

ىواكشلـا مـيـدقـت ئـيفـيكـ

في حالة عدم سماح الهيئة بالوصول إلى حساب الدفع الأساسي أو إلغائه دون سبب مبرر، فيمكن تقديم شكوى.

أين؟
في مكتب المؤسسة البنكية، عبر طلب نموذج شكوى أو تقديم طلب خطوي.

يمكنك أيضًا تقديم شكايتك عن طريق الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني، من خلال الوسائل الرقمية التي أتاحتها الهيئة لعملائها أو المكتب البلدي لمعلومات المستهلك (OMIC).

إذا لم تلتقي أي رد في غضون شهر أو تم رفض الشكوى كلياً أو جزئياً، فيمكنك الاتصال بـ بنك إسبانيا (www.bde.es).



أخيرًا، إذا لم تنجح أي من الطرق السابقة، يمكنك الذهاب إلى محاكم العدل



إذا كانت الشكوى لا تتجاوز 2000 يورو، لن يكون من الضروري وجود محام أو وكيلاً. بخلاف ذلك، وإذا تم استيفاء المتطلبات، يمكن طلب مساعدة قانونية مجانية (محامٍ ووكيل).



في حالة الشك، اتصل بجمعية المستهلكين الخاصة بك

**NO CLAMES,
RECLAMA!**



**NO CLAMES,
RECLAMA!**



حسابات الدفع الأساسية

المستهلكون المعرضون للخطر

حسابات دفع أساسية مجانية

طالبو اللجوء

و

الأشخاص الذين ليس لديهم تصريح إقامة ولكن لا يمكن طردتهم

تابعونا على **RRSS**

تويتر : @noclamesreclama

فيسبوك : NOCLAMESRECLAMA

قم بتنزيل تطبيقنا المحمول **RECLAMA**



Android



Apple

يمكنك أيضًا الكتابة إلينا على:

info@noclamesreclama.org



FEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS
cecu
www.cecu.es

تم دعم هذا المشروع من قبل وزارة شؤون المستهلك، ومحنتياته هي مسؤولة حصريّة لاتحاد المستهلكين والمُستخدمين .CECU.

2022



noclamesreclama.org

ما هو حساب الدفع الأساسي

إنه منتج قياسي يجب أن تقدمه البنوك وصناديق التوفير ويسمح بتنفيذ العمليات المصرفية المعتادة: الخصم المباشر، والمدفوعات، والتحويلات، والودائع، والسحب النقدي، والحصول على بطاقة خصم، وهذا كله بتكلفة قصوى تبلغ 3 يورو في الشهر يورو في الشهر

لن يتمكن من الوصول إلى حساب الدفع الأساسي كل من يملك حساب دفع يسمح له بإجراء نفس العمليات مثل حساب الدفع الأساسي أو الأشخاص الذين لا يقدمون الوثائق ذات الصلة أو لأسباب تتعلق بالأمن القومي أو النظام العام

يمكن للأشخاص المعرضين لخطر الإقصاء المالي وضحايا الاتجار أو الاستغلال الجنسي أن يطلبوا فتح حساب دفع أساسي مجاني. في حالة الأولى، يجب ألا يتجاوز الدخل الحدود التالية

❖ الأشخاص غير المندمجين في أي وحدة عائلية، مرتين مؤشر IPREM من 12 دفعة (www.iprem.es).

❖ الأشخاص المندمجين في وحدة عائلية يقل عددها عن أربعة أفراد، 2,5 مرة من نفس المؤشر

❖ الأشخاص المندمجين في وحدة عائلية مكونة من أربعة أفراد أو أكثر، والعائلات الكبيرة المعترف بها قانوناً، والوحدات العائلية مع شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة تساوي أو تزيد عن 33٪، 3 أضعاف المؤشر المشار إليه

بالإضافة إلى ذلك، لا يجوز لأي فرد من أفراد الوحدة العائلية حيازة ملكية أو حق عقاري تتعلق بأصول غير منقولة (باستثناء مكان الإقامة المعتمد) أو ملكية حقيقة للشركات التجارية

لن يتعين على ضحايا الاتجار أو الاستغلال الجنسي تلبية أي متطلبات اقتصادية

من يمكنه التقدم بطلب

- ❖ أي شخص مقيم بشكل قانوني في الاتحاد الأوروبي
- ❖ طالبو اللجوء
- ❖ الأشخاص الذين ليس لديهم تصريح إقامة، ولكن لا يمكن طردهم لأسباب قانونية أو بحكم الأمر الواقع



طالبو اللجوء والأشخاص الذين ليس لديهم تصريح إقامة ولكن لا يمكن طردهم

للوصول إلى حساب دفع أساسي، يجب أن تكون الهيئات قادرة على فحص هوية مقدم الطلب من خلال المستندات المقدمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة التي تسمح لها بالتحقق من النشاط المهني لمقدم الطلب والعمليات التي قام بها ومصدر دخله

يجب أن تكون هذه التدابير مرنّة ومتناسبة ومُعدّلة حسب ملف المخاطر الخاص بمقدم الطلب أو صاحب الحساب ووضعه الشخصي، لتفادي منع بعض السلوكيات أو الإغفالات ذات الأهمية القليلة للوصول إلى حساب الدفع

فيما يلي مستندات صالحة لإثبات الهوية، في حالة: الأجانب:



❖ بطاقة الإقامة؛

❖ بطاقة الهوية الأجنبية (TIE)؛

❖ جواز السفر؛

❖ وثيقة الهوية الرسمية لبلد المنشأ، في حالة مواطني الاتحاد الأوروبي والمنطقة الاقتصادية الأوروبية

❖ وثائق الهوية الصادرة عن سلطة حكومية مختلفة لتحديد الهوية

بهذا المعنى، يجب على الهيئات قبول مستندات مثل إعلان الاستعداد لتقديم طلب الحماية الدولية؛ إيصال طلب الحماية الدولية (وثيقة بيضاء)، ووثيقة اعتماد حالة مقدم الطلب، قيد المعالجة، للحماية الدولية (بطاقة حمراء)، من بين أمور أخرى

يمكن أيضًا التحقق من الهوية من خلال تصريح المسؤولة

يجب أن تسمح الهيئات ببدائل مختلفة لتحديد الهوية

