EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2025.9.11.
COM(2025) 485 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE

A fizetési számlákkal kapcsolatos tagállami adatok összefoglalása a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számla nyitásáról, illetve használatáról szóló 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 27. cikke alapján

TARTALOM

1. BEVEZETÉS 2

2. MENNYIBEN FELELNEK MEG A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÓK A 4., 5. ÉS 6. CIKKBEN FOGLALT RENDELKEZÉSEKNEK 2

3. MENNYIBEN FELELNEK MEG A TAGÁLLAMOK AZON KÖTELEZETTSÉGÜKNEK, HOGY GONDOSKODJANAK A 7. CIKK SZERINTI ÖSSZEHASONLÍTÓ WEBOLDALAK MEGLÉTÉRŐL? 5

4. A SZÁMLAVÁLTÁSOK SZÁMA, VALAMINT A SZÁMLAVÁLTÁSRA IRÁNYULÓ, ELUTASÍTOTT KÉRELMEK ARÁNYA 7

5. AZ ALAPSZINTŰ FIZETÉSI SZÁMLÁT KÍNÁLÓ HITELINTÉZETEK SZÁMA, A MEGNYITOTT ALAPSZINTŰ FIZETÉSI SZÁMLÁK SZÁMA, VALAMINT AZ ALAPSZINTŰ FIZETÉSISZÁMLA-NYITÁSRA IRÁNYULÓ, ELUTASÍTOTT KÉRELMEK ARÁNYA 10

6. KÖVETKEZTETÉS 13

1. BEVEZETÉS

A fizetési számlákról szóló irányelv (a továbbiakban: az irányelv) 2014 szeptemberében lépett hatályba. A tagállamoknak 2016. szeptember 18-ig el kellett fogadniuk és közzé kellett tenniük azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy az irányelvnek megfeleljenek. Az irányelv 27. cikke értelmében a Bizottságnak jelentést kell készítenie, amely tartalmazza a következő információkat:

1. mennyiben felelnek meg a pénzforgalmi szolgáltatók az irányelv 4., 5. és 6. cikkében foglalt rendelkezéseknek;
2. mennyiben felelnek meg a tagállamok azon kötelezettségüknek, hogy gondoskodjanak az irányelv 7. cikke szerinti összehasonlító weboldalak meglétéről;
3. mekkora volt a számlaváltások száma, valamint a számlaváltásra irányuló, elutasított kérelmek aránya;
4. mekkora volt az alapszintű fizetési számlát kínáló hitelintézetek száma, a megnyitott alapszintű fizetési számlák száma, valamint a fizetésiszámla-nyitásra irányuló, elutasított kérelmek aránya.

A 27. cikkben foglaltak szerint a jelentés kizárólag a tagállamok által szolgáltatott adatokon alapul. Az adatokban azonban vannak bizonyos hiányosságok (pl., ha valamely tagállamban az információk nem álltak rendelkezésre). Az adatgyűjtési módszerek és a források is tagállamonként eltérőek lehetnek, ami megnehezítheti az összehasonlítást és az értékelést.

Ez a jelentés a második, amely az irányelv 27. cikke alapján készül, és a 2022-re, illetve a 2023-ra vonatkozó információkat tartalmazza[1]. A jelentés egy, a 27 uniós tagállam kormányzati képviselőivel megvitatott és elfogadott kérdőív alapján készült.

2. MENNYIBEN FELELNEK MEG A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÓK A 4., 5. és 6. CIKKBEN FOGLALT RENDELKEZÉSEKNEK

Az irányelv II. fejezete szabályokat vezet be annak biztosítására, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók egyértelmű és átlátható információkat bocsássanak rendelkezésre a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjakról. Az irányelv két elsődleges célja, amelyeket a preambulumbekezdésekben fogalmaz meg, a következő: i. a lakossági banki szolgáltatások belső piacának megerősítése; és ii. a fogyasztók képessé tétele arra, hogy hatékonyan össze tudják hasonlítani az ajánlatokat és megalapozott döntéseket tudjanak hozni.

E célok elérésének első lépése az egységesített terminológia kialakítása, amint azt az irányelv 3. cikke is körvonalazza. Ennek elérése érdekében a tagállamok – átfogó és fokozatos megközelítést alkalmazva – összeállítanak egy jegyzéket a fizetési számlához kapcsolódó legjellemzőbb díjalapú szolgáltatásokról. Ezt az egységesített terminológiát felhatalmazáson alapuló rendelet szabályozza[2]. Egyúttal megalapozza a II. fejezet következő cikkeit is, mivel a

[1] A jelentés 2021-re vonatkozó aktualizált/teljes körű adatokat is tartalmaz, amelyeket azon tagállamoktól is kértek, amelyek az első jelentés időpontjában még nem rendelkeztek 2021-re vonatkozó adatokkal.

[2] A Bizottság (EU) 2018/32 felhatalmazáson alapuló rendelete (2017. szeptember 28.) a 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a fizetési számlákhoz kapcsolódó legjellemzőbb szolgáltatások uniós szinten egységesített terminológiájára vonatkozó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről, C(2017) 6451 (HL L 6., 2018.1.11., 3. o.).

pénzforgalmi szolgáltatóknak a fejezet többi rendelkezésének való megfelelés érdekében ezeket a megállapodás szerinti kifejezéseket kell alkalmazniuk.

Az irányelv 27. cikkével összhangban a tagállamok a 4., 5. és 6. cikkel kapcsolatban az alábbi információkat szolgáltatták a pénzforgalmi szolgáltatók megfelelési szintjére vonatkozóan.

a) 4. cikk: Díjjegyzék és glosszárium

A 4. cikk előírja, hogy a pénzforgalmi szolgáltatóknak a fizetési számlára vonatkozó szerződés megkötése előtt kellő időben díjjegyzéket kell a fogyasztók rendelkezésére bocsátaniuk. A dokumentumot papíron vagy más tartós adathordozón kell elérhetővé tenni, és tartalmaznia kell a szolgáltató által kínált minden egyes szolgáltatás egységesített megnevezéseit és a kapcsolódó díjakat. A díjjegyzék formátumára végrehajtási rendeletben meghatározott pontos szabályok vonatkoznak[3]. Emellett a pénzforgalmi szolgáltatóknak rendelkezésre kell bocsátaniuk az egységesített kifejezések és fogalommeghatározások glosszáriumát, és biztosítaniuk kell, hogy a honlapjukon és a hivatali helyiségeikben a díjjegyzék és a glosszárium a fogyasztók számára bármikor, díjmentesen és különböző formátumban – többek között elektronikus formában – könnyen hozzáférhető legyen, valamint a fogyasztók kérésére papíron vagy más tartós adathordozón is elérhetővé kell tenniük.

Ami a díjjegyzéknek – **a 4. cikk (1) bekezdésében előírtak szerint – kellő időben a fogyasztók részére történő rendelkezésre bocsátását illeti, az adatok azt jelzik, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók általában teljesítik ezt a követelményt**. Ez a következtetés az elvégzett felmérésekből, vizsgálatokból vagy egyéb felügyeleti ellenőrzésekből és elemzésekből (pl. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)[4], valamint a panaszok nagyon alacsony számából, illetve abból vonható le, hogy nagyon kevés egyéb jel utal a szolgáltatók meg nem felelésére (pl. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Ezek a megállapítások összességében arra utalnak, hogy a szolgáltatók megfelelnek a követelményeknek. A fogyasztók számára a tájékoztató dokumentumokat is különböző – többek között fiókintézményekben fizikai és weboldalakon elektronikus – formátumban teszik elérhetővé. E tekintetben Hollandia kiemelte, hogy bár a díjakra vonatkozó tájékoztató dokumentumok a weboldalakon elérhetők, a fogyasztók számára nem mindig könnyű megtalálni azokat. Franciaország megjegyezte, hogy egy hitelintézet a közelmúltban QR-kódon keresztül tette elérhetővé a díjinformációkat, ami akkor tekinthető a követelményeknek való megfelelésnek, ha a QR-kód olyan tartós adathordozóra mutat, amely letölthető, kinyomtatható vagy rögzíthető, és az információ a fogyasztó kérésére rendelkezésre áll.

Ami a pénzforgalmi szolgáltatók azon kötelezettségét illeti, hogy a **4. cikk (4) bekezdésének megfelelően bocsássanak a fogyasztók rendelkezésére egy glosszáriumot, amely az egységesített kifejezéseket tartalmazza, az adatok azt mutatják, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók általában teljesítik ezt a követelményt**. Ez a következtetés a felmérésekből, vizsgálatokból vagy egyéb felügyeleti ellenőrzésekből és elemzésekből (pl. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), valamint a panaszok nagyon alacsony számából, illetve abból vonható le, hogy nagyon kevés egyéb jel utal a szolgáltatók meg nem felelésére (pl. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Ezek a megállapítások összességében

[3] A Bizottság (EU) 2018/34 végrehajtási rendelete (2017. szeptember 28.) a 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek megfelelően a díjjegyzék egységesített formátumára és egységes szimbólumára vonatkozó végrehajtás-technikai standardok meghatározásáról (C/2017/6456, HL L 6., 2018.1.11., 37. o.).

[4] Az e jelentésben használt országkódok: AT (Ausztria), BE (Belgium), BG (Bulgária), CY (Ciprus), CZ (Csehország), DE (Németország), DK (Dánia), EE (Észtország), EL (Görögország), ES (Spanyolország), FI (Finnország), FR (Franciaország), HR (Horvátország), HU (Magyarország), IE (Írország), IT (Olaszország), LT (Litvánia), LU (Luxemburg), LV (Lettország), MT (Málta), NL (Hollandia), PL (Lengyelország), PT (Portugália), RO (Románia), SE (Svédország), SI (Szlovénia), SK (Szlovákia).

arra utalnak, hogy a szolgáltatók megfelelnek a követelményeknek.

A **4. cikk (5) bekezdése szerinti követelmény – a díjjegyzéket és a glosszáriumot a honlapon és a hivatali helyiségekben bármikor elérhetővé kell tenni a fogyasztók (és a fogyasztóktól eltérő személyek) számára – tekintetében az adatok azt mutatják, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók általában teljesítik a követelményt.** Ez a következtetés is a felmérésekből, vizsgálatokból vagy egyéb felügyeleti ellenőrzésekből és elemzésekből (pl. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), valamint a panaszok nagyon alacsony számából, illetve abból vonható le, hogy nagyon kevés egyéb jel utal a szolgáltatók meg nem felelésére (pl. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Ezek a megállapítások összességében arra utalnak, hogy a szolgáltatók megfelelnek a követelményeknek.

Korlátozott számban megállapításra kerültek nem egységesített terminológia használatával kapcsolatos, valamint a díjjegyzék és a glosszárium rendelkezésre bocsátásával összefüggő szabálytalanságok. Az érintett szolgáltatókat felszólították, hogy megfelelő korrekciós intézkedésekkel orvosolják a feltárt problémákat, de nem szabtak ki szankciókat, mivel a szolgáltatók intézkedtek a megfelelés biztosítása érdekében (pl. ES, IT, PT). Franciaországban az egyik intézmény, amely több alkalommal sem tette közzé a díjjegyzéket, a jogsértés megszüntetésére irányuló felszólítást kapott. Ugyanakkor **szinte valamennyi tagállam** arról számolt be, hogy **a 4. cikk rendelkezéseinek megsértése miatt** nem kezdeményeztek **jogérvényesítési intézkedéseket**.

A legtöbb tagállam jelezte, hogy a 4. cikkben meghatározott követelmények következtében **a fogyasztókat kevesebb kár érte.** Több tagállam azonban rámutatott arra, hogy nem áll rendelkezésre elegendő adat e kérdés teljes körű és megbízható értékeléséhez.

b) 5. cikk: Díjkimutatás

Az irányelv 5. cikke szabályozza a díjkimutatást. A kimutatásnak tartalmaznia kell a fizetési számlához kapcsolódó szolgáltatásokért felszámított díjak részletezését. A következetesség és az egyértelműség biztosítása érdekében az Európai Bizottság végrehajtási rendeletet[5] fogadott el, amely egységesíti a díjkimutatás formátumát, és egységes szimbólumot vezet be. E kötelezettség célja az átláthatóság előmozdítása és annak elősegítése, hogy a fogyasztók jobban megértsék a fizetési számláikhoz kapcsolódó díjakat.

Ami az 5. cikkben meghatározott azon kötelezettséget illeti, hogy évente legalább egyszer díjmentesen kimutatást kell rendelkezésre bocsátani valamennyi felmerült díjról, **az adatok azt jelzik, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók általában teljesítik ezt a követelményt**. Ez a következtetés a felmérésekből, vizsgálatokból vagy egyéb felügyeleti ellenőrzésekből és elemzésekből (pl. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI), valamint a panaszok nagyon alacsony számából, illetve abból vonható le, hogy semmilyen egyéb jel sem utal a szolgáltatók meg nem felelésére (pl. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Ezek a megállapítások összességében arra utalnak, hogy a szolgáltatók megfelelnek a követelményeknek.

Néhány esetben – például Magyarországon és Portugáliában – hiányosságokat tártak fel a kimutatás tájékoztatási követelményeknek való megfelelése tekintetében. Olaszországban is hiányosságokra derült fény, mégpedig az irányelv hatályán kívül eső termékek helytelen kategorizálása, valamint a díjkimutatásnak az előírtnál ritkábban történő rendelkezésre

[5] A Bizottság (EU) 2018/33 végrehajtási rendelete (2017. szeptember 28.) a 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek megfelelően a díjkimutatás egységesített formátumára és egységes szimbólumára vonatkozó végrehajtás-technikai standardok meghatározásáról (C/2017/6453, HL L 6., 2018.1.11., 26. o.).

bocsátása tekintetében. E hiányosságok miatt az illetékes hatóságoknak intézkedéseket kellett hozniuk a megfelelés biztosítása érdekében (pl. HU, IT). Ugyanakkor **szinte valamennyi tagállam** arról számolt be, hogy **az 5. cikk rendelkezéseinek megsértése** miatt nem kezdeményeztek **jogérvényesítési intézkedéseket**.

A legtöbb tagállam jelezte, hogy az 5. cikkben meghatározott követelmények következtében **a fogyasztókat kevesebb kár érte.** Több tagállam azonban rámutatott arra, hogy nem áll rendelkezésre elegendő adat e kérdés teljes körű és megbízható értékeléséhez.

c) 6. cikk: A fogyasztók tájékoztatása

Az irányelv 6. cikke előírja, hogy a pénzforgalmi szolgáltatóknak a fogyasztóknak szóló, szerződésekkel kapcsolatos, kereskedelmi és marketing célú tájékoztatókban az egységesített megnevezéseket kell alkalmazniuk. Ez azt jelenti, hogy következetes és közérthető nyelvezetet kell használni annak érdekében, hogy a fogyasztók megértsék a fizetési számláikhoz kapcsolódó szolgáltatásokat és díjakat. A pénzforgalmi szolgáltatók a díjjegyzékben és a díjkimutatásban használhatnak márkaneveket is, ezek azonban kizárólag a szolgáltatások másodlagos elnevezéseként tüntethetők fel.

A 6. cikk (1) bekezdésében meghatározott azon kötelezettség tekintetében, hogy a fogyasztóknak szóló, szerződésekkel kapcsolatos, kereskedelmi és marketing célú tájékoztatókban az egységesített megnevezéseket kell alkalmazni, **az adatok azt jelzik, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók általában teljesítik ezt a követelményt**. Ez a következtetés a felmérésekből, vizsgálatokból vagy egyéb felügyeleti ellenőrzésekből (pl. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO), valamint a panaszok nagyon alacsony számából, illetve abból vonható le, hogy semmilyen egyéb jel sem utal a szolgáltatók meg nem felelésére (pl. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Az adatok arra utalnak, hogy a szolgáltatók általában megfelelnek a követelményeknek.

Azzal kapcsolatban, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók a díjjegyzékben és a díjkimutatásban milyen gyakran **tüntetik fel a márkanevet, az általános megállapítás az, hogy erre gyakran kerül sor.** Több tagállam jelezte, hogy nem rendelkezik elegendő adattal e kérdés értékeléséhez.

Ami a **6. cikk rendelkezéseinek megsértésével kapcsolatos jogérvényesítési intézkedéseket illeti, szinte valamennyi tagállam arról számolt be, hogy ilyen intézkedésekre nem került sor**. Portugália megjegyezte, hogy 2022 és 2023 között három jogsértést tártak fel, amelyeket a szabályok betartására felszólító figyelmeztetések követtek. További jogérvényesítési intézkedésre azonban nem került sor. Egy 2022-ben végzett felmérés alapján Franciaország kiemelte, hogy az egyik pénzforgalmi szolgáltató nem bocsátotta rendelkezésre az összes előírt információt. A jogsértés megszüntetésére irányuló felszólítást követően azonban a szolgáltató eleget tett a fizetési számlákról szóló irányelv 6. cikkében foglalt kötelezettségnek.

A legtöbb tagállam jelezte, hogy a 6. cikkben meghatározott követelmények következtében **a fogyasztókat kevesebb kár érte.** Több tagállam azonban rámutatott arra, hogy nem áll rendelkezésre elegendő adat e kérdés teljes körű és bizonyosságot nyújtó értékeléséhez, és néhány más tagállam is rámutatott a 6. cikk valószínűleg korlátozott hatására.

3. MENNYIBEN FELELNEK MEG A TAGÁLLAMOK AZON KÖTELEZETTSÉGÜKNEK, HOGY GONDOSKODJANAK A 7. CIKK SZERINTI ÖSSZEHASONLÍTÓ WEBOLDALAK MEGLÉTÉRŐL?

Az irányelv 7. cikke kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy díjmentesen a fogyasztók rendelkezésére álljon legalább egy olyan weboldal, amely összehasonlítja a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjköteles, a legjellemzőbb szolgáltatások tagállami jegyzékében szereplő szolgáltatásokért a pénzforgalmi szolgáltatók által felszámított díjakat. Azt is előírja, hogy az összehasonlító weboldalakat magánüzemeltetők vagy hatóságok üzemeltethetik, a weboldalaknak a működésük szempontjából függetleneknek kell lenniük, egyértelműen fel kell tüntetniük a tulajdonosaikat, az összehasonlítás alapjául egyértelmű, objektív kritériumokat kell meghatározniuk, közérthető és egyértelmű nyelvezetet kell használniuk, naprakész tájékoztatást kell nyújtaniuk, a piac jelentős részét be kell mutatniuk, és hatékony eljárást kell biztosítaniuk a közzétett díjakról szóló, a valóságnak meg nem felelő információk bejelentésére.

Szinte minden tagállam[6] **rendelkezik legalább egy, a 7. cikk előírásainak megfelelő, operatív összehasonlító weboldallal**. **A legtöbb tagállam hatóságra bízta a honlap létrehozásának és frissítésének feladatát**. Írországban, Lengyelországban és Spanyolországban a hatósági weboldalak mellett számos magánüzemeltetésű weboldal létezik. Dániában és Csehországban a rendelkezésre álló weboldalakat magánüzemeltetők működtetik. Finnországban, Hollandiában és Svédországban állami és magánszereplők egyaránt érintettek.

Horvátország megjegyezte, hogy a weboldala megkülönbözteti az egyes számlatípusokat is, például a kiszolgáltatott csoportokhoz tartozó fogyasztók alapszintű fizetési számláit. **Egyes weboldalak más termékekről vagy az adott tagállamban létező különböző termékeket összehasonlító egyéb weboldalakról is tájékoztatást nyújtanak.** A további termékek közé tartoznak a hitelkártyák, a biztosítások, a jelzáloghitelek, a fogyasztói hitelek és a megtakarítási számlák. Úgy tűnik, hogy a tagállamokban egyik nyilvánosan elérhető összehasonlító weboldal sem nyújt személyre szabott tanácsadást a fogyasztóknak, kivéve néhány csehországi magánweboldalt.

Összességében úgy tűnik, hogy az összehasonlító weboldalakat rendszeresen frissítik. Emellett több tagállam (pl. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK) hangsúlyozza, hogy előírják a pénzforgalmi szolgáltatók számára, hogy a weboldal-üzemeltetőket minden változásról értesítsék az új feltételek hatálybalépése előtt vagy legkésőbb azok hatálybalépésekor.

Csak néhány tagállam (pl. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT) **számolt be arról, hogy aktiválták a közzétett díjakra vonatkozó helytelen információk bejelentésére szolgáló mechanizmust,** amely jellemzően csak kisebb korrekciókat igényelt. **Összességében ez arra utal, hogy az összehasonlító weboldalakon helyes információk jelennek meg.** A hibák kijavítását illetően

[6] Németországban 2025 januárjában elérhetővé vált a BaFin hatóság által biztosított új összehasonlító weboldal. Egy német bírósági határozat szerint egy magánszolgáltató korábban rendelkezésre álló összehasonlító weboldala nem felelt meg a fizetési számlákról szóló irányelvnek. Ennek fő oka az elégtelen piaci lefedettség volt. Emellett a weboldalon szereplő információk nem mindig voltak naprakészek, mivel a bankok nem voltak kötelesek az adataikat bejelenteni a szolgáltatónak. Ezért a bankok jelenleg kötelesek folyamatosan jelenteni a BaFin-nek a vonatkozó adatokat. Bár néhány magánüzemeltetésű összehasonlító weboldal már néhány éve elérhető az interneten, Olaszországban még folyamatban van egy olyan összehasonlító weboldal kifejlesztése, amely megfelel a fizetési számlákról szóló irányelv 7. cikkében foglalt követelményeknek.

Franciaország kiemelte az automatikus ellenőrzési eljárást, amelynek során a honlapon közzétett információk minőség-ellenőrzésére az információ-beviteli szakaszban kerül sor. Málta is hangsúlyozta, hogy az illetékes hatósága az összehasonlító weboldalon való közzététel előtt minden változást felülvizsgál, hogy megakadályozza a helytelen információk közzétételét.

Több tagállam (pl. BE, DE, EE, HR, IE, PT) különböző kommunikációs csatornákon, például televízión, a rádión és a közösségi médián keresztül célzott figyelemfelkeltő kampányokat is indított. Emellett számos más tagállam (pl. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI) tesz közzé releváns információkat a kapcsolódó nyilvános weboldalakon, sajtóközleményekben és jelentésekben. Ausztria és Magyarország rámutatott továbbá arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltatóknak tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az összehasonlító weboldal elérhetőségéről.

Csak néhány tagállam végezte el weboldalainak konkrét értékelését, vagy tervezi ezt a jövőben. 2020-ban például – többek között a felhasználókat és a pénzforgalmi szolgáltatókat egyaránt célzó kérdőívek útján – értékelésre került a holland összehasonlító weboldal. Az értékelés során kapott visszajelzések alapján újabb adatokkal egyértelműsítettük a honlap frissítésének időpontjáról szóló információt. Luxemburg honlapját 2023-ban felülvizsgálták, fogyasztóbarátabbá és könnyebben kezelhető tették. Bár Spanyolország nem végzett átfogó értékelést, egyes bizonyítékok arra utaltak, hogy a fogyasztók a használat során nehézségekbe ütköznek, és úgy tűnik, hogy az információk nem mindig felelnek meg teljes mértékben a jelenlegi fogyasztói preferenciáknak. Spanyolország ezért jelenleg felülvizsgálja weboldalát. Málta megemlítette, hogy az összehasonlító weboldal hatékonyságát a weboldal időszakos látogatása útján értékeli. Románia az Európai Szociális Alap által társfinanszírozott projektet fog megvalósítani. A cél az, hogy a fogyasztóvédelem terén csökkenjenek az egyénekre és a vállalkozásokra nehezedő adminisztratív terhek, és ennek keretében sor kerüljön az összehasonlító weboldal oly módon történő fejlesztésére, amely felhasználóbarátabb megoldást eredményez.

4. A SZÁMLAVÁLTÁSOK SZÁMA, VALAMINT A SZÁMLAVÁLTÁSRA IRÁNYULÓ, ELUTASÍTOTT KÉRELMEK ARÁNYA

a) A számlaváltások száma

Azon fogyasztók számára, akik ugyanabban a tagállamban kívánnak bankok közötti számlaváltást végrehajtani, az irányelv rendelkezései lehetővé teszik az eljárás gyors lebonyolítását.

Az 1. táblázat a 2016 és 2023 között végrehajtott fizetésiszámla-váltások számát mutatja. Nem minden információ áll rendelkezésre minden tagállamban, és vannak bizonyos hiányosságok a táblázatban szereplő adatokban. Mivel egyes tagállamokban az irányelvet későn ültették át, előfordulhat, hogy 2016-ban vagy 2017-ben számlaváltási szolgáltatás még nem működött, vagy még nem gyűjtöttek róla adatokat. Emellett egyes tagállamokban nem minden évben került sor adatgyűjtésre.

Továbbá előfordulhat, hogy a szolgáltatott adatok az adatgyűjtési módszerek különbözőségei miatt nem mindig összehasonlíthatók. Míg egyes tagállamokban a hitelintézetek számára kötelező a rendszeres (vagy eseti) adatszolgáltatás, addig előfordulhat, hogy más tagállamokban az adatokat csak önkéntes adatszolgáltatás alapján vagy hitelintézetek mintájából lehet gyűjteni. Egyes esetekben az egyes tagállamok által 2016-ra vonatkozóan megadott adatok magukban foglalhatják az irányelv hatálybalépését megelőző hónapokban

végrehajtott számláváltásokat is (pl., ha az említett tagállamokban az irányelv végrehajtása előtt már létezett hasonló számláváltási szolgáltatás).

Az adatgyűjtés kezdete óta **a számláváltási szolgáltatás keretében 17,6 millió fizetésiszámla-váltásra került sor**.

1. táblázat: *Az éves számláváltások száma*

Ország	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Számláváltások összesen
Belgium	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Bulgária	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Csehország		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Dánia	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Németország		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Észtország		179		362				75	616
Írország	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Görögország						2 499	3 069	2 822	8 390
Spanyolország			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Franciaország		1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861	9 129 383
Horvátország		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Olaszország	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Ciprus		0	0	3	6	6	3	1	19
Lettország		0	0	66	32	103	86	44	331
Litvánia		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Luxemburg		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Magyarország	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Málta				0	0	0	0	0	0
Hollandia	77 473	67 345	90 798	60 529	51 376	36 731	39 452	38 959	462 663
Ausztria		127 465	97 364	119 097	110 259	97 911	92 767	87 024	731 887
Lengyelország	32 168	34 206	34 206	49 824	22 674	9 552	11 638	18 667	212 935
Portugália			22	12	40	45	38	52	209
Románia			42	56		148	162	7	415
Szlovénia		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Szlovákia	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Finnország		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Svédország									
Összesen	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**

Tekintettel az adathiányra és a teljes mértékben összehasonlítható adatok hiányára[7], nehéz egyértelmű következtetéseket levonni a szolgáltatóváltási szolgáltatás elterjedésével kapcsolatban, vagy azonosítani az időhorizontra vonatkozó egyértelmű tendenciát. Ennek ellenére azonban jelentős különbségekről lehet beszámolni. Míg egyes tagállamokban jelentős számú szolgáltatóváltásra került sor, más esetekben a számok nagyon alacsonynak tűnnek. Különös figyelmet érdemel a szolgáltatóváltás magas szintje Franciaországban (2023-ban 1,2 millió, a 2022. évi 1,5 millióhoz képest kevesebb), ahol a folyamat már szilárd alapokon áll.

A néhány más tagállamban megfigyelhető kis számú számláváltás – a tagállami válaszok alapján – számos tényezőnek tulajdonítható. Ezek közé tartozik i. a számláváltási szolgáltatással kapcsolatos ismeretek hiánya; ii. az igény hiánya (a fizetési számlák közötti minimális különbségek és a különböző szolgáltatóknál vezetett több számla használata miatt); iii. a folyamat nehézségeinek negatív megítélése; iv. tehetetlenség; v. a jobb alternatívák azonosításának nehézségei; vagy vi. a pénzügyi intézmény által nyújtott olyan hitelkeretek vagy egyéb kötött szolgáltatások, amelyek esetében a váltás nehézségekbe ütközhet; és vii. az IBAN-szám megváltoztatásához kapcsolódó kellemetlenségek. Néhány tagállam lépéseket tett a számláváltási folyamat további megkönnyítése érdekében[8]. Egyes tagállamokban a

[7] Bizonyos adatok például minden számlatípust magukban foglalnak, nem csak a fizetési számlákat.

[8] Portugáliában például intézkedéseket hoztak a számláváltások alacsony számával kapcsolatos aggályok kezelésére. A Portugál Nemzeti Bank körlevél formájában iránymutatást adott ki arról, hogy a pénzforgalmi szolgáltatóknak i. számláváltási formanyomtatványt kell rendelkezésre bocsátaniuk, ii. digitális csatornákon keresztül kell elérhetővé tenniük a számláváltást, ha az említett módon lehetséges fizetési számla nyitása is, iii. tájékoztatniuk kell a fogyasztókat a számláváltás elutasításának okairól, iv. rendelkezésre kell bocsátaniuk az új számlainformációkat tartalmazó azon formanyomtatványokat, amelyeket a fogyasztónak – ha (a pénzforgalmi

szolgáltatóváltási szolgáltatások alacsony elterjedtsége miatt célszerű lenne további értékelést végezni és további vitákat folytatni.

b) Az elutasított számlaváltási kérelmek száma (és aránya)

A 2. táblázat a 2016 és 2023 között elutasított fizetésiszámla-váltási kérelmek számát mutatja. Az arányok az elutasított számlaváltási kérelmek és az összes kérelem számának hányadosaként adódnak[9]. Az információk hiányosak, mivel egyes tagállamokban nem gyűjtenek adatokat az elutasított kérelmekről. Továbbá előfordulhat, hogy a szolgáltatott adatok az adatgyűjtési módszerek különbözőségei miatt nem teljesen összehasonlíthatók.

2. táblázat: *Az elutasított számlaváltási kérelmek száma és aránya*

Ország	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgium									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bulgária																
Csehország			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%
Dánia															0	
Németország			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Észtország																
Írország													4 490	14,8%	770	27,4%
Görögország											2	0,1%	0		0	
Spanyolország					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Franciaország							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Horvátország			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Olaszország	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%
Ciprus																
Lettország							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Litvánia											0		0		0	
Luxemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Magyarország	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%
Málta											0		0		0	
Hollandia			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%
Ausztria			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Lengyelország							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Portugália					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Románia					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Szlovénia											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Szlovákia	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%
Finnország			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Svédország																
Összesen	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%

Tekintettel az adathiányra és a különböző módszerekre, nehéz határozott következtetéseket levonni. A kérdőívre adott tagállami válaszokban foglaltak alapján azonban a tagállamok között nagyon jelentős különbségek figyelhetők meg, és lehetséges magyarázatok is körvonalazhatók. Az elutasítások aránya Romániában elérte a 85 %-ot (2023), Spanyolországban a 49 %-ot (2020), Lengyelországban a 29 %-ot (2023), Írországban a 27 %-ot (2023), Magyarországon a 27 %-ot (2023), míg a legtöbb más tagállamban az elutasított kérelmek aránya sokkal alacsonyabb[10]. A tagállamok több okkal is magyarázták a számlaváltás iránti kérelmek elutasítását. Ezek közé tartoznak i. a számlaváltási kérelem űrlappal kapcsolatos hibák (hiányzó, helytelen vagy következetlen információk, nem támogatható számlatípusok, olvashatatlan/hiányzó aláírások stb.); ii. hiányos dokumentáció; iii. a bankok közötti együttműködés hiánya; iv. negatív számlaegyenlegek; v. meghatározott határidők be nem tartása; vagy vi. a kérelmet a benyújtó visszavonta.

szolgáltató helyett) ő maga dönt ilyen feladat végrehajtása mellett – be kell mutatnia a hitelezői és/vagy adósai számára, v. weboldalukon elérhetővé kell tenniük a fizetésiszámla-váltásra vonatkozó információkat, és vi. a számlaváltási szolgáltatással kapcsolatban képzést kell biztosítaniuk a személyzetük számára.

[9] (Elutasítások száma) / (Elutasítások száma + számlaváltások száma).

[10] Dánia esetében a Dán Bankszövetség, a Finance Denmark becslése szerint egyetlen számlaváltási kérelmet sem utasítottak el. Hasonlóképpen Litvániában a becslések szerint egyetlen számlaváltási kérelmet sem utasítottak el.

5. AZ ALAPSZINTŰ FIZETÉSI SZÁMLÁT KÍNÁLÓ HITELINTÉZETEK SZÁMA, A MEGNYITOTT ALAPSZINTŰ FIZETÉSI SZÁMLÁK SZÁMA, VALAMINT AZ ALAPSZINTŰ FIZETÉSISZÁMLA-NYITÁSRA IRÁNYULÓ, ELUTASÍTOTT KÉRELMEK ARÁNYA

a) Alapszintű fizetési számlát kínáló hitelintézetek

A legtöbb tagállamban (BE[11], BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL[12], AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE) a szabványos fizetési számlákat kínáló hitelintézeteknek alapszintű fizetési számla szolgáltatást is biztosítaniuk kell. Más tagállamokban alapszintű fizetési számla szolgáltatás nyújtására csak az egyes tagállamok által meghatározott konkrét kritériumoknak megfelelő hitelintézetek kötelesek. Ez utóbbi esetekben a fizetési számlák számát tekintve a kötelezett hitelintézetek általában nagy piaci részesedéssel rendelkeznek.

3. táblázat: *Azok a tagállamok, amelyekben csak néhány hitelintézet kínál alapszintű fizetési számlát*

Ország	**A hitelintézetek által kínált alapszintű fizetési számla szolgáltatásra vonatkozó konkrét tagállami kritériumok**	**Alapszintű fizetési számla szolgáltatás nyújtására kötelezett hitelintézetek száma összesen (a fizetési számla szolgáltatást kínáló hitelintézetek teljes számához képest), és azok piaci részesedése**
Görögország	A fogyasztók számára pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújtó valamennyi hitelintézet a kizárólag online kezelhető fizetési számlákat kínáló hitelintézetek kivételével	
Horvátország	Azoknak a hitelintézeteknek, amelyek eszközállománya meghaladja az 1,99 milliárd EUR-t, kötelező az alapszintű fizetésiszámla-szolgáltatás nyújtása. Más hitelintézetek kínálhatnak alapszintű fizetésiszámla-szolgáltatást	20-ból hét bank (1,99 milliárd EUR-t meghaladó eszközállomány), amelyek piaci részesedése 94 %
Ciprus	A Cipruson működő valamennyi hitelintézet köteles alapszintű fizetési számlát kínálni, kivéve három nagyon kicsi, helyi bankot	14 hitelintézet, amelyek piaci részesedése 94 % körül van
Luxemburg	Luxemburgban a legalább 25 ügynökséggel rendelkező és a biztosított betétek legalább 2,5 %-át birtokló hitelintézeteknek kötelező az alapszintű fizetési számla szolgáltatás nyújtása	Öt hitelintézet, amelyek együttesen a piac nagy részét lefedik
Málta	Máltán az öt vagy több fiókteleppel rendelkező hitelintézetek kötelesek alapszintű fizetési számla szolgáltatást nyújtani	Alapszintű fizetési számlát öt hitelintézet kínál, amelyek piaci részesedése 93,7 %

[11] 14 hitelintézet kínált alapszintű fizetési számlát 2023 végén. Ezek a hitelintézetek a fogyasztói fizetési számlák piacán 95 %-os részesedéssel bírnak.

[12] A legtöbb bank a szokásos fizetési számla legkorlátozottabb változataként kínál alapszintű fizetési számlát: egyes bankok az alapszintű fizetési számlákat a szokásos fizetési számláktól eltérő, speciális termékként kínálják.

Ország	A hitelintézetek által kínált alapszintű fizetési számla szolgáltatásra vonatkozó konkrét tagállami kritériumok	Alapszintű fizetési számla szolgáltatás nyújtására kötelezett hitelintézetek száma összesen (a fizetési számla szolgáltatást kínáló hitelintézetek teljes számához képest), és azok piaci részesedése
Szlovákia	Csak azok a hitelintézetek, amelyek üzleti tevékenységük részeként a fogyasztók számára az alapszintű fizetési számlához kapcsolódóan teljes körű banki szolgáltatást nyújtanak	Tíz hitelintézet

b) Az alapszintű fizetési számlák száma

A tagállamok által az alapszintű fizetési számlák számára vonatkozóan megadott, a 4. táblázatban szereplő információk nem minden évre állnak rendelkezésre. Egyes tagállamokban a hitelintézetek nem tesznek különbséget a szabványos és az alapszintű fizetési számla között, így az alapszintű fizetési számlákról nem állnak rendelkezésre adatok. Hasonlóképpen előfordulhat, hogy az információk az adatgyűjtési módszerek különbözősége miatt nem mindig összehasonlíthatók. Egyes tagállamokban csak néhány hitelintézet kínál egyedi termékként alapszintű fizetési számlát míg más hitelintézetek nem tesznek különbséget a számlák különböző típusai között. Ezekben az országokban a számadatok így csak az egyedi termékként kínált alapszintű fizetési számlákra vonatkoznak.

4. táblázat: *Az egyes években megnyitott alapszintű fizetési számlák száma*

Ország	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Összesen
Belgium	1 545	1 248	1 867	9 224	9 442	12 771	42 672	32 083	110 852
Bulgária	76	615	309	335	527	337	208	2 157	4 564
Csehország		39 973	37 155	16 207	7 996	11 609	10 902	1 682	125 524
Dánia						1 920	7 503	9 819	19 242
Németország			540 500	144 194		122 425	261 886	175 367	1 244 372
Észtország		144 455		228 567			192 700	98 900	664 622
Írország	9 153	38 847	43 974	47 116	14 410	34 520	121 365	136 992	446 377
Görögország		198 258	286 141	223 640	189 090	387 149	428 824	521 461	2 234 563
Spanyolország			7 645	13 831	18 775	18 399	27 265	17 143	103 058
Franciaország	55 979	60 093	55 979	51 668	36 056	34 594		26 052	320 421
Horvátország		47	106	175	140	186	5 112	2 649	8 415
Olaszország	10 994	14 304	12 450	12 512	11 251	12 447	14 913	19 211	108 082
Ciprus		429		1 380	38 503	3 637	42 030	25 206	111 185
Lettország		142	131	66	85	169	3 663	809	5 065
Litvánia		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
Magyarország						533	568	761	1 862
Málta			36	4 858	6 410	3 196	2 755	2 511	19 766
Hollandia									
Ausztria		6 877	4 668	3 545	3 323	4 809	6 884	7 028	37 134
Lengyelország				5 774	7 262	14 125	23 066	23 752	73 979
Portugália	12 736	11 992	17 201	47 587	30 073	25 935	42 432	41 265	229 221
Románia			2 654	4 203		422 984	529 852	557 924	1 517 617
Szlovénia		72	430	263	252	987	2 686	2 579	7 269
Szlovákia	1 309	797	872	741	555	535	509	487	5 805
Finnország	54 926	11 032	9 951	11 099	9 749	10 457	18 000	15 753	140 967
Svédország						486 108	445 853	228 135	1 160 096
Összesen	146 718	555 300	1 029 701	834 109	391 516	1 617 093	2 239 051	1 955 125	

Tekintettel az adathiányra és az összehasonlítható adatok hiányára, nehéz határozott következtetéseket levonni[13]. Mivel ez nem a 27. cikk szerinti követelmény, nem állnak rendelkezésre adatok az egyes évek végén meglévő alapszintű fizetési számlák teljes számáról. A 4. táblázatban szereplő információk azt mutatják, hogy **az érintett időszakban, 2023-ban jelentős számú, csaknem 2 millió alapszintű fizetési számlát nyitottak meg**. A romániai számlanyitások igen nagy száma azzal magyarázható, hogy a számlanyitási adatok minden típusú számlára vonatkoznak, és nem korlátozódnak az alapszintű fizetési számlákra. Hasonlóképpen Görögországban az új számlanyitások nagy száma abból ered, hogy az ügyfelek alapszintű fizetési számlaként szabványos számlákat használnak. A Franciaországban, Olaszországban[14] és Szlovákiában nyitott új számlák száma szembetűnően alacsony.

c) Az alapszintű fizetési számlákra vonatkozó elutasított kérelmek száma (és aránya)

Az alapszintű fizetési számlákra vonatkozó elutasított kérelmek száma tagállamok szerint került összesítésre (5. táblázat). Az arányokat úgy számították ki, hogy a megnyitott alapszintű

[13] Például a 2018-ban Németországra vonatkozóan feltüntetett szám a 2016–2018-as évekre vonatkozó összevont adat, vagy egyes tagállamokban nem minden évre vonatkozóan állnak rendelkezésre adatok.

[14] Olaszországban az „alapszintű számla” szolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettség teljesítettnek minősül, ha a pénzforgalmi szolgáltató az alapszintű fizetési számlát egyedi termékként bocsátja rendelkezésre, vagy ha a pénzforgalmi szolgáltató olyan „szabványos” fizetési számlát kínál, amely legalább az alapszintű fizetési számlához kapcsolódó szolgáltatások és az alapszintű fizetési számlán lebonyolítható ügyletek száma tekintetében ingyenes; ez utóbbi esetben a számlára vonatkozó szerződéskötést megelőző tájékoztatásban fel kell tüntetni, hogy az említett számla „alapszintű számlának” tekintendő.

.

fizetési számlák számát és az alapszintű fizetési számlákra vonatkozó elutasított kérelmek számát az összes számlanyitási kérelem arányában határozták meg[15].

5. táblázat: *Az alapszintű fizetési számlákra vonatkozó elutasított kérelmek száma és aránya*

Ország	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgium	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgária	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Csehország			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Dánia																
Németország					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Észtország													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Írország	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%
Görögország			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Spanyolország					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Franciaország	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Horvátország			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Olaszország	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Ciprus							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Lettország			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Litvánia			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	
Magyarország																
Málta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Hollandia																
Ausztria			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Lengyelország							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Portugália	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%
Románia					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Szlovénia			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Szlovákia	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finnország			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Svédország											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Összesen	**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%**

Az adatok nem minden tagállam esetében állnak rendelkezésre, és nem feltétlenül hasonlíthatók össze teljes mértékben. Ezért nem lehet határozott következtetéseket levonni. Mindazonáltal az adatok azt mutatják, hogy **az alapszintű fizetési számlákra vonatkozó kérelmek elutasítási aránya általában nagyon alacsony**.

Az elutasítás okai tagállamonként jelentősen eltérőek. A kérdőívre adott válaszok alapján az elutasítás fő okai a következők: i. a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó előírások, és az „Ismerd az ügyfeledet” elv betartása; ii. az ügyfél már rendelkezik fizetési számlával; iii. a bankkal kapcsolatban az ügyfélnek korábban negatív tapasztalatai voltak; iv. a dokumentációval kapcsolatos problémák; vagy v. a kérelmező nem uniós illetőségű.

6. KÖVETKEZTETÉS

A jelentés megerősíti, hogy az irányelv átláthatóságra és összehasonlíthatóságra, a számlaváltásra, valamint az alapszintű fizetési számlához való jogra vonatkozó fő intézkedései általában véve hiánytalanul bevezetésre kerültek. A tagállamok adatgyűjtési módszerei közötti különbségek és a továbbra is fennálló jelentős adathiány miatt azonban nehéz határozott következtetéseket levonni arról, hogy az irányelv bevezetése mennyire szolgálta az európai fogyasztók érdekeit.

E fenntartásokat szem előtt tartva azonban a következő előzetes következtetéseket vonhatjuk le:

[15] A kérelmek esetleges visszavonását (adatok hiányában) a táblázat nem tartalmazza.

- A 4., 5. és 6. cikk szerinti **tájékoztatási és átláthatósági követelmények** általában teljesülnek, ami a fogyasztóknak okozott károk általános csökkentésére utal. Ugyanakkor átfogóbb és megbízhatóbb adatokra lenne szükség ahhoz, hogy határozott következtetéseket lehessen levonni e rendelkezéseknek az európai fogyasztókra gyakorolt pozitív hatásáról.

- Az **összehasonlító weboldalak** szinte minden tagállamban teljes mértékben működőképesek. Több tagállam figyelemfelkeltő kampányokat is folytatott, és különböző kommunikációs csatornákon keresztül nyújtott tájékoztatást, amelyek kulcsfontosságú szerepet játszhatnak a fogyasztói tudatosság növelésében. Csak néhány tagállam értékelte vagy tervezi értékelni összehasonlító weboldalát. A fogyasztók és a szolgáltatók visszajelzéseit is magában foglaló rendszeres értékelések alapján biztosítható lenne a felhasználók által könnyebben használható interfészek kialakítása, valamint a fogyasztók számára relevánsabb és könnyebben hozzáférhető tájékoztatás.

- Ami a **fizetésiszámla-váltást** illeti, 2023-ban több mint 2,5 millió ügyfél vette igénybe a számlaváltási szolgáltatást, ami a 2022. évi 2,86 milliós szintnél alacsonyabb. 2016 óta összesen 17,6 millió számlaváltásra került sor. A számlaváltási szolgáltatást egyes tagállamokban gyakran, számos más tagállamban viszont alig használják. Az ilyen eltérések okai nem teljesen egyértelműek, és további vizsgálatot tehetnek szükségessé. A tagállamok feltételezései szerint azonban a tehetetlenség, a hiányzó tudatosság és igény, valamint az érzékelt összetettség (többek között a meglévő kötött megállapodásokból való kilépés kapcsán), az ügyfélhűség, a számlaváltásból származó nyilvánvaló előnyök hiánya vagy az IBAN-szám megváltoztatásával járó kellemetlenségek mind szerepet játszhatnak.

- Jelentős különbségek vannak a tagállamok között az **elutasított számlaváltási kérelmek számát illetően is.** A tagállamok az elutasítás okaként többek között a következőket jelölték meg: i. a számlaváltási kérelem űrlappal kapcsolatos hibák (hiányzó vagy helytelen információk, ellentmondó ügyféladatok, nem támogatható számlatípusok, helytelen űrlapok, helytelen IBAN, olvashatatlan/hiányzó aláírások); ii. túl rövid határidők; iii. hiányos dokumentáció; iv. a bankok közötti együttműködés hiánya; v. negatív számlaegyenlegek; vi. meghatározott határidők be nem tartása; vagy vii. a kérelmet a benyújtó visszavonta.

- Az **alapszintű fizetési számlák** tekintetében továbbra is hiányosak az adatok, mivel egyes tagállamok nem adták meg az új számlanyitások számát. A Bizottság nem rendelkezik adatokkal arról, hogy az egyes évek végén összesen hány alapszintű fizetési számla volt, ezért nem tudja megállapítani, hogy jelenleg hány ember rendelkezik ilyen számlával. Jelentős különbségek vannak a tagállamok között az **új számlanyitások számát illetően.** Ez részben azzal magyarázható, hogy a bankok ezt a lehetőséget eltérő módon kínálják az ügyfeleiknek. Egyes esetekben például nincs különbség az alapszintű fizetési számlák és az azok jellemző tulajdonságait hordozó szabványos számlák között. Ugyanakkor az alapszintű fizetési számlák év végi teljes számáról nem állnak rendelkezésre adatok. A tagállamok által szolgáltatott adatok alapján megállapítható az előző évhez viszonyított növekedés: ez alapján az új számlanyitások száma 2023-ban elérte a közel 2 milliót.

- Az **alapszintű fizetési számlák iránti kérelmek elutasításának aránya** tagállamonként jelentősen eltér. Ennek okai közé tartoznak a pénzmosással kapcsolatos aggályok, az a tény, hogy az ügyfél már rendelkezik egy másik fizetési számlával, a

bankkal kapcsolatos múltbeli negatív tapasztalatok, a dokumentációval kapcsolatos problémák, vagy az, hogy az adott személy nem uniós illetőségű. 2023-ban összesen 24 545 alkalommal utasították el az alapszintű fizetési számlák megnyitását, ami az összes megnyitott alapszintű fizetési számla 1,2 %-ának felel meg.

A Bizottság nyomon fogja követni a jelentés megállapításait, többek között azt, hogy az alapszintű fizetési számlák tekintetében egyes tagállamokban alacsony szintű a számlaváltási szolgáltatás igénybevétele vagy magas a számlanyitási kérelmek elutasításának aránya, meg fogja vitatni azokat a tagállamokkal, és meg fogja vizsgálni, hogy hasznosak lennének-e további, többek között tagállami szintű intézkedések. A Bizottság továbbra is együtt fog működni a tagállamokkal annak érdekében, hogy a jövőben megbízhatóbb és összehasonlíthatóbb adatok álljanak rendelkezésre.