzere, aşağıdakileri harfiyen belirler:

- Temel hesap hangi **hizmetleri** kapsar?
- Banka bunun için âzami hangi **ücretleri** talep edebilir?

Normal hesapta ise banka, verdiği hizmetlere karşılık ücretleri kendisi belirleyebilmektedir.

3. **Temel hesapta limiti aşamazsınız.** Yani hesap bakiyenizden daha fazlasını harcayamazsınız.

Normal bir hesapta ise banka, size limitinizi aşma hakkı verebilir. Buna limit olanağı denir. Yani hesap bakiyenizden daha fazlasını çekebilirsiniz. Ama banka size limit olanağını ancak yeterli miktarda para kazanıyorsanız verir. Çünkü ancak bu takdirde limit aşımını geri ödeyebilirsiniz.

4. Banka bir temel hesabı **ancak belirli önemli nedenlerle feshedebilir.**

Normal bir hesabı ise banka, istediği zaman herhangi bir neden göstermeksizin feshedebilir. Ama fesih ile sözleşme bitim tarihi arasında en az 2 aylık bir süre olmalıdır. Bu süreye, fesih süresi adı verilir.

5. Temel hesapta bankanın **destek yükümlülüğü** adı verilen bir yükümlülüğü bulunmaktadır.

Yani: Banka size hesabı açmada ve kullanmada **bizzat yardım etmek** zorundadır. Böylelikle haklarınızdan yararlanabilmeniz ve hesabı amacına uygun kullanabilmeniz garanti altına alınır.

Normal bir hesapta ise banka, tüketicilere bizzat destek vermek zorunda değildir.

Tüketici Cârî Hesap Yasası (VZKG), temel hesapla ilgili tüm ayrıntıları düzenler.

### **Kimlerin temel hesap açtırma yetkisi vardır?**

Temel hesap açtırabilmek için şu koşulları yerine getirmeniz gerekir:

1. Sadece **tüketiciler**, temel hesap açtırma hakkına sahiptir. O nedenle ticari, serbest meslek veya zirai faaliyetler için bu hesabı açtıramazsınız.
2. Tüketicilerin **yasal ikâmetlerinin AB’de olması** gereklidir. Yani bir AB ülkesinin tüm vatandaşlarının temel hesap açtırma hakkı vardır. Ama bir AB ülkesinde oturma hakkına sahip olan AB’ye üye olmayan ülke vatandaşlarının da temel hesap açtırma hakkı vardır.

Bu oturma hakkına sahip olanlar örneğin şunlardır:

- İşçiler
- Aile fertleri
- Üniversite öğrencileri
- İltica başvurusu sahipleri
- Geçici kalma izni sahipleri

Avusturya'daki bir bankada bir câri hesabınız varsa, mevcut hesap feshedilmediği sürece, banka temel hesap açmayı reddedebilir. Ama bu durumda bankanın eski hesabınızı sizin adınıza feshetmesini ve hesap geçişi yapmasını talep edebilirsiniz. Temel hesabı ya şimdiye kadarki bankanızda ya da başka bir bankada açabilirsiniz.

### Temel hesap hangi hizmetleri sunmak zorundadır?

Temel hesap, limit aşımı olanağı dışında **önemli tüm ödeme hizmetlerini** içermek zorundadır. Bunlar:

1. Gişeden ve ATM'lerden (bankamatiklerden) para çekme
2. Hesaba para yatırma
3. Bankanın gişelerinden, terminallerinden ve internet bankacılığı üzerinden havâle yapmak ve sürekli ödeme emri vermek
4. Doğrudan borçlandırma (banka hesabından para çekme)
5. POS kasalarda veya çevrimiçi olarak bir ödeme kartı ile (örneğin bankamatik kartı) nakit olmayan ödemeler yapma.

Kredi kartları, temel hesap hizmetleri arasında değildir.

Yasa, aşağıdaki esasları şart koşmaktadır:

1. Tüketiciler, yukarıda belirtilen hizmetlerden komple **Avrupa Ekonomik Alanı (AEA) içerisinde** yararlanabilmelidir. AEA'ya tüm AB'ye üye ülkeler ile Norveç, İzlanda ve Lihtenştayn dâhildir.

2. Tüketiciler, tüm hizmetlerden **sınırsız ve ek ücret olmaksızın** yararlanabilmelidir. O nedenle gişeden veya ATM'lerden istedikleri kadar havâle, doğrudan borçlandırma, kartla ödeme veya para çekme işlemi yapabilirler. Banka bu yüzden ücret artışına gidemez. Temel hesapta bankanın doğrudan ATM'lerden para çekme işlemi için talep ettiği masraf da alınmaz.
3. Tüketiciler, hizmetler için **banka şubelerinden mi yoksa internet bankacılığında mı** faydalanacaklarına serbest karar verebilmelidirler. Şubesi olmayan internet bankaları hizmetlerini elbette sadece çevrimiçi olarak sunabilirler.
4. Banka temel hesap sahipleri ile normal hesap sahiplerine **eşit muamele etmek** zorundadır. Tüm tüketicilere **aynı hizmetleri ve iletişim olanaklarını** sunmak zorundadır. Bir temel hesaba ait kart veya hesap numarasından, bu hesabın bir temel hesap olduğu hiç kimse tarafından anlaşılammalıdır. Banka tarafından bu hesaba özel bir kod veya işaret verilmesi kesinkes yasaktır!

### **Yıllık temel hesap ücreti ne kadar olabilir?**

Banka, temel hesap için **yılda en fazla 80 Euro** hesap edebilir. **Sosyal veya ekonomik açıdan zayıf kişiler**, temel hesap için **yılda en fazla 40 Euro** öderler.

Bu miktara faydalanılabilecek tüm hizmetler ve yan hizmetler dâhildir. Yani söz konusu yıllık ücreti ödediğinizde daha başka herhangi bir ek ücret ödemeniz gerekmez.

### **Kimler indirimli hesap işlem masrafı ödeme hakkına sahiptir?**

Tüketicileri Koruma Bakanı, kimlerin yılda en fazla 40 Euro tutarındaki **indirimli ücret** ödeme hakkına sahip olduğunu belirlemiştir. En başta gelenler şunlardır:

- **İhtiyaca göre ayarlanan asgari geçim güvencesi alanlar**
- **Asgari emekli maaşı alanlar**
- **Asgari geçim miktarının** altında geliri olanlar (maaş, emekli maaşı, işsizlik parası, müşkül durum yardımı, çirak maaşı)
- **Burslu** okuyan üniversite öğrencileri
- **Borç ödeme prosedürüne tâbi** kişiler
- **Radyo ve televizyon vergisinden** muaf olanlar veya **telekomünikasyon ücreti yardımı** alanlar
- **Kalacak yeri olmayanlar**
- **İltica başvurusu sahipleri** veya başvuruları reddedilen ama devletlerin sınır dışı edemediği iltica başvurusu sahipleri (**geçici kalma izni verilenler**)
- **Başka AB ülkelerinden** olan sosyal veya ekonomik açıdan zayıf kişiler



### Banka hangi durumlarda temel hesabı feshedebilir?

Bir temel hesaba sahipseniz, banka bunu ancak aşağıdaki durumlarda feshedebilir:

1. **Sözleşme koşullarının** yasalara uygun biçimde **değiştirilmesini** reddederseniz. Banka sizi bu değişiklik hakkında en az 2 ay önce bilgilendirmek zorundadır. Bildirilen bir değişikliğin yasalara uygun olup olmadığı hakkında bir tüketicileri koruma merkezinden bilgi alabilirsiniz.
2. Avusturya'daki bir bankada **ikinci bir câri hesap** açarsanız.
3. Temel hesap açılırken size sorulmuş olmasına rağmen, Avusturya'da **başka bir câri hesabınız** olduğunu **söylenemezsiniz**.
4. Temel hesabınızı **24 aydan daha fazla süreyle kullanmazsanız**.
5. Temel hesabı kasten **yasal olmayan amaçlar** için kullanırsanız. Bunlar arasında örneğin kara para aklama, dolandırıcılık, terörizmi finanse etmek gelir.
6. **AB'de artık yasal biçimde** ikâmet etmiyorsanız.
7. Temel hesabı mükerrer biçimde **ticari amaçlar** için kullanırsanız.
8. **Kasten işlediğiniz** ve bankaya veya çalışanlarına zarar verdiğiniz bir **suçtan** dolayı aleyhinizde dava açılırsa.

3. ve 5. maddede belirtilen durumlarda banka temel hesabı hemen feshedebilir. Diğer tüm durumlarda banka **en az 2 aylık fesih süresine** uymak zorundadır.

### **Bir bankanın temel hesap açmayı reddetmesi veya mevcut bir temel hesabı feshetmesi halinde ne yapılabilir?**

Bir banka, temel hesap açmayı reddetmesi veya mevcut bir temel hesabı feshetmesi halinde, tüketicileri **yazılı ve tam olarak bunun nedenleri** hakkında bilgilendirmek zorundadır.

Bu reddi veya feshi haklı görmüyorsanız, şunları yapabilirsiniz:

1. **Mâli Piyasaları Denetleme Kurumu (FMA) veya FIN-NET Arbuluculuk Kurumu** nezdinde **itirazda** bulunabilirsiniz. İletişim bilgilerini broşürün sonunda bulabilirsiniz. Her iki itiraz yolu da tüketiciler için ücretsizdir. Özellikle FMA nezdinde yapılan itirazlar etkili olmaktadır. Çünkü FMA, itirazın haklı bulunması halinde bankayı idari cezaya çarptırabilmektedir.
2. **Tüketicileri Bilgilendirme Derneği (VKI), İşçi Odası (AK) veya Çalışma, Sosyal İşler ve Tüketicileri Koruma Federal Bakanlığı** nezdinde de itirazda bulunabilirsiniz. Bankanın sıkça yasalara aykırı davranması halinde, VKI ve AK banka aleyhinde dernek davası açabilirler.
3. Bankayı **dava edebilirsiniz**. Dava açılması halinde, dava masraflarına yardım başvurusunda bulunabilirsiniz. Ama en güzeli, bundan önce yukarıda belirtilen kurumlardan bilgi almanızdır.

## ÖNEMLİ ADRESLER

### **Mâli Piyasaları Denetleme Kurumu, FMA**

Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Viyana

Tel.: +43 1 249 590

<https://www.fma.gv.at/>

### **FIN-NET Arbuluculuk Kurumu**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Viyana

Tel.: +43 1 505 42 98

<http://www.bankenschlichtung.at/>

### **Tüketicileri Bilgilendirme Derneği, VKI**

Mariahilfer Straße 81, 1060 Viyana

Tel.: +43 1 588 770

<http://www.konsument.at/konsument-home>

### **Viyana İşçi Odası, AK**

Prinz Eugen Straße 20-22, 1040 Viyana

Tel.: +43 1 501 650

<https://www.arbeiterkammer.at/index.html>

Eyaletlerdeki İşçi Odaları bkz <http://www.konsumentenfragen.at/>

*konsumentenfragen/Mein\_Alltag/Wichtige\_AnsprechpartnerInnen/  
Arbeiterkammern/*

## **Çalışma, Sosyal İşler ve Tüketicileri Koruma Federal Bakanlığı**

Vatandaş Hizmetleri

Stubenring 1, 1010 Viyana

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

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







**ÇALIŞMA, SOSYAL İŞLER  
VE TÜKETİCİLERİ KORUMA  
FEDERAL BAKANLIĞI**

Stubenring 1, 1010 Viyana

Tel.: +43 1 711 00-0

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