ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 11.9.2025
COM(2025) 485 final

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

για τη συγκέντρωση συγκεκριμένων στοιχείων που αφορούν λογαριασμούς πληρωμών από τα κράτη μέλη, όπως απαιτείται από το άρθρο 27 της οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Σύμβουλίου για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 2

2. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΡΘΡΑ 4, 5 ΚΑΙ 6 2

3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 7 6

4. ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΙ 7

5. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΝΟΙΧΤΕΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΑΝ 11

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ 14

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών (στο εξής: PAD) άρχισε να ισχύει τον Σεπτέμβριο του 2014. Τα κράτη μέλη είχαν προθεσμία έως τις 18 Σεπτεμβρίου 2016 για να θεσπίσουν και να δημοσιεύσουν τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που είναι αναγκαίες για τη συμμόρφωσή τους προς την PAD. Σύμφωνα με το άρθρο 27 της PAD, η Επιτροπή οφείλει να καταρτίζει έκθεση η οποία να παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:

1. τη συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών με τα άρθρα 4, 5 και 6 της PAD·
2. τη συμμόρφωση των κρατών μελών προς τις απαιτήσεις διασφάλισης της ύπαρξης δικτυακών τόπων σύγκρισης σύμφωνα με το άρθρο 7 της PAD·
3. τον αριθμό των λογαριασμών πληρωμών για τους οποίους έχει γίνει αλλαγή και την αναλογία των αιτήσεων αλλαγής που έχουν απορριφθεί·
4. τον αριθμό των πιστωτικών ιδρυμάτων που προσφέρουν λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά, τον αριθμό αυτών των λογαριασμών που έχουν ανοιχτεί και την αναλογία των αιτήσεων για λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά που απορρίφθηκαν.

Όπως προβλέπεται στο άρθρο 27, η έκθεση βασίζεται αποκλειστικά στα δεδομένα που παρέχουν τα κράτη μέλη. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα κενά στα δεδομένα (π.χ. όταν δεν υπήρχαν διαθέσιμες πληροφορίες σε ένα κράτος μέλος). Επίσης, οι μεθοδολογίες και οι πηγές συλλογής δεδομένων μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών, κάτι που μπορεί να δυσχεράνει τις συγκρίσεις και την αξιολόγηση.

Πρόκειται για τη δεύτερη έκθεση που βασίζεται στο άρθρο 27 της PAD και καλύπτει πληροφορίες σχετικά με τα έτη 2022 και 2023[1]. Καταρτίστηκε βάσει ερωτηματολογίου που συζητήθηκε και συμφωνήθηκε με εκπροσώπους των κυβερνήσεων των 27 κρατών μελών της ΕΕ.

2. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΡΘΡΑ 4, 5 ΚΑΙ 6

Το κεφάλαιο ΙΙ της PAD θεσπίζει κανόνες που διασφαλίζουν ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παρέχουν σαφείς και διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τα τέλη που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών. Οι δύο πρωταρχικοί στόχοι της PAD, όπως αναφέρονται στις αιτιολογικές σκέψεις της, είναι i) η ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς για τις λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες· και ii) να δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να συγκρίνουν αποτελεσματικά τις προσφορές και να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές.

Το πρώτο βήμα για την επίτευξη αυτών των στόχων είναι η καθιέρωση τυποποιημένης ορολογίας, όπως περιγράφεται στο άρθρο 3 της PAD. Για να επιτευχθεί αυτό, τα κράτη μέλη διαθέτουν κατάλογο που αναπτύχθηκε μέσω ολοκληρωμένης και σταδιακής προσέγγισης και παρουσιάζει τις συνηθέστερες υπηρεσίες βάσει τελών που συνδέονται με λογαριασμό

[1] Η έκθεση περιέχει επίσης επικαιροποιημένα/πλήρη στοιχεία για το 2021, τα οποία ζητήθηκαν επίσης από τα κράτη μέλη που δεν διέθεταν ακόμη τα στοιχεία για το 2021 κατά την υποβολή της πρώτης έκθεσης.

πληρωμών. Αυτή η τυποποιημένη ορολογία καθορίζεται σε κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό[2]. Χρησιμεύει επίσης ως βάση για τα επόμενα άρθρα του κεφαλαίου ΙΙ, δεδομένου ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποχρεούνται να χρησιμοποιούν αυτούς τους συμφωνηθέντες όρους προκειμένου να συμμορφώνονται με τις υπόλοιπες διατάξεις του κεφαλαίου.

Σύμφωνα με το άρθρο 27 της PAD, τα κράτη μέλη παρείχαν τις ακόλουθες πληροφορίες για τα άρθρα 4, 5 και 6 σε σχέση με το επίπεδο συμμόρφωσης των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.

α) Άρθρο 4: Δελτίο πληροφόρησης περί τελών και γλωσσάριο

Το άρθρο 4 ορίζει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να παρέχουν εγκαίρως στους καταναλωτές δελτίο πληροφόρησης περί τελών, πριν από την υπογραφή σύμβασης για λογαριασμό πληρωμών. Το δελτίο πρέπει να παρέχεται σε χαρτί ή άλλο σταθερό υπόθεμα και να περιλαμβάνει τους τυποποιημένους όρους και τα αντίστοιχα τέλη για κάθε υπηρεσία που προσφέρει ο πάροχος. Η παρουσίαση του δελτίου πληροφόρησης περί τελών υπόκειται σε ακριβείς κανόνες που καθορίζονται σε εκτελεστικό κανονισμό[3]. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να διαθέτουν γλωσσάριο των τυποποιημένων όρων και ορισμών και να διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές έχουν ανά πάσα στιγμή εύκολη πρόσβαση στο δελτίο πληροφόρησης περί τελών και στο γλωσσάριο, δωρεάν και σε διάφορους μορφότυπους, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής μορφής στους δικτυακούς τόπους και τις εγκαταστάσεις τους, καθώς και σε χαρτί ή άλλο σταθερό υπόθεμα και κατ' αίτηση των καταναλωτών.

Όσον αφορά την έγκαιρη παροχή του δελτίου πληροφόρησης περί τελών στους καταναλωτές, όπως ορίζεται στο **άρθρο 4 παράγραφος 1, τα στοιχεία δείχνουν γενική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών**. Το συμπέρασμα αυτό συνάγεται από έρευνες, επιθεωρήσεις ή άλλους εποπτικούς ελέγχους και αναλύσεις που διενεργήθηκαν (π.χ. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)[4], καθώς και από την πολύ χαμηλή συχνότητα εμφάνισης καταγγελιών ή την έλλειψη άλλων ενδείξεων μη συμμόρφωσης των παρόχων (π.χ. AT, BG, CY, DK, EST, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Συνολικά, από τα πορίσματα αυτά προκύπτει η συμμόρφωση των παρόχων. Τα δελτία πληροφόρησης παρουσιάζονται επίσης στους καταναλωτές σε διάφορους μορφότυπους, μεταξύ άλλων σε φυσική μορφή στα υποκαταστήματα και ψηφιακά στους δικτυακούς τόπους. Στο πλαίσιο αυτό, οι Κάτω Χώρες τόνισαν ότι, ενώ τα δελτία πληροφόρησης περί τελών είναι διαθέσιμα στους δικτυακούς τόπους, οι καταναλωτές δεν είναι πάντα εύκολο να τα βρουν. Η Γαλλία επισήμανε την πρόσφατη παρατήρηση ενός πιστωτικού ιδρύματος που παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μέσω κωδικού QR, τον οποίο θεωρεί συμβατό εάν συνδέεται με σταθερό υπόθεμα που μπορεί να τηλεφορτωθεί, να εκτυπωθεί ή να καταγραφεί και εάν οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή.

Όσον αφορά την υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών να διαθέτουν γλωσσάριο

[2] Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2018/32 της Επιτροπής, της 28ης Σεπτεμβρίου 2017, για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για την τυποποιημένη ορολογία της Ένωσης σχετικά με τις πλέον αντιπροσωπευτικές υπηρεσίες που συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών (C/2017/6451) (ΕΕ L 6 της 11.1.2018, σ. 3).

[3] Εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2018/34 της Επιτροπής, της 28ης Σεπτεμβρίου 2017, για τον καθορισμό εκτελεστικών τεχνικών προτύπων σχετικά με την τυποποιημένη μορφή παρουσίασης του δελτίου πληροφόρησης περί τελών και το κοινό σύμβολό του σύμφωνα με την οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (C/2017/6456) (ΕΕ L 6 της 11.1.2018, σ. 37).

[4] Κωδικοί χωρών που χρησιμοποιούνται στην παρούσα έκθεση: AT (Αυστρία), BE (Βέλγιο), BG (Βουλγαρία), CY (Κύπρος), CZ (Τσεχία), DE (Γερμανία), DK (Δανία), EST (Εσθονία), EL (Ελλάδα), ES (Ισπανία), FI (Φινλανδία), FR (Γαλλία), HR (Κροατία), HU (Ουγγαρία), IE (Ιρλανδία), IT (Ιταλία), LT (Λιθουανία), LU (Λουξεμβούργο), LV (Λετονία), MT (Μάλτα), NL (Κάτω Χώρες), PL (Πολωνία), PT (Πορτογαλία), RO (Ρουμανία), SE (Σουηδία), SI (Σλοβενία), SK (Σλοβακία).

τυποποιημένων όρων, όπως περιγράφεται στο **άρθρο 4 παράγραφος 4, τα στοιχεία καταδεικνύουν τη γενική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών**. Το συμπέρασμα αυτό συνάγεται από έρευνες, επιθεωρήσεις ή άλλους εποπτικούς ελέγχους και αναλύσεις (π.χ. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), καθώς και από την πολύ χαμηλή συχνότητα εμφάνισης καταγγελιών ή την έλλειψη άλλων ενδείξεων μη συμμόρφωσης των παρόχων (π.χ. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Συνολικά, από τα πορίσματα αυτά προκύπτει η συμμόρφωση των παρόχων.

Όσον αφορά την απαίτηση διαθεσιμότητας του δελτίου πληροφόρησης περί τελών και του γλωσσαρίου στους καταναλωτές (και στους μη πελάτες) ανά πάσα στιγμή στον δικτυακό τόπο και στις εγκαταστάσεις, όπως απαιτείται από το **άρθρο 4 παράγραφος 5, τα στοιχεία δείχνουν γενική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.** Το συμπέρασμα αυτό συνάγεται ξανά από έρευνες, επιθεωρήσεις ή άλλους εποπτικούς ελέγχους και αναλύσεις (π.χ. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), καθώς και από την πολύ χαμηλή συχνότητα εμφάνισης καταγγελιών ή την έλλειψη άλλων ενδείξεων μη συμμόρφωσης των παρόχων (π.χ. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Συνολικά, από τα πορίσματα αυτά προκύπτει η συμμόρφωση των παρόχων.

Σε περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων, διαπιστώθηκαν ανωμαλίες σε σχέση με τη χρήση μη τυποποιημένων όρων και την παροχή του δελτίου πληροφόρησης περί τελών και του γλωσσαρίου. Οι αντίστοιχοι πάροχοι έλαβαν εντολή να αντιμετωπίσουν τα ζητήματα που εντοπίστηκαν με κατάλληλα διορθωτικά μέτρα, αλλά δεν επιβλήθηκαν κυρώσεις, καθώς οι πάροχοι έλαβαν μέτρα για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης (π.χ. ES, IT, PT). Στη Γαλλία, ένα ίδρυμα που δεν υπέβαλε το δελτίο πληροφόρησης περί τελών έλαβε διαταγή συμμόρφωσης μετά από επανειλημμένα περιστατικά μη συμμόρφωσης. Ωστόσο, **σχεδόν όλα τα κράτη μέλη** ανέφεραν ότι δεν έχει δρομολογηθεί **κανένα μέτρο επιβολής σχετικά με παραβάσεις του άρθρου 4**.

Τα περισσότερα κράτη μέλη ανέφεραν ότι η ζημία των καταναλωτών μειώθηκε ως αποτέλεσμα των απαιτήσεων που προβλέπονται στο άρθρο 4. Ωστόσο, αρκετά κράτη μέλη επισήμαναν ότι δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για την πλήρη αξιολόγηση αυτού του ζητήματος με βεβαιότητα.

β) Άρθρο 5: Δήλωση τελών

Το άρθρο 5 της PAD διέπει τη δήλωση τελών. Η δήλωση πρέπει να περιλαμβάνει λεπτομερή ανάλυση όλων των τελών που καταβάλλονται για υπηρεσίες συνδεδεμένες με λογαριασμό πληρωμών. Για να διασφαλιστούν η συνέπεια και η σαφήνεια, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε εκτελεστικό κανονισμό[5] που τυποποιεί τη μορφή παρουσίασης της δήλωσης τελών και εισάγει ένα κοινό σύμβολο. Στόχος της υποχρέωσης αυτής είναι να προωθήσει τη διαφάνεια και να βοηθήσει τους καταναλωτές να κατανοήσουν καλύτερα τα τέλη που συνδέονται με τους οικείους λογαριασμούς πληρωμών.

Όσον αφορά την υποχρέωση παροχής δήλωσης όλων των καταβληθέντων τελών, τουλάχιστον ετησίως και δωρεάν, όπως ορίζεται στο **άρθρο 5, τα στοιχεία δείχνουν γενική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών**. Το συμπέρασμα αυτό συνάγεται από έρευνες, επιθεωρήσεις ή άλλους εποπτικούς ελέγχους και αναλύσεις (π.χ. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI), καθώς και από την απουσία καταγγελιών ή την έλλειψη άλλων

[5] Εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2018/33 της Επιτροπής, της 28ης Σεπτεμβρίου 2017, για τον καθορισμό εκτελεστικών τεχνικών προτύπων σχετικά με την τυποποιημένη μορφή παρουσίασης της δήλωσης τελών και το κοινό της σύμβολο σύμφωνα με την οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (C/2017/6453) (ΕΕ L 6 της 11.1.2018, σ. 26).

ενδείξεων μη συμμόρφωσης των παρόχων (π.χ. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Συνολικά, από τα πορίσματα αυτά προκύπτει η συμμόρφωση των παρόχων.

Σε περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων εντοπίστηκαν ελλείψεις, π.χ. στην Ουγγαρία και την Πορτογαλία, όσον αφορά τη συμμόρφωση της δήλωσης με τις απαιτήσεις πληροφόρησης. Ορισμένες ελλείψεις εντοπίστηκαν επίσης στην Ιταλία σε σχέση με την εσφαλμένη κατηγοριοποίηση προϊόντων που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της PAD, καθώς και με την παροχή της δήλωσης τελών λιγότερο συχνά από ό,τι απαιτείται. Οι ελλείψεις αυτές απαιτούσαν τη λήψη μέτρων από τις αρμόδιες αρχές για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης (π.χ. HU, IT). Ωστόσο, **σχεδόν όλα τα κράτη μέλη** ανέφεραν ότι δεν έχει δρομολογηθεί **κανένα μέτρο επιβολής** σχετικά **με παραβάσεις του άρθρου 5**.

Τα περισσότερα κράτη μέλη ανέφεραν ότι η ζημία των καταναλωτών μειώθηκε ως αποτέλεσμα των απαιτήσεων που προβλέπονται στο άρθρο 5. Ωστόσο, αρκετά κράτη μέλη επισήμαναν ότι δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για την πλήρη αξιολόγηση αυτού του ζητήματος με βεβαιότητα.

γ) Άρθρο 6: Ενημέρωση των καταναλωτών

Το άρθρο 6 της PAD απαιτεί από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών να χρησιμοποιούν τους τυποποιημένους όρους στις οικείες συμβατικές και εμπορικές πληροφορίες και στις οικείες πληροφορίες διάθεσης στην αγορά προς τους καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιείται συνεπής και σαφής γλώσσα για να μπορούν οι καταναλωτές να κατανοούν τις υπηρεσίες και τα τέλη που συνδέονται με τους οικείους λογαριασμούς πληρωμών. Ενώ οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τις εμπορικές ονομασίες τους στο δελτίο πληροφόρησης περί τελών και στη δήλωση τελών, οι εν λόγω εμπορικές ονομασίες μπορούν να χρησιμοποιούνται μόνον ως δευτερεύων χαρακτηρισμός των υπηρεσιών.

Όσον αφορά την υποχρέωση ενσωμάτωσης τυποποιημένων όρων στις συμβατικές και εμπορικές πληροφορίες και στις πληροφορίες διάθεσης στην αγορά προς τους καταναλωτές, όπως ορίζεται στο **άρθρο 6 παράγραφος 1, τα στοιχεία δείχνουν τη γενική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών**. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από έρευνες, επιθεωρήσεις ή άλλους εποπτικούς ελέγχους (π.χ. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO), καθώς και από την απουσία καταγγελιών ή την έλλειψη άλλων ενδείξεων μη συμμόρφωσης των παρόχων (π.χ. AT, CY, BG, DK, EST, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Συνολικά, από τα δεδομένα προκύπτει γενικά η συμμόρφωση των παρόχων.

Όσον αφορά τη συχνότητα με την οποία οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών **συμπεριλαμβάνουν την εμπορική ονομασία τους στο δελτίο πληροφόρησης περί τελών και στη δήλωση τελών, η γενική παρατήρηση είναι ότι συχνά οι πάροχοι όντως περιλαμβάνουν την εμπορική ονομασία.** Αρκετά κράτη μέλη ανέφεραν ότι δεν διέθεταν επαρκή στοιχεία για την αξιολόγηση του ζητήματος αυτού.

Όσον αφορά τα μέτρα επιβολής που αφορούν **παραβάσεις του άρθρου 6, σχεδόν όλα τα κράτη μέλη ανέφεραν ότι δεν έχουν αναληφθεί τέτοια μέτρα**. Η Πορτογαλία επισήμανε ότι, μεταξύ του 2022 και του 2023, εντοπίστηκαν τρεις παραβάσεις, στις οποίες δόθηκε συνέχεια με την αποστολή προειδοποιήσεων συμμόρφωσης. Ωστόσο, δεν έχουν ληφθεί περαιτέρω μέτρα επιβολής. Με βάση έρευνα που διενεργήθηκε το 2022, η Γαλλία επισήμανε ότι ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν περιλάμβανε όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες. Ωστόσο, κατόπιν διαταγής, ο πάροχος συμμορφώθηκε με την υποχρέωση του άρθρου 6 βάσει της PAD.

Τα περισσότερα κράτη μέλη ανέφεραν ότι η ζημία των καταναλωτών μειώθηκε ως αποτέλεσμα των απαιτήσεων που προβλέπονται στο άρθρο 6. Ωστόσο, αρκετά κράτη μέλη

επισήμαναν ότι δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για την πλήρη αξιολόγηση αυτού του ζητήματος με βεβαιότητα, ενώ δύο άλλα κράτη μέλη επισήμαναν επίσης τον πιθανό περιορισμένο αντίκτυπο του άρθρου 6.

3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 7

Το άρθρο 7 υποχρεώνει τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν τη δωρεάν πρόσβαση των καταναλωτών σε έναν τουλάχιστον δικτυακό τόπο σύγκρισης τελών που χρεώνονται από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, τουλάχιστον για τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στον εθνικό κατάλογο των πλέον αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών οι οποίες συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών και υπόκεινται στην καταβολή τέλους. Ορίζει επίσης ότι τον δικτυακό τόπο σύγκρισης μπορεί να διαχειρίζεται είτε ιδιωτικός φορέας είτε δημόσια αρχή, ότι λειτουργεί ανεξάρτητα, αναφέρει τον ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου, ορίζει σαφή, αντικειμενικά κριτήρια επί των οποίων βασίζεται η σύγκριση, χρησιμοποιεί απλή και σαφή γλώσσα, είναι επικαιροποιημένος, καλύπτει σημαντικό μέρος της αγοράς και παρέχει αποτελεσματική διαδικασία για την αναφορά της εσφαλμένης πληροφόρησης σχετικά με τα δημοσιοποιούμενα τέλη.

Σχεδόν όλα τα κράτη μέλη[6] **διαθέτουν τουλάχιστον έναν λειτουργικό δικτυακό τόπο σύγκρισης**, όπως απαιτεί το άρθρο 7. **Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν αναθέσει την ευθύνη για τη δημιουργία και την επικαιροποίηση του δικτυακού τόπου σε δημόσια αρχή**. Στην Ιρλανδία, την Πολωνία και την Ισπανία υπάρχουν αρκετοί ιδιωτικοί δικτυακοί τόποι, παράλληλα με έναν δημόσιο δικτυακό τόπο. Στη Δανία και την Τσεχία, οι διαθέσιμοι δικτυακοί τόποι τελούν υπό τη διαχείριση ιδιωτικών φορέων. Στη Φινλανδία, τις Κάτω Χώρες και τη Σουηδία δραστηριοποιούνται τόσο δημόσιοι όσο και ιδιωτικοί φορείς.

Η Κροατία επισήμανε ότι στον δικτυακό της τόπο γίνεται επίσης διάκριση μεταξύ διαφορετικών ειδών λογαριασμών, όπως οι βασικοί λογαριασμοί για καταναλωτές που ανήκουν σε ευάλωτη ομάδα. **Ορισμένοι δικτυακοί τόποι παρέχουν επίσης πληροφορίες για άλλα προϊόντα ή άλλοι δικτυακοί τόποι σύγκρισης αφορούν διαφορετικά προϊόντα** που υπάρχουν στα αντίστοιχα κράτη μέλη. Στα πρόσθετα προϊόντα περιλαμβάνονται πιστωτικές κάρτες, ασφαλίσεις, ενυπόθηκα δάνεια, καταναλωτικές πιστώσεις και λογαριασμοί ταμιευτηρίου. Εκτός από ορισμένους ιδιωτικούς δικτυακούς τόπους στην Τσεχία, κανένας από τους δημόσια διαθέσιμους δικτυακούς τόπους σύγκρισης στα κράτη μέλη δεν φαίνεται να παρέχει εξατομικευμένες συμβουλές στους καταναλωτές.

Συνολικά, οι δικτυακοί τόποι σύγκρισης φαίνεται να επικαιροποιούνται σε τακτική βάση. Επιπλέον, αρκετά κράτη μέλη τονίζουν ότι οι πάροχοι πρέπει να κοινοποιούν στους διαχειριστές των δικτυακών τόπων κάθε αλλαγή, πριν ή το αργότερο κατά την έναρξη ισχύος

[6]Στη Γερμανία, νέος δικτυακός τόπος σύγκρισης κατέστη διαθέσιμος από τη δημόσια αρχή BaFin τον Ιανουάριο του 2025. Ο δικτυακός τόπος σύγκρισης ιδιωτικού παρόχου που ήταν διαθέσιμος προηγουμένως δεν συμμορφωνόταν με την PAD σύμφωνα με την απόφαση γερμανικού δικαστηρίου. Ο κύριος λόγος ήταν η ανεπαρκής κάλυψη της αγοράς. Επίσης, οι πληροφορίες στον δικτυακό τόπο δεν ήταν πάντοτε επικαιροποιημένες, διότι οι τράπεζες δεν ήταν υποχρεωμένες να αναφέρουν τα στοιχεία τους στον πάροχο. Επομένως, οι τράπεζες είναι πλέον υποχρεωμένες να υποβάλλουν συνεχώς τα σχετικά στοιχεία στην BaFin. Μολονότι ορισμένοι ιδιωτικοί δικτυακοί τόποι σύγκρισης είναι διαθέσιμοι στο διαδίκτυο εδώ και λίγα χρόνια, η Ιταλία βρίσκεται επίσης σε διαδικασία ανάπτυξης δικτυακού τόπου σύγκρισης που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του άρθρου 7 της PAD.

των νέων όρων (π.χ. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Λίγα μόνο κράτη μέλη ανέφεραν ότι ενεργοποιήθηκε ο μηχανισμός αναφοράς εσφαλμένων πληροφοριών σχετικά με τα δημοσιοποιούμενα τέλη (π.χ. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), οι οποίες κατά κανόνα χρειάστηκαν μόνον ήσσονος σημασίας διορθώσεις. **Συνολικά, αυτό δείχνει ότι στους δικτυακούς τόπους σύγκρισης παρουσιάζονται ορθές πληροφορίες.** Όσον αφορά τη διόρθωση των σφαλμάτων, η Γαλλία υπογράμμισε τη διαδικασία αυτόματης επαλήθευσης που εφαρμόζει, βάσει της οποίας διενεργούνται ποιοτικοί έλεγχοι των πληροφοριών που δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο κατά το στάδιο της καταχώρισης. Η Μάλτα τόνισε επίσης ότι η αρμόδια αρχή της εξετάζει όλες τις αλλαγές πριν από τη δημοσίευσή τους στον δικτυακό τόπο σύγκρισης για να αποτρέπει τη δημοσίευση εσφαλμένων πληροφοριών.

Αρκετά κράτη μέλη έχουν επίσης δρομολογήσει ειδικές εκστρατείες ευαισθητοποίησης του κοινού μέσω διαφόρων διαύλων επικοινωνίας, όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. BE, DE, EST, HR, IE, PT). Επιπλέον, αρκετά άλλα κράτη μέλη διαδίδουν συναφείς πληροφορίες σε σχετικούς δημόσιους δικτυακούς τόπους, δελτία τύπου και εκθέσεις (π.χ. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Επιπρόσθετα, η Αυστρία και η Ουγγαρία επισήμαναν ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαθεσιμότητα του δικτυακού τόπου σύγκρισης.

Λίγα μόνο κράτη μέλη έχουν διενεργήσει ειδικές αξιολογήσεις των δικτυακών τόπων τους ή σχεδιάζουν να το πράξουν στο μέλλον. Για παράδειγμα, το 2020 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση του ολλανδικού δικτυακού τόπου σύγκρισης, συμπεριλαμβανομένων ερωτηματολογίων που απευθύνονταν τόσο στους χρήστες όσο και στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών. Με βάση τις παρατηρήσεις της αξιολόγησης, έχουν προστεθεί σαφείς πληροφορίες σχετικά με τον χρόνο επικαιροποίησης του δικτυακού τόπου. Ο δικτυακός τόπος του Λουξεμβούργου επανεξετάστηκε το 2023 και έγινε πιο φιλικός προς τους καταναλωτές και πιο εύχρηστος. Μολονότι η Ισπανία δεν προέβη σε ευρεία αξιολόγηση, ορισμένα στοιχεία έδειξαν ότι οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη χρήση και ότι οι πληροφορίες δεν φαίνεται να είναι πάντα πλήρως επικαιροποιημένες με βάση τις τρέχουσες προτιμήσεις των καταναλωτών. Επομένως, επί του παρόντος η Ισπανία επανεξετάζει τον δικτυακό της τόπο. Η Μάλτα ανέφερε ότι διενεργεί περιοδικές ασκήσεις για την καταγραφή των επισκέψεων στους δικτυακούς τόπους και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του δικτυακού τόπου σύγκρισης. Η Ρουμανία θα υλοποιήσει έργο συγχρηματοδοτούμενο από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο. Στόχος είναι η μείωση του διοικητικού φόρτου για τα άτομα και τις επιχειρήσεις όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών· το έργο περιλαμβάνει τη βελτίωση του δικτυακού τόπου σύγκρισης ώστε να είναι φιλικότερος προς τον χρήστη.

4. ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΙ

α) Λογαριασμοί πληρωμών για τους οποίους έχει γίνει αλλαγή

Η PAD θεσπίζει μια ταχεία διαδικασία για τους καταναλωτές που επιθυμούν να αλλάξουν τον λογαριασμό τους από μια τράπεζα σε άλλη στο ίδιο κράτος μέλος.

Στον πίνακα 1 παρουσιάζεται ο αριθμός των λογαριασμών πληρωμών για τους οποίους έγινε αλλαγή μεταξύ 2016 και 2023. Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι πληροφορίες σε όλα τα κράτη μέλη και υπάρχουν ορισμένα κενά στα στοιχεία του πίνακα. Δεδομένης της καθυστερημένης

μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο σε ορισμένα κράτη μέλη, ενδέχεται να μην ήταν διαθέσιμη υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού το 2016 ή το 2017, ή να μην έχουν συλλεχθεί τα στοιχεία για τα έτη αυτά. Επιπλέον, σε ορισμένα κράτη μέλη, τα στοιχεία δεν συλλέγονται πάντα σε ετήσια βάση.

Επιπρόσθετα, τα παρεχόμενα στοιχεία ενδέχεται να μην είναι πάντα συγκρίσιμα, λαμβανομένων υπόψη των διαφορετικών μεθόδων συλλογής στοιχείων. Ενώ σε ορισμένα κράτη μέλη τα πιστωτικά ιδρύματα είναι υποχρεωμένα να υποβάλλουν εκθέσεις περιοδικά (ή σε ad hoc βάση), τα στοιχεία μπορούν να συλλέγονται μόνο σε προαιρετική βάση ή μόνον από δείγμα πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλα κράτη μέλη. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από τα κράτη μέλη για το 2016 μπορεί να περιλαμβάνουν αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν εντός των μηνών πριν από την έναρξη ισχύος της PAD (π.χ. όποτε υπήρχε ήδη παρόμοια υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού στα εν λόγω κράτη μέλη πριν από την εφαρμογή της PAD).

Από την έναρξη της διαδικασίας συλλογής στοιχείων, **έχει γίνει αλλαγή 17,6 εκατομμυρίων λογαριασμών πληρωμών με χρήση της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού**.

Πίνακας 1: *Αριθμός ετήσιων αλλαγών*

Χώρα	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Σύνολο αλλαγών**
Βέλγιο	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Βουλγαρία	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Τσεχία		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Δανία	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Γερμανία		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Εσθονία		179		362				75	616
Ιρλανδία	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Ελλάδα						2 499	3 069	2 822	8 390
Ισπανία			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Γαλλία		1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861	9 129 383
Κροατία		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Ιταλία	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Κύπρος		0	0	3	6	6	3	1	19
Λετονία		0	0	66	32	103	86	44	331
Λιθουανία		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Λουξεμβούργο		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Ουγγαρία	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Μάλτα				0	0	0	0	0	0
Κάτω Χώρες	77 473	67 345	90 798	60 529	51 376	36 731	39 452	38 959	462 663
Αυστρία		127 465	97 364	119 097	110 259	97 911	92 767	87 024	731 887
Πολωνία	32 168	34 206	34 206	49 824	22 674	9 552	11 638	18 667	212 935
Πορτογαλία			22	12	40	45	38	52	209
Ρουμανία			42	56		148	162	7	415
Σλοβενία		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Σλοβακία	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Φινλανδία		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Σουηδία									
Σύνολο	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**

Λαμβανομένων υπόψη των κενών στα στοιχεία και της έλλειψης πλήρως συγκρίσιμων στοιχείων[7], είναι δύσκολο να εξαχθούν σαφή συμπεράσματα όσον αφορά την υιοθέτηση της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού ή να προσδιοριστεί οποιαδήποτε σαφής τάση κατά τη διάρκεια του χρονικού ορίζοντα. Ωστόσο, είναι δυνατό να διαπιστωθούν σημαντικές διαφορές.

[7] Για παράδειγμα, ορισμένα στοιχεία περιλαμβάνουν όλα τα είδη λογαριασμών οι οποίοι δεν περιορίζονται σε λογαριασμούς πληρωμών.

Ενώ σε ορισμένα κράτη μέλη έχει πραγματοποιηθεί σημαντικός αριθμός αλλαγών, σε άλλες περιπτώσεις τα αριθμητικά στοιχεία φαίνονται πολύ χαμηλά. Ιδιαίτερα αξιοσημείωτο είναι το υψηλό επίπεδο αλλαγής λογαριασμού στη Γαλλία (1,2 εκατομμύρια το 2023 από 1,5 εκατομμύριο το 2022), όπου η διαδικασία είναι παγιωμένη.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των κρατών μελών, ο χαμηλός αριθμός αλλαγών σε ορισμένα άλλα κράτη μέλη μπορεί να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες. Σε αυτούς περιλαμβάνονται i) η έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τις υπηρεσίες αλλαγής λογαριασμού· ii) η έλλειψη ζήτησης (λόγω των ελάχιστων διαφορών μεταξύ των λογαριασμών πληρωμών και της χρήσης πολλαπλών λογαριασμών με διαφορετικούς παρόχους)· iii) αρνητικές αντιλήψεις σχετικά με τη δυσκολία της διαδικασίας· iv) αδράνεια· v) δυσκολίες στον εντοπισμό εναλλακτικών λύσεων καλύτερης αξίας· ή vi) πιστωτικές διευκολύνσεις ή άλλες συνδεδεμένες υπηρεσίες με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που ενδέχεται να είναι δύσκολο να μεταφερθούν· και vii) ενόχληση που συνδέεται με την αλλαγή αριθμού IBAN. Ορισμένα κράτη μέλη έχουν λάβει μέτρα για να διευκολύνουν περαιτέρω τη διαδικασία αλλαγής λογαριασμού[8]. Η ανεπαρκής αξιοποίηση των υπηρεσιών αλλαγής λογαριασμού σε ορισμένα κράτη μέλη ενδέχεται να χρήζει περαιτέρω αξιολόγησης και συζήτησης.

β) Αριθμός (και αναλογία) των αιτήσεων αλλαγής που έχουν απορριφθεί

Στον πίνακα 2 παρουσιάζεται ο αριθμός των αιτήσεων αλλαγής λογαριασμού που απορρίφθηκαν μεταξύ 2016 και 2023. Οι αναλογίες υπολογίστηκαν διαιρώντας τον αριθμό των αιτήσεων αλλαγής που απορρίφθηκαν με τον συνολικό αριθμό των αιτήσεων[9]. Οι πληροφορίες είναι ελλιπείς, διότι σε ορισμένα κράτη μέλη δεν συλλέγονται στοιχεία σχετικά με τις απορριφθείσες αιτήσεις. Επιπρόσθετα, τα παρεχόμενα στοιχεία ενδέχεται να μην είναι πλήρως συγκρίσιμα, λαμβανομένων υπόψη των διαφορετικών μεθόδων συλλογής δεδομένων.

[8] Για παράδειγμα, στην Πορτογαλία έχουν ληφθεί μέτρα για την αντιμετώπιση των ανησυχιών σχετικά με τους χαμηλούς αριθμούς αλλαγών λογαριασμού. Η Τράπεζα της Πορτογαλίας έχει παράσχει καθοδήγηση με τη μορφή εγκυκλίου στην οποία αναφέρεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών i) πρέπει να διαθέτουν έντυπο αλλαγής λογαριασμού, ii) θα πρέπει να καθιστούν διαθέσιμη την αλλαγή λογαριασμού μέσω ψηφιακών διαύλων όταν το άνοιγμα λογαριασμού πληρωμών διατίθεται επίσης με τα εν λόγω μέσα, iii) πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους λόγους απόρριψης της αλλαγής λογαριασμού, iv) πρέπει να καθιστούν διαθέσιμα έντυπα με τα νέα στοιχεία λογαριασμού, τα οποία πρέπει να παρουσιάζονται από τους καταναλωτές στους πιστωτές και/ή τους οφειλέτες τους, όταν ο καταναλωτής επιλέγει να εκτελέσει την εν λόγω εργασία (στη θέση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών), v) πρέπει να διαθέτουν στους δικτυακούς τόπους τους πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και vi) πρέπει να παρέχουν στο προσωπικό τους τις γνώσεις σχετικά με την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού.

[9] (Αριθμός απορρίψεων) / (Αριθμός απορρίψεων + Αριθμός αλλαγών).

Πίνακας 2: *Αριθμός και αναλογία των αιτήσεων αλλαγής λογαριασμού που απορρίφθηκαν*

Χώρα	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Βέλγιο									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Βουλγαρία																
Τσεχία			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%
Δανία															0	
Γερμανία			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Εσθονία																
Ιρλανδία													4 490	14,8%	770	27,4%
Ελλάδα											2	0,1%	0		0	
Ισπανία					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Γαλλία							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Κροατία			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Ιταλία	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%
Κύπρος																
Λετονία							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Λιθουανία											0		0		0	
Λουξεμβούργο			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Ουγγαρία	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%
Μάλτα											0		0		0	
Κάτω Χώρες			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%
Αυστρία			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Πολωνία							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Πορτογαλία					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Ρουμανία					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Σλοβενία											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Σλοβακία	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%
Φινλανδία			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Σουηδία																
Σύνολο	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%

Λόγω των κενών στα στοιχεία, καθώς και των διαφορετικών μεθοδολογιών, είναι δύσκολο να εξαχθούν οριστικά συμπεράσματα. Ωστόσο, είναι δυνατόν να διαπιστωθούν πολύ σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών και να δοθούν ενδείξεις σχετικά με τις πιθανές εξηγήσεις, όπως παρέχονται στις απαντήσεις των κρατών μελών στο ερωτηματολόγιο. Το ποσοστό των απορρίψεων ανήλθε σε 85 % στη Ρουμανία (2023), 49 % στην Ισπανία (2020), 29 % στην Πολωνία (2023), 27 % στην Ιρλανδία (2023) και 27 % στην Ουγγαρία (2023), ενώ στα περισσότερα άλλα κράτη μέλη η αναλογία των αιτήσεων που έχουν απορριφθεί είναι πολύ χαμηλότερη[10]. Τα κράτη μέλη ανέφεραν διάφορους λόγους ως εξήγηση της απόρριψης των αιτήσεων για αλλαγή λογαριασμού. Σε αυτούς περιλαμβάνονται i) σφάλματα που σχετίζονται με το έντυπο αίτησης για αλλαγή λογαριασμού (ελλείπουσες, εσφαλμένες ή ασυνεπείς πληροφορίες, μη επιλέξιμοι τύποι λογαριασμών, δυσανάγνωστες/ελλείπουσες υπογραφές κ.λπ.)· ii) ελλιπής τεκμηρίωση· iii) έλλειψη συνεργασίας μεταξύ τραπεζών· iv) αρνητικά υπόλοιπα λογαριασμών· v) μη τήρηση συγκεκριμένων προθεσμιών· ή vi) ακύρωση της αίτησης από τον χρήστη.

[10] Στην περίπτωση της Δανίας, η δανική ένωση τραπεζών, Finance Denmark, εκτιμά ότι δεν έχουν απορριφθεί αιτήσεις αλλαγής λογαριασμού. Ομοίως, στη Λιθουανία εκτιμάται ότι δεν έχει απορριφθεί καμία αίτηση αλλαγής λογαριασμού.

5. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΝΟΙΧΤΕΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΑΝ

α) Πιστωτικά ιδρύματα που προσφέρουν λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (στο εξής: PABF)

Στα περισσότερα κράτη μέλη, όλα τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν τυπικούς λογαριασμούς πληρωμών πρέπει να προσφέρουν λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (BE[11], BG, CZ, DK, DE, EST, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL[12], AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). Σε άλλα κράτη μέλη, μόνον ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα, δηλαδή εκείνα που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια που καθορίζονται από τα επιμέρους κράτη μέλη, υποχρεούνται να προσφέρουν λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. Σ' αυτές τις τελευταίες περιπτώσεις, τα υπόχρεα πιστωτικά ιδρύματα καλύπτουν γενικά μεγάλο μερίδιο αγοράς ως προς τον αριθμό των λογαριασμών πληρωμών.

Πίνακας 3: *Κράτη μέλη στα οποία μόνον ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν PABF*

Χώρα	**Συγκεκριμένα κριτήρια των κρατών μελών για την προσφορά PABF από τα πιστωτικά ιδρύματα**	**Συνολικός αριθμός πιστωτικών ιδρυμάτων που υποχρεούνται να προσφέρουν λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (σε σύγκριση με τον συνολικό αριθμό πιστωτικών ιδρυμάτων που παρέχουν λογαριασμούς πληρωμών) και οικείο μερίδιο αγοράς**
Ελλάδα	Όλα τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών στους καταναλωτές, με εξαίρεση τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν λογαριασμό πληρωμών μόνο μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών.	
Κροατία	Τα πιστωτικά ιδρύματα των οποίων τα στοιχεία ενεργητικού υπερβαίνουν το 1,99 δισ. EUR πρέπει να προσφέρουν PABF. Άλλα πιστωτικά ιδρύματα μπορούν να προσφέρουν PABF	7 από τις 20 τράπεζες (στοιχεία ενεργητικού άνω του 1,99 δισ. EUR), που αντιπροσωπεύουν το 94 % του μεριδίου αγοράς
Κύπρος	Όλα τα πιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο υποχρεούνται να προσφέρουν PABF, εκτός από 3 πολύ μικρές εγχώριες τράπεζες	14 πιστωτικά ιδρύματα που αντιπροσωπεύουν μερίδιο αγοράς περίπου 94 %
Λουξεμβούργο	Τα πιστωτικά ιδρύματα που διαθέτουν τουλάχιστον 25 υποκαταστήματα στο Λουξεμβούργο και κατέχουν τουλάχιστον	5 πιστωτικά ιδρύματα που αντιπροσωπεύουν συνολικά το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς

[11] 14 πιστωτικά ιδρύματα πρόσφεραν PABF στα τέλη του 2023. Αντιπροσωπεύουν το 95 % του μεριδίου αγοράς των λογαριασμών πληρωμών των καταναλωτών.

[12] Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν PABF ως την πιο περιορισμένη έκδοση του τυπικού λογαριασμού πληρωμών τους: ορισμένες τράπεζες προσφέρουν PABF ως ειδικό προϊόν το οποίο διαφέρει από τον τυπικό λογαριασμό πληρωμών.

Χώρα	Συγκεκριμένα κριτήρια των κρατών μελών για την προσφορά PABF από τα πιστωτικά ιδρύματα	Συνολικός αριθμός πιστωτικών ιδρυμάτων που υποχρεούνται να προσφέρουν λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (σε σύγκριση με τον συνολικό αριθμό πιστωτικών ιδρυμάτων που παρέχουν λογαριασμούς πληρωμών) και οικείο μερίδιο αγοράς
	το 2,5 % των καλυπτόμενων καταθέσεων πρέπει να παρέχουν PABF	
Μάλτα	Τα πιστωτικά ιδρύματα που διαθέτουν 5 ή περισσότερα υποκαταστήματα στη Μάλτα υποχρεούνται να προσφέρουν PABF	5 πιστωτικά ιδρύματα με μερίδιο αγοράς 93,7 % προσφέρουν PABF
Σλοβακία	Μόνο τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν στους καταναλωτές όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες που συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά στο πλαίσιο της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας	10 πιστωτικά ιδρύματα

β) Αριθμός λογαριασμών πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (PABF)

Οι πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των PABF που παρασχέθηκαν από τα κράτη μέλη και παρουσιάζονται στον πίνακα 4 είναι ημιτελείς για ορισμένα έτη. Σε ορισμένα κράτη μέλη, τα πιστωτικά ιδρύματα δεν κάνουν διάκριση μεταξύ τυπικού λογαριασμού πληρωμών και PABF, με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν στοιχεία για τους PABF. Ομοίως, οι πληροφορίες ενδέχεται να μην είναι πάντα συγκρίσιμες λόγω διαφορετικών μεθόδων συλλογής στοιχείων. Σε ορισμένα κράτη μέλη, μόνον ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν PABF ως ειδικό προϊόν, ενώ άλλα πιστωτικά ιδρύματα δεν κάνουν διάκριση μεταξύ διαφορετικών τύπων λογαριασμών. Επομένως, σ' αυτές τις χώρες, τα αριθμητικά στοιχεία καλύπτουν μόνο τους PABF που προσφέρονται ως ειδικό προϊόν.

Πίνακας 4: *Αριθμός PABF που ανοίγονται κάθε χρόνο*

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

Δεδομένων των κενών στα δεδομένα και της έλλειψης συγκρίσιμων δεδομένων, είναι δύσκολο να εξαχθούν οριστικά συμπεράσματα[13]. Δεδομένου ότι δεν αποτελεί απαίτηση βάσει του άρθρου 27, δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για τον συνολικό αριθμό των PABF με εκκρεμείς υποχρεώσεις στο τέλος κάθε έτους. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχονται στον πίνακα 4, **κατά την περίοδο αναφοράς ανοίχτηκε σημαντικός αριθμός PABF που ανήλθε σχεδόν στα 2 εκατομμύρια το 2023**. Ο πολύ μεγάλος αριθμός λογαριασμών που ανοίχτηκαν στη Ρουμανία εξηγείται από το γεγονός ότι τα στοιχεία δείχνουν άνοιγμα όλων των ειδών λογαριασμών, χωρίς περιορισμό σε PABF. Ομοίως, στην Ελλάδα, ο υψηλός αριθμός νέων λογαριασμών που ανοίγονται οφείλεται στο γεγονός ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν τυπικούς λογαριασμούς ως PABF. Ο αριθμός των νέων λογαριασμών που ανοίχτηκαν στη Γαλλία, την Ιταλία[14] και τη Σλοβακία είναι εντυπωσιακά χαμηλός.

γ) Αριθμός (και αναλογία) αιτήσεων για λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά που απορρίφθηκαν

[13] Για παράδειγμα, ο αριθμός που εμφανίζεται για τη Γερμανία το 2018 είναι ενοποιημένος αριθμός για τα έτη 2016-2018, ή σε ορισμένα κράτη μέλη δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για όλα τα έτη.

[14] Στην Ιταλία, η υποχρέωση προσφοράς του «βασικού λογαριασμού» θεωρείται ότι εκπληρώνεται εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών παρέχει τον PABF ως ειδικό προϊόν ή εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών προσφέρει «τυπικό» λογαριασμό πληρωμών ο οποίος είναι δωρεάν τουλάχιστον για τις υπηρεσίες και τον αριθμό των συναλλαγών που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στον PABF· στην τελευταία περίπτωση, στην προσυμβατική ενημέρωση σχετικά με τον λογαριασμό διευκρινίζεται ότι αντικαθιστά τον «βασικό λογαριασμό».

Από τα κράτη μέλη έχουν συγκεντρωθεί τα στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των αιτήσεων για PABF που απορρίφθηκαν (πίνακας 5). Οι αναλογίες υπολογίστηκαν με βάση τον αριθμό των PABF που ανοίχτηκαν και τον αριθμό των αιτήσεων για PABF που απορρίφθηκαν ως συνολικός αριθμός των αιτήσεων[15].

Πίνακας 5: *Αριθμός και αναλογία αιτήσεων για PABF που απορρίφθηκαν*

Χώρα	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**	**2019**	**%**	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**2022**	**%**	**2023**	**%**
Βέλγιο	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Βουλγαρία	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Τσεχία			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Δανία																
Γερμανία					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Εσθονία													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Ιρλανδία	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%
Ελλάδα			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Ισπανία					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Γαλλία	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Κροατία			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Ιταλία	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Κύπρος							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Λετονία			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Λιθουανία			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Λουξεμβούργο			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Ουγγαρία																
Μάλτα					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Κάτω Χώρες																
Αυστρία			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Πολωνία							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Πορτογαλία	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%
Ρουμανία					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Σλοβενία			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Σλοβακία	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Φινλανδία			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Σουηδία											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Σύνολο	**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%**

Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα για όλα τα κράτη μέλη και ενδέχεται να μην είναι πλήρως συγκρίσιμα. Επομένως, δεν είναι δυνατόν να εξαχθούν οριστικά συμπεράσματα. Ωστόσο, τα στοιχεία δείχνουν ότι **τα ποσοστά απόρριψης των αιτήσεων για PABF είναι γενικά πολύ χαμηλά**.

Η κατάσταση στα κράτη μέλη ποικίλλει σημαντικά όσον αφορά τους λόγους απόρριψης. Με βάση τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο, οι κύριοι λόγοι απόρριψης είναι οι εξής: i) συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και γνώση της ταυτότητας των πελατών· ii) ο πελάτης διατηρεί ήδη λογαριασμό πληρωμών· iii) ο πελάτης είχε στο παρελθόν αρνητικό ιστορικό με την τράπεζα· iv) ζητήματα τεκμηρίωσης· ή v) ο αιτών δεν διαμένει στην ΕΕ.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με την έκθεση επιβεβαιώνεται ότι γενικά έχουν τεθεί σε εφαρμογή τα κύρια μέτρα της PAD όσον αφορά τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα, την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού και το δικαίωμα σε λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. Ωστόσο, οι διαφορές στις μεθόδους των κρατών μελών για τη συλλογή στοιχείων και η διατήρηση σημαντικών κενών στα στοιχεία δυσχεραίνουν την εξαγωγή οριστικών συμπερασμάτων σχετικά με την έκταση των οφελών που έχει προσφέρει στους Ευρωπαίους καταναλωτές η θέσπιση της PAD.

[15] Δεν εξετάστηκε το ενδεχόμενο ανάκλησης αιτήσεων (λόγω της έλλειψης στοιχείων).

Λαμβάνοντας υπόψη αυτές τις επιφυλάξεις, μπορούμε ωστόσο να συνάγουμε τα ακόλουθα προσωρινά συμπεράσματα:

- Γενικά, οι **απαιτήσεις ενημέρωσης και διαφάνειας** βάσει των άρθρων 4, 5 και 6 τηρούνται, στοιχείο που υποδηλώνει συνολική μείωση της ζημίας των καταναλωτών. Ωστόσο, θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμα πιο ολοκληρωμένα και αξιόπιστα δεδομένα για την εξαγωγή οριστικών συμπερασμάτων σχετικά με τον θετικό αντίκτυπο των εν λόγω διατάξεων στους Ευρωπαίους καταναλωτές.

- Οι **δικτυακοί τόποι σύγκρισης** είναι πλήρως λειτουργικοί σχεδόν σε όλα τα κράτη μέλη. Επίσης, αρκετά κράτη μέλη έχουν διεξαγάγει εκστρατείες ευαισθητοποίησης του κοινού και έχουν παράσχει πληροφορίες μέσω διαφόρων διαύλων επικοινωνίας, οι οποίοι μπορούν να διαδραματίσουν ζωτικό ρόλο στην ευαισθητοποίηση των καταναλωτών. Μόνο λίγα κράτη μέλη έχουν αξιολογήσει ή σχεδιάζουν να αξιολογήσουν τους δικτυακούς τόπους σύγκρισης που έχουν. Οι τακτικές αξιολογήσεις, με την ενσωμάτωση παρατηρήσεων τόσο από τους καταναλωτές όσο και από τους παρόχους υπηρεσιών, θα εξασφαλίσουν φιλικότερες προς τον χρήστη διεπαφές, καθώς και πιο συναφείς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες για τους καταναλωτές.

- Όσον αφορά την **αλλαγή λογαριασμού πληρωμών**, η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού χρησιμοποιήθηκε από περισσότερους από 2,5 εκατομμύρια πελάτες το 2023, έναντι του προηγούμενου υψηλού επιπέδου των 2,86 εκατομμυρίων το 2022. Από το 2016, έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 17,6 εκατομμύρια αλλαγές λογαριασμών. Σε ορισμένα κράτη μέλη, η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού χρησιμοποιείται συχνά, σε αντίθεση με ορισμένα άλλα κράτη μέλη στα οποία χρησιμοποιείται ελάχιστα. Οι λόγοι για τις αποκλίσεις αυτές δεν είναι απολύτως σαφείς και ενδέχεται να απαιτούν περαιτέρω διερεύνηση. Ωστόσο, από τα ανεπίσημα στοιχεία που προσκόμισαν τα κράτη μέλη προκύπτει ότι η αδράνεια, η έλλειψη ευαισθητοποίησης και ζήτησης, η εικαζόμενη πολυπλοκότητα (μεταξύ άλλων, όσον αφορά την απεμπλοκή από υφιστάμενες δεσμεύσεις), η αφοσίωση των πελατών, η έλλειψη προφανών οφελών που μπορούν να αντληθούν από την αλλαγή παρόχου ή η δυσκολία αλλαγής του IBAN μπορούν να διαδραματίσουν συνολικά κάποιο ρόλο.

- Επίσης, υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών όσον αφορά τον **αριθμό των αιτήσεων για αλλαγή λογαριασμού που απορρίφθηκαν**. Μεταξύ των λόγων απόρριψης που δίνουν τα κράτη μέλη περιλαμβάνονται i) σφάλματα που σχετίζονται με το έντυπο αίτησης για αλλαγή λογαριασμού (ελλείπουσες ή εσφαλμένες πληροφορίες, ασυνεπή στοιχεία πελατών, μη επιλέξιμα είδη λογαριασμών, εσφαλμένα έντυπα, εσφαλμένος IBAN, δυσανάγνωστες/ελλείπουσες υπογραφές)· ii) υπερβολικά σύντομες προθεσμίες· iii) ελλιπής τεκμηρίωση· iv) έλλειψη συνεργασίας μεταξύ τραπεζών· v) αρνητικά υπόλοιπα λογαριασμών· vi) μη τήρηση συγκεκριμένων προθεσμιών· ή vii) ακύρωση της αίτησης από τον χρήστη.

- Όσον αφορά τους **λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (PABF)**, εξακολουθούν να υπάρχουν κενά στα στοιχεία, καθώς ορισμένα κράτη μέλη δεν έχουν παράσχει τον αριθμό των νέων λογαριασμών που ανοίχτηκαν. Η Επιτροπή δεν διαθέτει στοιχεία σχετικά με τον συνολικό αριθμό των PABF στο τέλος κάθε έτους και άρα δεν μπορεί να αναφέρει τον αριθμό των ατόμων που τηρούν πλέον τέτοιους λογαριασμούς. Υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών όσον αφορά τον **αριθμό των νέων λογαριασμών που ανοίχτηκαν**. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί εν μέρει από τις διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες προσφέρουν τέτοια χαρακτηριστικά

στους πελάτες τους. Για παράδειγμα, σε ορισμένες περιπτώσεις δεν υπάρχει διαφοροποίηση μεταξύ PABF και τυπικών λογαριασμών που ενσωματώνουν τα βασικά χαρακτηριστικά ενός PABF, ενώ δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία από τη λήξη του έτους σχετικά με τον συνολικό αριθμό των λογαριασμών πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. Από τα στοιχεία που παρείχαν τα κράτη μέλη είναι δυνατόν να εντοπιστούν ετήσιες αυξήσεις, όπου ο αριθμός των νέων λογαριασμών που ανοίχτηκαν ανήλθε σε σχεδόν 2 εκατομμύρια το 2023.

- Το **ποσοστό απόρριψης αιτήσεων για PABF** ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών. Οι λόγοι γι' αυτό περιλαμβάνουν ανησυχίες σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, το γεγονός ότι ο πελάτης διατηρεί ήδη άλλον λογαριασμό πληρωμών, προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες με την τράπεζα, προβλήματα με την τεκμηρίωση ή επειδή το πρόσωπο δεν είναι κάτοικος της ΕΕ. Συνολικά, το 2023 καταγράφηκαν 24 545 απορρίψεις ανοίγματος βασικών λογαριασμών πληρωμών, αριθμός που αντιστοιχεί στο 1,2 % του συνολικού αριθμού των βασικών λογαριασμών πληρωμών που ανοίχτηκαν.

Η Επιτροπή θα δώσει συνέχεια στα πορίσματα της έκθεσης, μεταξύ άλλων στη χαμηλή αξιοποίηση της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού ή στα υψηλά ποσοστά απόρριψης PABF σε ορισμένα κράτη μέλη, θα τα συζητήσει με τα κράτη μέλη και θα διερευνήσει αν θα μπορούσαν να είναι επωφελείς περαιτέρω δράσεις, μεταξύ άλλων σε επίπεδο κρατών μελών. Η Επιτροπή θα συνεχίσει επίσης να συνεργάζεται με τα κράτη μέλη για να εξασφαλίσει πιο αξιόπιστα και συγκρίσιμα δεδομένα στο μέλλον.