EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 11.9.2025
COM(2025) 485 final

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN

om sammanställning av specifika betalkontorelaterade uppgifter från medlemsstater enligt kraven i artikel 27 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner

INNEHÅLL

1. INLEDNING 2

2. BETALTJÄNSTLEVERANTÖRERNAS EFTERLEVNAD AV ARTIKLARNA 4, 5 OCH 6 2

3. MEDLEMSSTATERNAS EFTERLEVNAD AV KRAVEN PÅ ATT SE TILL ATT JÄMFÖRELSEWEBBPLATSER ENLIGT ARTIKEL 7 EXISTERAR 5

4. ANTAL BYTEN AV BETALKONTO SOM HAR GENOMFÖRTS OCH ANDELEN ANSÖKNINGAR OM BYTE SOM HAR FÅTT AVSLAG 7

5. ANTAL KREDITINSTITUT SOM ERBJUDER BETALKONTON MED GRUNDLÄGGANDE FUNKTIONER, ANTAL SÅDANA KONTON SOM HAR ÖPPNATS OCH ANDELEN ANSÖKNINGAR OM BETALKONTON MED GRUNDLÄGGANDE FUNKTIONER SOM HAR FÅTT AVSLAG 10

6. SLUTSATS 13

1. INLEDNING

Direktivet om betalkonton trädde i kraft i september 2014. Medlemsstaterna skulle senast den 18 september 2016 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa det direktivet. Enligt artikel 27 i direktivet om betalkonton ska kommissionen utarbeta en rapport med följande information:

1. Betaltjänstleverantörernas efterlevnad av artiklarna 4, 5 och 6 i direktivet om betalkonton.
2. Medlemsstaternas efterlevnad av kraven på att se till att det finns jämförelsewebbplatser i enlighet med artikel 7 i direktivet om betalkonton.
3. Antal byten av betalkonto som har genomförts och andelen ansökningar om byte som har fått avslag.
4. Antal kreditinstitut som erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner, antal sådana konton som har öppnats och andelen ansökningar om betalkonton med grundläggande funktioner som har fått avslag.

I enlighet med artikel 27 baseras rapporten endast på data som tillhandahålls av medlemsstaterna. Uppgifterna innehåller dock vissa luckor (t.ex. när information inte fanns tillgänglig i en medlemsstat). Därtill kan metoderna och källorna för uppgiftsinsamlingen ha varierat mellan olika medlemsstater, vilket kan göra det svårt att jämföra och bedöma uppgifterna.

Detta är den andra rapporten som bygger på artikel 27 i direktivet om betalkonton. Den omfattar information om 2022 och 2023[1]. Den har utarbetats på grundval av ett frågeformulär som har diskuterats och överenskommits med regeringsföreträdare från EU:s 27 medlemsstater.

2. BETALTJÄNSTLEVERANTÖRERNAS EFTERLEVNAD AV ARTIKLARNA 4, 5 OCH 6

I kapitel II i direktivet om betalkonton införs regler för att säkerställa att betaltjänstleverantörerna tillhandahåller tydlig och transparent information om avgifter för betalkonton. Dess två främsta mål, såsom anges i skälen i direktivet om betalkonton, är att i) stärka den inre marknaden för banktjänster till privatkunder, och ii) ge konsumenterna möjlighet att effektivt jämföra erbjudanden och göra välgrundade val.

Det första steget mot att uppnå dessa mål är att upprätta en standardiserad terminologi, i enlighet med artikel 3 i direktivet om betalkonton. För att uppnå detta har medlemsstaterna en förteckning över de vanligaste avgiftsbaserade tjänsterna kopplade till ett betalkonto, som har tagits fram med en omfattande steg för steg-metod. Denna standardiserade terminologi fastställs i en delegerad förordning[2]. Den fungerar också som grunden för de efterföljande artiklarna i

[1] Rapporten innehåller också uppdaterade/kompletterande uppgifter för 2021, vilka också begärdes från de medlemsstater som ännu inte hade tillgång till uppgifterna för 2021 vid tidpunkten för den första rapporten.

[2] Kommissionens delegerade förordning (EU) 2018/32 av den 28 september 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU vad gäller tekniska tillsynsstandarder för en standardiserad unionsterminologi för de mest representativa betalkontotjänsterna, C/2017/6451, EUT L 6, 11.1.2018, s. 3.

kapitel II, eftersom betaltjänstleverantörerna är skyldiga att använda dessa överenskomna termer för att följa de återstående bestämmelserna i kapitlet.

I enlighet med artikel 27 i direktivet om betalkonton har medlemsstaterna lämnat nedanstående information rörande betaltjänstleverantörernas grad av efterlevnad av artiklarna 4, 5 och 6.

a) Artikel 4: Dokument med avgiftsinformation och ordlista

I artikel 4 fastställs att betaltjänstleverantörerna måste tillhandahålla konsumenterna ett dokument med avgiftsinformation i god tid innan de ingår ett avtal om ett betalkonto. Dokumentet ska tillhandahållas på papper eller annat varaktigt medium och innehålla de standardiserade termerna och motsvarande avgifter för varje tjänst som leverantören erbjuder. Presentationen av dokumentet med avgiftsinformation omfattas av exakta regler som fastställs i en genomförandeförordning[3]. Betaltjänstleverantörerna måste dessutom tillhandahålla en ordlista över standardiserade termer och definitioner och se till att dokumentet med avgiftsinformation och ordlistan är lättillgängliga för konsumenterna när som helst, kostnadsfritt och i olika format, inbegripet i elektronisk form på deras webbplatser och i deras lokaler, samt på papper eller annat varaktigt medium på konsumenternas begäran.

När det gäller tillhandahållandet i tid av dokumentet med avgiftsinformation till konsumenterna, i enlighet med **artikel 4.1, tyder uppgifterna på allmän efterlevnad bland betaltjänstleverantörerna**. Denna slutsats dras från genomförda undersökningar, inspektioner eller andra tillsynskontroller och analyser (t.ex. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)[4] och den mycket låga förekomsten av klagomål eller avsaknaden av andra indikationer på leverantörers bristande efterlevnad (t.ex. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). På det hela taget tyder dessa resultat på att leverantörerna uppfyller kraven. Informationsdokumenten presenteras också för konsumenterna i olika format, bland annat fysiskt inom filialer och digitalt på webbplatser. I detta avseende betonade Nederländerna att dokument med avgiftsinformation visserligen finns tillgängliga på webbplatser, men att de inte alltid är lätta att hitta för konsumenterna. Frankrike noterade den nyligen gjorda iakttagelsen att ett kreditinstitut tillhandahåller prisinformation via en QR-kod. Landet anser att detta uppfyller kraven om det finns en länk till ett varaktigt medium som kan laddas ned, skrivas ut eller registreras och om informationen finns tillgänglig på begäran av konsumenterna.

När det gäller kravet på att betaltjänstleverantörerna ska tillhandahålla en ordlista med standardiserade termer, i enlighet med **artikel 4.4, pekar uppgifterna på allmän efterlevnad bland betaltjänstleverantörerna**. Denna slutsats dras från genomförda undersökningar, inspektioner eller andra tillsynskontroller och analyser (t.ex. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) och den mycket låga förekomsten av klagomål eller avsaknaden av andra indikationer på leverantörers bristande efterlevnad (t.ex. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). På det hela taget tyder dessa resultat på att leverantörerna uppfyller kraven.

När det gäller kravet att alltid göra dokumentet med avgiftsinformation och ordlistan

[3] Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2018/34 av den 28 september 2017 om fastställande av tekniska genomförandestandarder vad gäller det standardiserade presentationsformatet för dokumentet med avgiftsinformation och dess gemensamma symbol enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU, C/2017/6456, EUT L 6, 11.1.2018, s. 37.

[4] Landskoder som används i denna rapport: AT (Österrike), BE (Belgien), BG (Bulgarien), CY (Cypern), CZ (Tjeckien), DE (Tyskland), DK (Danmark), EE (Estland), EL (Grekland), ES (Spanien), FI (Finland), FR (Frankrike), HR (Kroatien), HU (Ungern), IE (Irland), IT (Italien), LT (Litauen), LU (Luxemburg), LV (Lettland), MT (Malta), NL (Nederländerna), PL (Polen), PT (Portugal), RO (Rumänien), SE (Sverige), SI (Slovenien), SK (Slovakien).

tillgängliga för konsumenter (även personer som inte är kunder) på webbplatsen och i lokalerna i enlighet med **artikel 4.5, tyder uppgifterna på allmän efterlevnad av betaltjänstleverantörerna**. Denna slutsats dras åter från genomförda undersökningar, inspektioner eller andra tillsynskontroller och analyser (t.ex. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) och den mycket låga förekomsten av klagomål eller avsaknaden av andra indikationer på leverantörers bristande efterlevnad (t.ex. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). På det hela taget tyder dessa resultat på att leverantörerna uppfyller kraven.

I ett begränsat antal fall identifierades avvikelser när det gäller användningen av icke-standardiserade termer och tillhandahållandet av dokumentet med avgiftsinformation och ordlistan. De respektive leverantörerna uppmanades att ta itu med de problem som upptäcktes med lämpliga korrigerande åtgärder, men inga sanktioner infördes eftersom leverantörerna vidtog åtgärder för att säkerställa efterlevnad (t.ex. ES, IT, PT). I Frankrike fick ett företag som inte tillhandahöll dokumentet med avgiftsinformation ett föreläggande att uppfylla kraven efter upprepade fall av bristande efterlevnad. **Nästan alla medlemsstater** rapporterade dock att **inga verkställighetsåtgärder** har inletts **när det gäller överträdelser av artikel 4**.

De flesta medlemsstater uppgav att skadan för konsumenterna minskade till följd av kraven i artikel 4. Flera medlemsstater påpekade dock att det inte finns tillräckliga uppgifter för att göra en med säkerhet fullständig bedömning av denna fråga.

b) Artikel 5: Redovisning av avgifter

I artikel 5 i direktivet om betalkonton regleras redovisningen av avgifter. Redovisningen måste innehålla en detaljerad uppdelning av alla avgifter som uppkommit för tjänster kopplade till ett betalkonto. För att säkerställa konsekvens och tydlighet har Europeiska kommissionen antagit en genomförandeförordning[5] som standardiserar presentationsformatet för redovisningen av avgifter och inför en gemensam symbol. Denna skyldighet syftar till att främja insyn och hjälpa konsumenterna att bättre förstå de avgifter som är kopplade till deras betalkonton.

När det gäller skyldigheten att minst en gång om året kostnadsfritt tillhandahålla en redovisning av alla avgifter, i enlighet med **artikel 5, tyder uppgifterna på allmän efterlevnad bland betaltjänstleverantörerna**. Denna slutsats dras från genomförda undersökningar, inspektioner eller andra tillsynskontroller och analyser (t.ex. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) och avsaknaden av klagomål eller andra indikationer på leverantörers bristande efterlevnad (t.ex. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). På det hela taget tyder dessa resultat på att leverantörerna uppfyller kraven.

I ett begränsat antal fall har brister konstaterats, t.ex. i Ungern och Portugal när det gäller efterlevnaden av informationskraven i redovisningen. Vissa brister har också konstaterats i Italien när det gäller den felaktiga kategoriseringen av produkter som inte omfattas av direktivet om betalkonton samt tillhandahållandet av redovisningen av avgifter mindre ofta än vad som krävs. Dessa brister krävde att de behöriga myndigheterna vidtog åtgärder för att säkerställa efterlevnad (t.ex. HU, IT). **Nästan alla medlemsstater** rapporterade dock att **inga verkställighetsåtgärder** har inletts **när det gäller överträdelser av artikel 5**.

[5] Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2018/33 av den 28 september 2017 om fastställande av tekniska genomförandestandarder vad gäller det standardiserade presentationsformatet för redovisningen av avgifter och dess gemensamma symbol enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU, C/2017/6453 EUT L 6, 11.1.2018, s. 26.

De flesta medlemsstater uppgav att skadan för konsumenterna minskade till följd av kraven i artikel 5. Flera medlemsstater påpekade dock att det inte finns tillräckliga uppgifter för att göra en med säkerhet fullständig bedömning av denna fråga.

c) Artikel 6: Information till konsumenter

Enligt artikel 6 i direktivet om betalkonton måste betaltjänstleverantörer i sin avtalsinformation, kommersiella information och information i marknadsföring till konsumenter använda de standardiserade termerna. Detta innebär att konsekvent och tydligt språk måste användas för att hjälpa konsumenterna att förstå de tjänster och avgifter som är kopplade till deras betalkonton. Betaltjänstleverantörer får använda namn på varumärken i dokumentet med avgiftsinformation och i redovisningen av avgifter, förutsatt att dessa varumärkesnamn används som en sekundär beteckning på tjänsterna.

När det gäller skyldigheten att införliva standardiserade termer i avtalsinformation, kommersiell information och information i marknadsföring till konsumenter, i enlighet med **artikel 6.1, pekar uppgifterna på allmän efterlevnad bland betaltjänstleverantörerna**. Denna slutsats dras från genomförda undersökningar, inspektioner eller andra tillsynskontroller (t.ex. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) och avsaknaden av klagomål eller andra indikationer på leverantörers bristande efterlevnad (t.ex. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Uppgifterna tyder på att leverantörerna generellt sett uppfyller kraven.

I fråga om hur ofta betaltjänstleverantörer **tar med sina varumärkesnamn i dokumentet med avgiftsinformation och i redovisningen av avgifter är den allmänna observationen att leverantörer ofta inkluderar varumärkesnamn**. Flera medlemsstater uppgav att de inte hade tillräckliga uppgifter för att bedöma denna fråga.

När det gäller verkställighetsåtgärder i samband med **överträdelser av artikel 6 rapporterade nästan alla medlemsstater att inga sådana åtgärder har vidtagits**. Portugal noterade att det mellan 2022 och 2023 upptäcktes tre överträdelser som följdes upp med varningar om efterlevnad. Inga ytterligare verkställighetsåtgärder har dock vidtagits. Baserat på en undersökning som genomfördes 2022 betonade Frankrike att en betaltjänstleverantör inte inkluderade all nödvändig information. Efter ett föreläggande fullgjorde dock leverantören skyldigheten enligt artikel 6 i direktivet om betalkonton.

De flesta medlemsstater uppgav att skadan för konsumenterna minskade till följd av kraven i artikel 6. Flera medlemsstater påpekade dock att det inte finns tillräckliga uppgifter för att med säkerhet göra en fullständig bedömning av denna fråga, och ett par andra medlemsstater betonade också en sannolik begränsad inverkan av artikel 6.

3. MEDLEMSSTATERNAS EFTERLEVNAD AV KRAVEN PÅ ATT SE TILL ATT JÄMFÖRELSEWEBBPLATSER ENLIGT ARTIKEL 7 EXISTERAR

Enligt artikel 7 i direktivet ska medlemsstaterna se till att konsumenter har kostnadsfri tillgång till minst en webbplats med jämförelser av de avgifter som betaltjänstleverantörer tar ut, för åtminstone de tjänster som finns i den nationella förteckningen över de mest representativa betalkontotjänsterna som omfattas av en avgift. Det fastställs också att jämförelsewebbplatsen kan drivas antingen av en privat aktör eller av en offentlig myndighet, att den är fristående, innehåller information om webbplatsens ägare, anger tydliga och objektiva kriterier som jämförelsen bygger på, använder klarspråk och otvetydigt språk, är aktuell, täcker en betydande del av marknaden och erbjuder effektiva rutiner för rapportering av felaktig avgiftsinformation.

Nästan alla medlemsstater[6] **har minst en fungerande jämförelsewebbplats**, i enlighet med artikel 7. **De flesta medlemsstater har gett en offentlig myndighet ansvaret för att skapa och uppdatera webbplatsen.** I Irland, Polen och Spanien finns det flera privata webbplatser utöver en offentlig webbplats. I Danmark och Tjeckien drivs de tillgängliga webbplatserna av privata aktörer. I Finland, Nederländerna och Sverige deltar både offentliga och privata aktörer.

Kroatien noterade att landets webbplats också skiljer mellan olika typer av konton, såsom grundläggande konton för konsumenter som tillhör en utsatt grupp. **Vissa webbplatser innehåller också information om andra produkter eller andra jämförelsewebbplatser med anknytning till olika produkter** som finns i respektive medlemsstat. Ytterligare produkter är kreditkort, försäkringar, bolån, konsumentkrediter och sparkonton. Med undantag för vissa privata webbplatser i Tjeckien verkar ingen av de offentligt tillgängliga jämförelsewebbplatserna i medlemsstaterna ge personlig rådgivning till konsumenterna.

På det hela taget verkar jämförelsewebbplatserna uppdateras regelbundet. Dessutom betonar flera medlemsstater att de kräver att leverantörerna underrättar webbplatsaktörerna om varje ändring, före eller senast när de nya villkoren träder i kraft (t.ex. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Endast ett fåtal medlemsstater rapporterade att rapporteringsmekanismen för felaktig avgiftsinformation hade utlösts (t.ex. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), vilket vanligtvis endast krävde mindre korrigeringar. **Sammantaget tyder detta på att korrekt information visas på jämförelsewebbplatserna.** När det gäller korrigering av fel framhävde Frankrike sin automatiska kontrollprocess, som genomför kvalitetskontroller av den information som offentliggjorts på webbplatsen under inledningsfasen. Malta betonade också att dess behöriga myndighet granskar alla ändringar innan de offentliggörs på jämförelsewebbplatsen för att förhindra att felaktiga uppgifter offentliggörs.

Flera medlemsstater har också genomfört särskilda informationskampanjer för allmänheten genom olika kommunikationskanaler, såsom tv, radio och sociala medier (t.ex. BE, DE, EE, HR, IE och PT). Dessutom sprider flera andra medlemsstater relevant information på relaterade offentliga webbplatser samt via pressmeddelanden och rapporter (t.ex. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Dessutom påpekade Österrike och Ungern att betaltjänstleverantörerna måste informera konsumenterna om tillgången till jämförelsewebbplatsen.

Endast ett fåtal medlemsstater har gjort särskilda bedömningar av sina webbplatser, eller planerar att göra det i framtiden. Under 2020 genomfördes till exempel en utvärdering av den nederländska jämförelsewebbplatsen, inklusive frågeformulär riktade till både användare och betaltjänstleverantörer. Utifrån utvärderingens återkoppling har tydlig information om när webbplatsen uppdateras lagts till. Luxemburgs webbplats granskades 2023 och gjordes mer konsumentvänlig och praktisk. Även om Spanien inte gjorde någon allmän bedömning pekade vissa uppgifter på att konsumenterna har problem med användningen och att informationen inte alltid verkar vara helt i linje med nuvarande konsumentpreferenser. Spanien granskar därför för närvarande sin webbplats. Malta nämnde att landet regelbundet samlar in uppgifter om

[6] I Tyskland blev en ny jämförelsewebbplats tillgänglig från den offentliga myndigheten BaFin i januari 2025. Den tidigare tillgängliga jämförelsewebbplatsen från en privat leverantör var inte förenlig med direktivet för betalkonton enligt ett tyskt domstolsbeslut. Huvudorsaken var otillräcklig marknadstäckning. Informationen på webbplatsen var heller inte alltid uppdaterad eftersom bankerna inte var skyldiga att rapportera sina uppgifter till leverantören. Därför är bankerna nu skyldiga att kontinuerligt rapportera relevanta uppgifter till BaFin. Även om vissa privata jämförelsewebbplatser har varit tillgängliga på nätet under några år håller Italien fortfarande på att utveckla en jämförelsewebbplats som uppfyller kraven i artikel 7 i direktivet om betalkonton.

webbplatsbesök och bedömer hur effektiv jämförelsewebbplatsen är. Rumänien kommer att driva ett projekt som samfinansieras av Europeiska socialfonden. Syftet är att minska den administrativa bördan för enskilda individer och företag inom konsumentskyddet, vilket inbegriper att förbättra jämförelsewebbplatsen så att den blir mer användarvänlig.

4. ANTAL BYTEN AV BETALKONTO SOM HAR GENOMFÖRTS OCH ANDELEN ANSÖKNINGAR OM BYTE SOM HAR FÅTT AVSLAG

a) Byten av betalkonto

Genom direktivet om betalkonton införs ett snabbt förfarande för konsumenter som vill byta konto från en bank till en annan i samma medlemsstat.

Tabell 1 visar antalet byten av betalkonto mellan 2016 och 2023. All information finns inte tillgänglig i alla medlemsstater och det finns vissa luckor i uppgifterna i tabellen. Med tanke på det sena införlivandet av direktivet i vissa medlemsstater, kan det hända att en bytestjänst saknades 2016 eller 2017, eller att uppgifter inte samlades in för dessa år. Dessutom har uppgifterna i vissa medlemsstater inte alltid samlats in årligen.

Det kan också hända att de uppgifter som tillhandahålls inte alltid är helt jämförbara till följd av skillnader i uppgiftsinsamlingsmetoderna. I vissa medlemsstater är det visserligen obligatoriskt för kreditinstitut att rapportera periodiskt (eller på ad hoc-basis), men i andra medlemsstater kan uppgifter endast samlas in på frivillig basis eller endast från ett urval av kreditinstitut. Därtill kan uppgifterna som har lämnats av vissa medlemsstater för 2016 i några fall innefatta byten som ägde rum under månaderna innan direktivet trädde i kraft (t.ex. om en liknande bytestjänst redan fanns i dessa medlemsstater innan direktivet om betalkonton genomfördes).

Sedan datainsamlingen inleddes har **17,6 miljoner betalkonton bytts ut med hjälp av bytestjänsten**.

Tabell 1: *Antal byten per år*

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totalt antal byten
Belgien	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Bulgarien	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Tjeckien		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Danmark	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Tyskland		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Estland		179		362				75	616
Irland	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Grekland						2 499	3 069	2 822	8 390
Spanien			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Frankrike		1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861	9 129 383
Kroatien		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Italien	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Cypern		0	0	3	6	6	3	1	19
Lettland		0	0	66	32	103	86	44	331
Litauen		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Luxemburg		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Ungern	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Malta				0	0	0	0	0	0
Nederländer	77 473	67 345	90 798	60 529	51 376	36 731	39 452	38 959	462 663
Österrike		127 465	97 364	119 097	110 259	97 911	92 767	87 024	731 887
Polen	32 168	34 206	34 206	49 824	22 674	9 552	11 638	18 667	212 935
Portugal			22	12	40	45	38	52	209
Rumänien			42	56		148	162	7	415
Slovenien		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Slovakien	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Finland		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Sverige									
Totalt	359 640	2 520 247	1 962 078	2 666 756	2 031 906	2 702 645	2 863 178	2 529 076	**17 635 526**

Med tanke på uppgiftsluckorna och bristen på fullt jämförbara uppgifter[7] är det svårt att dra tydliga slutsatser när det gäller användningen av bytestjänsten eller att identifiera någon tydlig trend inom tidshorisonten. Det är dock möjligt att notera betydande skillnader. I vissa medlemsstater har ett stort antal byten ägt rum, men i andra fall verkar siffrorna vara mycket låga. Särskilt värd att notera är den höga bytesfrekvensen i Frankrike (1,2 miljoner år 2023, en minskning från 1,5 miljoner år 2022), där processen har blivit väletablerad.

Enligt medlemsstaternas svar kan det låga antalet byten i vissa andra medlemsstater tillskrivas ett antal faktorer. Dessa omfattar i) bristande medvetenhet om bytestjänster, ii) bristande efterfrågan (på grund av minimala skillnader mellan betalkonton och användning av flera konton hos olika leverantörer), iii) negativa uppfattningar om svårigheten i processen, iv) tröghet, v) svårigheter att identifiera alternativ av bättre värde eller vi) kreditfaciliteter eller andra anknutna tjänster med ett finansinstitut som kan vara svåra att överföra och vii) olägenheter vid ändring av IBAN-nummer. Vissa medlemsstater har vidtagit åtgärder för att ytterligare underlätta byte av konto[8]. Låg användning av bytestjänster i vissa medlemsstater kan motivera ytterligare bedömning och diskussion.

b) Antal (och andel) ansökningar om byte som har fått avslag

Tabell 2 visar antalet bytesansökningar som fått avslag mellan 2016 och 2023. Proportionerna har beräknats genom att dividera antalet avslagna ansökningar med det totala antalet ansökningar[9]. Uppgifterna är ofullständiga eftersom uppgifter om avslagna ansökningar inte samlas in i vissa medlemsstater. Det kan dessutom hända att de uppgifter som tillhandahålls inte är helt jämförbara till följd av skillnader i uppgiftsinsamlingsmetoderna.

[7] Vissa uppgifter omfattar till exempel alla typer av konton, inte bara betalkonton.

[8] I Portugal har till exempel åtgärder vidtagits för att ta itu med oron över det låga antalet byten av konto. Portugals centralbank har gett vägledning i form av ett cirkulär där det anges att betaltjänstleverantörerna i) måste tillhandahålla ett formulär för byte av konto, ii) bör göra kontobyten tillgängliga via digitala kanaler när ett betalkonto också kan öppnas på detta sätt, iii) måste informera konsumenterna om skälen till att byte av konto avslås, iv) måste tillhandahålla formulär med den nya kontoinformationen som konsumenterna ska presentera för sina kreditgivare och/eller gäldenärer, när konsumenten väljer att utföra en sådan uppgift (i stället för betaltjänstleverantören), v) måste tillhandahålla information om byte av betalkonton på sina webbplatser och vi) måste ge sin personal information om bytestjänsten.

[9] (Antal avslag)/(Antal avslag + Antal byten).

Tabell 2: *Antal och andel ansökningar om byte som har fått avslag*

Land	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgien									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bulgarien																
Tjeckien			3 956	6,1%	3 675	4,7%	5 956	6,2%	5 709	7,1%	4 394	5,5%	5 050	4,9%	5 063	7,8%
Danmark															0	
Tyskland			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Estland																
Irland													4 490	14,8%	770	27,4%
Grekland											2	0,1%	0		0	
Spanien					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Frankrike							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Kroatien			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italien	8 901	14,1%	11 045	10,3%	19 446	13,0%	17 980	10,8%	18 052	10,7%	22 421	11,0%	18 001	10,1%	21 767	10,7%
Cypern																
Lettland							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Litauen											0		0		0	
Luxemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Ungern	3	0,12	494	23,4%	304	22,1%	359	20,6%	406	14,8%	374	15,5%	549	19,7%	2 049	26,6%
Malta											0		0		0	
Nederländerna			11 227	14,3%	11 704	11,4%	9 058	13,0%	4 681	8,4%	3 597	8,9%	3 549	8,3%	4 327	10,0%
Österrike			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Polen							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Portugal					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Rumänien					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slovenien											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovakien	760	7,3%	773	6,6%	349	6,0%	4 727	7,7%	2 631	7,7%	4 930	8,5%	4 516	9,8%	3 819	10,0%
Finland			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Sverige																
Totalt	9 664	2,6%	37 159	1,5%	35 973	1,8%	85 268	3,1%	106 041	5,0%	128 109	4,5%	149 719	5,0%	153 454	5,7%

Med tanke på uppgiftsluckorna och olika metoder är det svårt att dra bestämda slutsatser. Det är dock möjligt att notera mycket stora skillnader mellan medlemsstaterna och att peka på möjliga förklaringar, i enlighet med medlemsstaternas svar på frågeformuläret. Andelen avslag uppgick till 85 % i Rumänien (2023), 49 % i Spanien 2020, 29 % i Polen (2023), 27 % i Irland (2023), 27 % i Ungern (2023), medan andelen avslagna ansökningar är mycket lägre i de flesta andra medlemsstater[10]. Medlemsstaterna angav flera skäl till varför ansökan om bytet avslogs. Dessa omfattar i) fel i ansökan om byte (saknad, felaktig eller inkonsekvent information, icke omfattade kontotyper, oläsliga/saknade underskrifter osv.), ii) ofullständig dokumentation, iii) bristande samarbete mellan banker, iv) negativa kontosaldon, v) ej uppfyllda angivna tidsfrister, eller vi) annullering av ansökan av användaren.

[10] När det gäller Danmark uppskattar Danmarks bankförbund, Finans Danmark, att inga ansökningar om byte har avslagits. På samma sätt uppskattas det i Litauen att inga ansökningar om byte har avslagits.

5. ANTAL KREDITINSTITUT SOM ERBJUDER BETALKONTON MED GRUNDLÄGGANDE FUNKTIONER, ANTAL SÅDANA KONTON SOM HAR ÖPPNATS OCH ANDELEN ANSÖKNINGAR OM BETALKONTON MED GRUNDLÄGGANDE FUNKTIONER SOM HAR FÅTT AVSLAG

a) Kreditinstitut som erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner

I de flesta medlemsstater måste alla kreditinstitut som tillhandahåller standardbetalkonton erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner (BE[11], BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL[12], AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). I andra medlemsstater är dock endast vissa kreditinstitut, dvs. de som uppfyller de särskilda kriterier som fastställs av de enskilda medlemsstaterna, skyldiga att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner. I dessa senare fall har de ansvariga kreditinstituten i allmänhet en stor marknadsandel när det gäller antalet betalkonton.

Tabell 3: *Medlemsstater där endast vissa kreditinstitut erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner*

Land	Specifika medlemsstatskriterier gällande kreditinstituts erbjudande av betalkonton med grundläggande funktioner	Det totala antalet kreditinstitut som har skyldighet att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner (jämfört med det totala antalet kreditinstitut som erbjuder betalkonton), samt deras marknadsandel
Grekland	Alla kreditinstitut som erbjuder betaltjänster till konsumenter, utom kreditinstitut som endast tillhandahåller betalkonton online	
Kroatien	Kreditinstitut vars tillgångar överstiger 1,99 miljarder euro måste erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner, medan andra kreditinstitut får erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner	Sju banker av tjugo (tillgångar över 1,99 miljarder euro), med en marknadsandel på 94 %
Cypern	Alla kreditinstitut som är verksamma i Cypern är skyldiga att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner, utom tre mycket små lokalt registrerade banker	Fjorton kreditinstitut med en marknadsandel på omkring 94 %
Luxemburg	Kreditinstitut med minst 25 agenturer i Luxemburg och som innehar minst 2,5 % av de täckta insättningarna måste tillhandahålla betalkonton med grundläggande funktioner	Fem kreditinstitut som tillsammans representerar större delen av marknaden
Malta	Kreditinstitut med fem eller fler filialer i Malta är skyldiga att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner	Fem kreditinstitut med en marknadsandel på 93,7 %
Slovakien	Endast kreditinstitut som tillhandahåller alla banktjänster som är kopplade till ett betalkonto med grundläggande funktioner	Tio kreditinstitut

[11] Fjorton kreditinstitut erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner i slutet av 2023. De står för 95 % av konsumenternas betalkonton.

[12] De flesta banker erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner som den mest begränsade versionen av sitt standardbetalkonto. Vissa banker erbjuder betalkonton med grundläggande funktioner som en specifik produkt som skiljer sig från ett vanligt betalkonto.

Land	Specifika medlemsstatskriterier gällande kreditinstituts erbjudande av betalkonton med grundläggande funktioner	Det totala antalet kreditinstitut som har skyldighet att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner (jämfört med det totala antalet kreditinstitut som erbjuder betalkonton), samt deras marknadsandel
	som en del av sin affärsverksamhet gentemot konsumenter	

b) Antal betalkonton med grundläggande funktioner

Informationen om antalet betalkonton med grundläggande funktioner som medlemsstaterna har lämnat och som anges i tabell 4 är inte komplett för vissa år. I vissa medlemsstater skiljer inte kreditinstituten mellan ett vanligt betalkonto och ett betalkonto med grundläggande funktioner, vilket gör att uppgifter saknas om betalkonton med grundläggande funktioner. På liknande sätt är informationen eventuellt inte alltid jämförbar till följd av skillnader i datainsamlingsmetoderna. I vissa medlemsstater erbjuder endast vissa kreditinstitut betalkonton med grundläggande funktioner som en specifik produkt, medan andra kreditinstitut inte skiljer mellan olika typer av konton. I dessa länder omfattar uppgifterna därför endast betalkonton med grundläggande funktioner som erbjuds som en specifik produkt.

Tabell 4: *Antal betalkonton med grundläggande funktioner som öppnats varje år*

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totalt
Belgien	1 545	1 248	1 867	9 224	9 442	12 771	42 672	32 083	110 852
Bulgarien	76	615	309	335	527	337	208	2 157	4 564
Tjeckien		39 973	37 155	16 207	7 996	11 609	10 902	1 682	125 524
Danmark						1 920	7 503	9 819	19 242
Tyskland			540 500	144 194		122 425	261 886	175 367	1 244 372
Estland		144 455		228 567			192 700	98 900	664 622
Irland	9 153	38 847	43 974	47 116	14 410	34 520	121 365	136 992	446 377
Grekland		198 258	286 141	223 640	189 090	387 149	428 824	521 461	2 234 563
Spanien			7 645	13 831	18 775	18 399	27 265	17 143	103 058
Frankrike	55 979	60 093	55 979	51 668	36 056	34 594		26 052	320 421
Kroatien		47	106	175	140	186	5 112	2 649	8 415
Italien	10 994	14 304	12 450	12 512	11 251	12 447	14 913	19 211	108 082
Cypern		429		1 380	38 503	3 637	42 030	25 206	111 185
Lettland		142	131	66	85	169	3 663	809	5 065
Litauen		26 000	7 600	7 100	7 600	7 246	7 364	5 366	68 276
Luxemburg		119	32	24	17	15	39	33	279
Ungern						533	568	761	1 862
Malta			36	4 858	6 410	3 196	2 755	2 511	19 766
Nederländerna									
Österrike		6 877	4 668	3 545	3 323	4 809	6 884	7 028	37 134
Polen				5 774	7 262	14 125	23 066	23 752	73 979
Portugal	12 736	11 992	17 201	47 587	30 073	25 935	42 432	41 265	229 221
Rumänien			2 654	4 203		422 984	529 852	557 924	1 517 617
Slovenien		72	430	263	252	987	2 686	2 579	7 269
Slovakien	1 309	797	872	741	555	535	509	487	5 805
Finland	54 926	11 032	9 951	11 099	9 749	10 457	18 000	15 753	140 967
Sverige						486 108	445 853	228 135	1 160 096
Totalt	**146 718**	**555 300**	**1 029 701**	**834 109**	**391 516**	**1 617 093**	**2 239 051**	**1 955 125**	

Med tanke på uppgiftsluckorna och bristen på jämförbara uppgifter är det svårt att dra bestämda slutsatser[13]. Eftersom det inte är ett krav enligt artikel 27 finns inga uppgifter tillgängliga för att ange det totala antalet utestående betalkonton med grundläggande funktioner vid varje årsslut. Informationen i tabell 4 visar att **ett betydande antal betalkonton med grundläggande funktioner har öppnats under rapporteringsperioden och uppgick till nästan två miljoner 2023**. Det mycket stora antalet öppnade konton i Rumänien förklaras av att uppgifterna visar alla typer av öppnade konton, inte bara betalkonton med grundläggande funktioner. Även i Grekland beror det stora antalet öppnade konton på att kunderna använder standardkonton som betalkonton med grundläggande funktioner. Antalet nya konton som öppnats i Frankrike, Italien[14] och Slovakien är anmärkningsvärt lågt.

c) Antal (och andel) ansökningar om betalkonton med grundläggande funktioner som har fått avslag

Uppgifter om antalet ansökningar om betalkonto med grundläggande funktioner som har fått avslag har samlats in från medlemsstaterna (se tabell 5). Andelarna har beräknats utifrån antalet betalkonton med grundläggande funktioner som har öppnats och antalet ansökningar om betalkonto med grundläggande funktioner som har fått avslag, som andel av det totala antalet ansökningar[15].

Tabell 5: *Antal och andel ansökningar om betalkonto med grundläggande funktioner som har fått avslag*

Land	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**	**2019**	**%**	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**2022**	**%**	**2023**	**%**
Belgien	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgarien	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Tjeckien			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Danmark																
Tyskland					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Estland													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Irland	23	0,3%	17	0,0%	25	0,1%	5	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	7 249	5,6%	4 642	3,3%
Grekland			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Spanien					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Frankrike	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Kroatien			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italien	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Cypern							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Lettland			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Litauen			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luxemburg			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Ungern																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Nederländerna																
Österrike			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Polen							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Portugal	185	1,4%	150	1,2%	265	1,5%	581	1,2%	358	1,2%	315	1,2%	3 553	7,7%	2 379	5,5%
Rumänien					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Slovenien			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovakien	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finland			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Sverige											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Totalt	**439**	0,3%	**550**	**0,1%**	**15 311**	**1,5%**	**7 700**	**0,9%**	**6 262**	**1,6%**	**16 054**	**1,0%**	**33 537**	**1,5%**	**24 545**	**1,2%**

[13] Till exempel är antalet för Tyskland 2018 ett konsoliderat antal för åren 2016–2018, eller så är uppgifterna i vissa medlemsstater inte tillgängliga för alla år.

[14] I Italien anses skyldigheten att erbjuda ”grundkontot” vara uppfylld om betaltjänstleverantören tillhandahåller betalkonto med grundläggande funktioner som en specifik produkt eller om betaltjänstleverantören erbjuder ett ”standardbetalkonto” som är kostnadsfritt åtminstone för de tjänster och det antal transaktioner som ska ingå i betalkonto med grundläggande funktioner. I det senare fallet ska det i förhandsinformationen om kontot anges att det ersätter ”grundkontot”.

.

[15] Eventuella tillbakadragna ansökningar kunde inte beaktas (då nödvändiga uppgifter saknas).

Uppgifterna är inte tillgängliga för alla medlemsstater och är kanske inte helt jämförbara. Det är därför inte möjligt att dra några bestämda slutsatser. Uppgifterna visar dock att **avslagsfrekvensen för ansökan om betalkonto med grundläggande funktioner i allmänhet är mycket låg**.

Situationen i medlemsstaterna varierar avsevärt när det gäller skälen till avslag. På grundval av svaren på frågeformuläret är de huvudsakliga skälen till avslag bland annat i) efterlevnad av penningtvätts- och kundkännedomskrav, ii) att kunden har redan ett betalkonto, iii) tidigare negativa erfarenheter hos banken, iv) problem med dokumentation, eller v) sökanden är inte bosatt i EU.

6. SLUTSATS

Rapporten bekräftar att direktivets viktigaste åtgärder, rörande insyn och jämförbarhet, bytestjänsten och rätten att få tillgång till ett betalkonto med grundläggande funktioner, generellt sett har genomförts. Skillnaderna i medlemsstaternas metoder för uppgiftsinsamling och de bestående betydande uppgiftsluckorna gör det dock svårt att dra bestämda slutsatser om omfattningen av de fördelar som införandet av direktivet om betalkonton har gett de europeiska konsumenterna.

Med dessa förbehåll i åtanke kan vi ändå dra följande preliminära slutsatser:

- **Kraven på information och insyn** i artiklarna 4, 5 och 6 uppfylls i allmänhet, vilket tyder på en övergripande minskning av skada för konsumenterna. Det skulle dock behövas mer omfattande och tillförlitliga uppgifter för att dra bestämda slutsatser om dessa bestämmelsers positiva inverkan på de europeiska konsumenterna.

- **Jämförelsewebbplatser** är fullt funktionsdugliga i nästan alla medlemsstater. Flera medlemsstater har också genomfört informationskampanjer och tillhandahållit information via olika kommunikationskanaler, vilket kan spela en avgörande roll för att öka konsumenternas medvetenhet. Endast ett fåtal medlemsstater har bedömt eller planerar att bedöma sina jämförelsewebbplatser. Regelbundna bedömningar med återkoppling från både konsumenter och tjänsteleverantörer skulle säkerställa mer användarvänliga gränssnitt samt mer relevant och lättillgänglig information för konsumenterna.

- När det gäller **byte av betalkonto** användes bytestjänsten av över 2,5 miljoner kunder 2023, jämfört med den tidigare höga siffran på 2,86 miljoner 2022. Sedan 2016 har totalt 17,6 miljoner kontobyten ägt rum. I vissa medlemsstater används bytestjänsten ofta, till skillnad från ett antal andra medlemsstater där den knappt används alls. Skälen till sådana avvikelser är inte helt tydliga och kan kräva ytterligare undersökningar. Obekräftade uppgifter från medlemsstaterna tyder dock på att tröghet, bristande medvetenhet och efterfrågan, uppfattad komplexitet (bland annat att dra sig ur befintliga avtal), kundlojalitet, brist på uppenbara fördelar som kan vinnas genom byte eller olägenheter med att byta IBAN-nummer kan spela en roll.

- Det finns också betydande skillnader mellan medlemsstaterna när det gäller **antalet ansökningar om byte som avslås**. Bland de skäl för avslag som medlemsstaterna anger finns i) fel i ansökan om byte (saknade eller felaktiga uppgifter, inkonsekventa

kunduppgifter, kontotyper som inte stöds, felaktiga formulär, felaktiga IBAN-nummer, oläsliga/saknade underskrifter), ii) alltför korta tidsfrister, iii) ofullständig dokumentation, iv) bristande samarbete mellan banker, v) negativa kontosaldon, vi) ej uppfyllda angivna tidsfrister, eller vii) annullering av ansökan av användaren.

- När det gäller **betalkonton med grundläggande funktioner** finns det fortfarande luckor i uppgifterna, då vissa medlemsstater inte har angett antalet nyöppnade konton. Kommissionen har inga uppgifter om det totala antalet betalkonton med grundläggande funktioner i slutet av varje år och kan därför inte ange hur många personer som nu har sådana konton. Det finns betydande skillnader mellan medlemsstaterna när det gäller **antalet nyöppnade konton**. Detta kan delvis förklaras av skillnader i bankernas erbjudanden. I vissa fall finns det till exempel ingen skillnad mellan betalkonto med grundläggande funktioner och standardkonton med de grundläggande egenskaperna hos ett betalkonto med grundläggande funktioner. Det finns inga uppgifter vid årets slut om det totala antalet betalkonton med grundläggande funktioner. Utifrån de uppgifter som medlemsstaterna lämnat är det möjligt att identifiera ökningar från år till år – med nästan två miljoner öppnade konton fram till 2023.

- **Andelen avslag på ansökningar om betalkonto med grundläggande funktioner** varierar avsevärt mellan medlemsstaterna. Skälen till detta är bland annat oro över penningtvätt, det faktum att kunden redan har ett annat betalkonto, tidigare negativa erfarenheter hos banken, problem med dokumentation eller att personen inte är bosatt i EU. Totalt registrerades 24 545 avslag på ansökningar om grundläggande betalkonton 2023, vilket motsvarar 1,2 % av det totala antalet öppnade grundläggande betalkonton.

Kommissionen kommer att följa upp rapportens resultat, inklusive det låga utnyttjandet av bytestjänsten eller det höga antalet avslag på ansökningar om betalkonton med grundläggande funktioner i vissa medlemsstater, diskutera dem med medlemsstaterna och undersöka om ytterligare åtgärder kan vara fördelaktiga, även på medlemsstatsnivå. Kommissionen kommer också att fortsätta att samarbeta med medlemsstaterna för att säkerställa mer tillförlitliga och jämförbara uppgifter framöver.