EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 11.9.2025
COM(2025) 485 final

POROČILO KOMISIJE

o zbiranju specifičnih podatkov, povezanih s plačilnim računom, od držav članic v skladu s členom 27 Direktive 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta o primerljivosti nadomestil, povezanih s plačilnimi računi, zamenjavi plačilnih računov in dostopu do osnovnih plačilnih računov

KAZALO

1. UVOD 2

2. SPOŠTOVANJE ČLENOV 4, 5 IN 6 S STRANI PONUDNIKOV PLAČILNIH STORITEV 2

3. SPOŠTOVANJE ZAHTEV ZA ZAGOTOVITEV PRIMERJALNIH SPLETNIH MEST V SKLADU S ČLENOM 7 S STRANI DRŽAV ČLANIC 5

4. ŠTEVILO ZAMENJAV PLAČILNIH RAČUNOV IN DELEŽ PROŠENJ ZA ZAMENJAVO, KI SO BILE ZAVRNJENE 7

5. ŠTEVILO KREDITNIH INSTITUCIJ, KI PONUJAJO OSNOVNE PLAČILNE RAČUNE, IN ŠTEVILO TAKŠNIH RAČUNOV, KI SO BILI ODPRTI, TER DELEŽ ZAVRNJENIH PROŠENJ ZA ODPRTJE OSNOVNIH PLAČILNIH RAČUNOV 9

6. SKLEP 12

1. UVOD

Direktiva o plačilnih računih je začela veljati septembra 2014. Države članice so morale do 18. septembra 2016 sprejeti in objaviti zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev z direktivo o plačilnih računih. V skladu s členom 27 navedene direktive mora Komisija pripraviti poročilo, ki zagotavlja informacije o:

1. spoštovanju določb členov 4, 5 in 6 direktive o plačilnih računih s strani ponudnikov plačilnih storitev;
2. spoštovanju zahtev za zagotovitev primerjalnih spletnih mest v skladu s členom 7 direktive o plačilnih računih s strani držav članic;
3. številu zamenjav plačilnih računov in deležu prošenj za zamenjavo, ki so bile zavrnjene;
4. številu kreditnih institucij, ki ponujajo osnovne plačilne račune, in številu takšnih računov, ki so bili odprti, ter deležu prošenj za odprtje osnovnih plačilnih računov, ki so bile zavrnjene.

Kot je določeno v členu 27, poročilo temelji izključno na informacijah, ki jih predložijo države članice. Vendar je v podatkih nekaj vrzeli (npr. če informacije v državi članici niso bile na voljo). Metodologije zbiranja podatkov in njihovi viri so se lahko med državami članicami tudi razlikovali, to pa lahko oteži primerjave in oceno.

To je drugo poročilo na podlagi člena 27 direktive o plačilnih računih, ki zajema informacije za leti 2022 in 2023[1]. Pripravljeno je bilo na podlagi vprašalnika, o katerem so razpravljali in se o njem dogovorili vladni predstavniki 27 držav članic EU.

2. SPOŠTOVANJE ČLENOV 4, 5 IN 6 S STRANI PONUDNIKOV PLAČILNIH STORITEV

S poglavjem II direktive o plačilnih računih se uvajajo pravila za zagotovitev, da ponudniki plačilnih storitev dajo na voljo jasne in pregledne informacije o nadomestilih, povezanih s plačilnimi računi. Kot je navedeno v uvodnih izjavah direktive o plačilnih računih, sta njena glavna cilja (i) okrepiti notranji trg majhnih bančnih poslov in (ii) opolnomočiti potrošnike, da bodo lahko učinkovito primerjali ponudbe in sprejemali ustrezno utemeljene odločitve.

Prvi korak k doseganju teh ciljev je opredelitev standardizirane terminologije, kot je opisano v členu 3 direktive o plačilnih računih. V ta namen imajo države članice zdaj na voljo seznam najpogostejših storitev, povezanih s plačilnim računom, za katere se plačuje nadomestilo, pri čemer je bil seznam pripravljen na podlagi celostnega pristopa po korakih. Ta standardizirana terminologija je navedena v delegirani uredbi[2]. Je tudi podlaga za naslednje člene v poglavju II, saj morajo ponudniki plačilnih storitev uporabljati te dogovorjene izraze, da bi izpolnili preostale določbe poglavja.

[1] Poročilo vsebuje tudi posodobljene/popolne podatke za leto 2021, ki so bili prav tako zahtevani od tistih držav članic, ki v času priprave prvega poročila še niso imele na voljo podatkov za leto 2021.

[2] Delegirana uredba Komisije (EU) 2018/32 z dne 28. septembra 2017 o dopolnitvi Direktive 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z regulativnimi tehničnimi standardi za standardizirano terminologijo Unije za najbolj reprezentativne storitve, vezane na plačilni račun (C/2017/6451) (UL L 6, 11.1.2018, str. 3).

V skladu s členom 27 direktive o plačilnih računih so države članice predložile naslednje informacije o členih 4, 5 in 6, ki zadevajo raven spoštovanja s strani ponudnikov plačilnih storitev.

a) Člen 4: dokument z informacijami o nadomestilih in glosar

Člen 4 določa, da morajo ponudniki plačilnih storitev potrošnikom pred sklenitvijo pogodbe za plačilni račun pravočasno zagotoviti dokument z informacijami o nadomestilih. Dokument mora biti predložen v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov ter vsebovati standardizirane izraze in ustrezna nadomestila za vsako storitev, ki jo ponudnik ponuja. Za obliko dokumenta z informacijami o nadomestilih veljajo natančna pravila, določena v izvedbeni uredbi[3]. Poleg tega morajo ponudniki plačilnih storitev dati na voljo glosar standardiziranih izrazov in opredelitev pojmov ter zagotoviti, da sta dokument z informacijami o nadomestilih in glosar potrošnikom kadar koli brezplačno na voljo v različnih oblikah, tudi v elektronski obliki na njihovih spletnih mestih in v njihovih prostorih ter na zahtevo potrošnika v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Kar zadeva pravočasno zagotavljanje dokumentov z informacijami o nadomestilih potrošnikom, kot je določeno v **členu 4(1), podatki kažejo, da ponudniki plačilnih storitev to obveznost na splošno izpolnjujejo**. Ta ugotovitev temelji na opravljenih anketah, inšpekcijskih pregledih ali drugih nadzornih preverjanjih in analizah (npr. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)[4] ter dejstvu, da so bile pritožbe ali drugi znaki neskladnosti ponudnikov zelo redki (npr. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Te ugotovitve na splošno kažejo, da ponudniki to obveznost izpolnjujejo. Dokumenti z informacijami so potrošnikom predstavljeni tudi v različnih oblikah, kar vključuje fizično obliko v poslovalnicah in digitalno obliko na spletnih mestih. V zvezi s tem je Nizozemska poudarila, da so dokumenti z informacijami o nadomestilih na spletnih mestih sicer na voljo, vendar jih potrošniki ne najdejo vedno zlahka. Francija je opozorila na nedavno opaženo prakso kreditne institucije, ki informacije o cenah posreduje prek kode QR, pri čemer meni, da je to skladno, če povezava vodi do trajnega nosilca podatkov, ki ga je mogoče prenesti, natisniti ali shraniti, in če so informacije na voljo na zahtevo potrošnika.

V zvezi z zahtevo, da ponudniki plačilnih storitev dajo na voljo glosar standardiziranih izrazov, kot je določeno v **členu 4(4), podatki kažejo, da ponudniki plačilnih storitev to obveznost na splošno izpolnjujejo**. Ta ugotovitev temelji na anketah, inšpekcijskih pregledih ali drugih nadzornih preverjanjih in analizah (npr. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) ter dejstvu, da so bile pritožbe ali drugi znaki neskladnosti ponudnikov zelo redki (npr. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Te ugotovitve na splošno kažejo, da ponudniki to obveznost izpolnjujejo.

Glede zahteve, da sta potrošnikom (in nestrankam) na spletnem mestu in v prostorih ponudnika plačilnih storitev kadar koli na voljo dokument z informacijami o nadomestilih in glosar, kot je zahtevano v **členu 4(5), podatki kažejo, da ponudniki plačilnih storitev to obveznost na splošno izpolnjujejo.** Tudi ta ugotovitev temelji na anketah, inšpekcijskih pregledih ali drugih nadzornih preverjanjih in analizah (npr. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT,

[3] Izvedbena uredba Komisije (EU) 2018/34 z dne 28. septembra 2017 o določitvi izvedbenih tehničnih standardov v zvezi s standardizirano obliko predstavitve dokumenta z informacijami o nadomestilih in njegovega skupnega simbola v skladu z Direktivo 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta (C/2017/6456) (UL L 6, 11.1.2018, str. 37).

[4] Oznake držav, ki se uporabljajo v tem poročilu: AT (Avstrija), BE (Belgija), BG (Bolgarija), CY (Ciper), CZ (Češka), DE (Nemčija), DK (Danska), EE (Estonija), EL (Grčija), ES (Španija), FI (Finska), FR (Francija), HR (Hrvaška), HU (Madžarska), IE (Irska), IT (Italija), LT (Litva), LU (Luksemburg), LV (Latvija), MT (Malta), NL (Nizozemska), PL (Poljska), PT (Portugalska), RO (Romunija), SE (Švedska), SI (Slovenija), SK (Slovaška).

PL, PT, RO, SI) ter dejstvu, da so bile pritožbe ali drugi znaki neskladnosti ponudnikov zelo redki (npr. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Te ugotovitve na splošno kažejo, da ponudniki to obveznost izpolnjujejo.

V omejenem številu primerov so bile ugotovljene nepravilnosti glede uporabe nestandardiziranih izrazov ter zagotavljanja dokumenta z informacijami o nadomestilih in glosarja. Zadevnim ponudnikom je bilo naročeno, naj ugotovljene težave odpravijo z ustreznimi popravnimi ukrepi, sankcije pa niso bile naložene, saj so ponudniki sprejeli ukrepe za izpolnitev zahtev (npr. ES, IT, PT). V Franciji je ena ustanova, ki ni zagotavljala dokumenta z informacijami o nadomestilih, po večkratnem neizpolnjevanju obveznosti prejela opomin za izpolnitev obveznosti. **Skoraj vse države članice** pa so poročale, da niso bili sprejeti **nobeni izvršilni ukrepi zaradi kršitev člena 4**.

Večina držav članic je navedla, da se je zaradi zahtev iz člena 4 **škoda za potrošnike zmanjšala**. Vendar je več držav članic opozorilo, da za popolno in zanesljivo presojo tega vprašanja ni dovolj podatkov.

b) Člen 5: obračun nadomestil

Člen 5 direktive o plačilnih računih ureja obračun nadomestil. Obračun mora vsebovati podrobno razčlenitev vseh nadomestil za storitve, povezane s plačilnim računom. Evropska komisija je zaradi skladnosti in jasnosti sprejela izvedbeno uredbo[5], v kateri je standardizirana predstavitvena oblika obračuna nadomestil in uveden skupni simbol. Ta obveznost je namenjena spodbujanju preglednosti in pomoči potrošnikom, da boljše razumejo nadomestila, povezana z njihovimi plačilnimi računi.

V zvezi z obveznostjo, da se vsaj enkrat letno brezplačno izda obračun vseh zaračunanih nadomestil, kot je določeno v **členu 5, podatki kažejo, da ponudniki plačilnih storitev to obveznost na splošno izpolnjujejo**. Ta ugotovitev temelji na anketah, inšpekcijskih pregledih ali drugih nadzornih preverjanjih in analizah (npr. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) ter neobstoju pritožb ali drugih znakov neskladnosti ponudnikov (npr. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Te ugotovitve na splošno kažejo, da ponudniki to obveznost izpolnjujejo.

V omejenem številu primerov so bile ugotovljene pomanjkljivosti, na primer na Madžarskem in Portugalskem glede izpolnjevanja zahtev po informacijah v obračunu. Nekatere pomanjkljivosti so bile ugotovljene tudi v Italiji v zvezi z nepravilno kategorizacijo produktov zunaj področja uporabe direktive o plačilnih računih in manj pogostim izdajanjem obračunov nadomestil, kot je zahtevano. Pristojni organi so morali zaradi teh pomanjkljivosti sprejeti ukrepe za zagotovitev izpolnjevanja obveznosti (npr. HU, IT). **Skoraj vse države članice** pa so poročale, da niso bili sprejeti **nobeni izvršilni ukrepi zaradi kršitev člena 5**.

Večina držav članic je navedla, da se je zaradi zahtev iz člena 5 **škoda za potrošnike zmanjšala**. Vendar je več držav članic opozorilo, da za popolno in zanesljivo presojo tega vprašanja ni dovolj podatkov.

c) Člen 6: informacije za potrošnike

V skladu s členom 6 direktive o plačilnih storitvah morajo ponudniki plačilnih storitev v svojih pogodbenih, poslovnih in tržnih informacijah za potrošnike uporabljati standardizirane izraze.

[5] Izvedbena uredba Komisije (EU) 2018/33 z dne 28. septembra 2017 o določitvi izvedbenih tehničnih standardov v zvezi s standardizirano obliko predstavitve obračuna nadomestil in njegovega skupnega simbola v skladu z Direktivo 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta (C/2017/6453) (UL L 6, 11.1.2018, str. 26).

To pomeni, da je treba uporabljati dosleden in jasen jezik, da lahko potrošniki razumejo storitve in nadomestila, povezane z njihovimi plačilnimi računi. Čeprav lahko ponudniki plačilnih storitev v dokumentu z informacijami o nadomestilih in obračunu nadomestil uporabljajo tržna imena, pa se lahko ta tržna imena uporabljajo le za dodatno označevanje zadevnih storitev.

Glede obveznosti vključitve standardiziranih izrazov v pogodbene, poslovne in tržne informacije za potrošnike, kot je določeno v **členu 6(1), podatki kažejo, da ponudniki plačilnih storitev to obveznost na splošno izpolnjujejo**. Ta ugotovitev temelji na anketah, inšpekcijskih pregledih ali drugih nadzornih preverjanjih (npr. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) ter neobstoju pritožb ali drugih znakov neskladnosti ponudnikov (npr. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Podatki kažejo, da ponudniki na splošno izpolnjujejo to obveznost.

V zvezi s tem, kako pogosto ponudniki plačilnih storitev **vključijo svoje tržno ime v dokument z informacijami o nadomestilih in obračun nadomestil, se na splošno ugotavlja, da ponudniki dejansko pogosto vključijo tržno ime**. Več držav članic je navedlo, da za presojo tega vprašanja niso imele dovolj podatkov.

V zvezi z izvršilnimi ukrepi, povezanimi s **kršitvami člena 6, so skoraj vse države članice poročale, da taki ukrepi niso bili sprejeti**. Portugalska je navedla, da so bile med letoma 2022 in 2023 ugotovljene tri kršitve, na podlagi katerih so bila izdana opozorila za izpolnitev obveznosti. Nadaljnji izvršilni ukrepi pa niso bili sprejeti. Francija je na podlagi ankete, izvedene leta 2022, poudarila, da en ponudnik plačilnih storitev ni vključil vseh zahtevanih informacij. Obveznost iz člena 6 direktive o plačilnih računih je izpolnil po izdaji opomina.

Večina držav članic je navedla, da se je zaradi zahtev iz člena 6 **škoda za potrošnike zmanjšala**. Več držav članic je opozorilo, da za popolno in zanesljivo presojo tega vprašanja ni dovolj podatkov, nekaj pa jih je opozorilo tudi na verjetno omejen učinek člena 6.

3. SPOŠTOVANJE ZAHTEV ZA ZAGOTOVITEV PRIMERJALNIH SPLETNIH MEST V SKLADU S ČLENOM 7 S STRANI DRŽAV ČLANIC

V skladu s členom 7 direktive o plačilnih računih morajo države članice zagotoviti, da imajo potrošniki brezplačen dostop do vsaj enega spletnega mesta, ki omogoča primerjavo nadomestil, ki jih zaračunavajo ponudniki plačilnih storitev, vsaj za storitve z nacionalnega seznama najbolj reprezentativnih storitev, povezanih s plačilnim računom, za katere se plačuje nadomestilo. Navedeni člen tudi določa, da lahko primerjalno spletno mesto upravlja zasebni subjekt ali javni organ, da je primerjalno spletno mesto operativno neodvisno, da razkriva svojega lastnika, da določa jasna in objektivna merila, na katerih temelji primerjava, da uporablja preprost in nedvoumen jezik, da je posodobljeno, da zajema znaten del trga in da zagotavlja učinkovit postopek za opozarjanje na netočne informacije o objavljenih nadomestilih.

Skoraj vse države članice[6] **imajo vsaj eno delujoče primerjalno spletno mesto**, kot je zahtevano v členu 7. **Večina držav članic je odgovornost za vzpostavitev in posodabljanje**

[6] V Nemčiji je od januarja 2025 na voljo novo primerjalno spletno mesto, ki ga je vzpostavil javni organ BaFin. Glede na odločbo nemškega sodišča prejšnje razpoložljivo primerjalno spletno mesto zasebnega ponudnika ni izpolnjevalo obveznosti iz direktive o plačilnih računih. Glavni razlog za to je bila nezadostna pokritost trga. Informacije na spletnem mestu prav tako niso bile vedno posodobljene, ker banke niso bile dolžne svojih podatkov sporočati ponudniku. Zato morajo banke zdaj organu BaFin stalno sporočati ustrezne podatke. Čeprav so nekatera zasebna primerjalna spletna mesta na spletu na voljo že nekaj let, Italija še vedno razvija tudi primerjalno spletno mesto, ki bo skladno z zahtevami iz člena 7 direktive o plačilnih računih.

spletnega mesta dodelila javnemu organu. Na Irskem, Poljskem in v Španiji poleg javnega spletnega mesta obstaja še več zasebnih spletnih mest. Na Danskem in Češkem razpoložljiva spletna mesta upravljajo zasebni subjekti. Na Finskem, Nizozemskem in Švedskem pri tem sodelujejo javni in zasebni akterji.

Hrvaška je opozorila, da se na njenem spletnem mestu razlikuje tudi med različnimi vrstami računov, kot so osnovni računi za potrošnike, ki spadajo v ranljivo skupino. **Na nekaterih spletnih mestih so na voljo tudi informacije o drugih produktih ali drugih primerjalnih spletnih mestih, povezanih z različnimi produkti,** ki obstajajo v zadevnih državah članicah. Dodatni produkti vključujejo kreditne kartice, zavarovanja, hipotekarna posojila, potrošniške kredite in varčevalne račune. Z izjemo nekaterih zasebnih spletnih mest na Češkem se zdi, da nobeno od javno dostopnih primerjalnih spletnih mest v državah članicah potrošnikom ne zagotavlja osebnega svetovanja.

Zdi se, da se primerjalna spletna mesta na splošno redno posodabljajo. Poleg tega več držav članic poudarja, da od ponudnikov zahtevajo, da upravljavce spletnih mest o vseh spremembah obvestijo še pred začetkom veljavnosti novih pogojev ali najpozneje ob začetku njihove veljavnosti (npr. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Le peščica držav članic je poročala, da je bil sprožen mehanizem za prijavo netočnih informacij o objavljenih nadomestilih (npr. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), pri čemer so bili običajno potrebni le manjši popravki. **To na splošno pomeni, da so na primerjalnih spletnih mestih prikazane točne informacije.** Kar zadeva odpravljanje napak, je Francija opozorila na svoj postopek samodejnega preverjanja, v okviru katerega se kakovost informacij, objavljenih na spletnem mestu, preveri v fazi vnosa. Malta je tudi poudarila, da njen pristojni organ vse spremembe pregleda pred objavo na primerjalnem spletnem mestu, da se prepreči objava netočnih informacij.

Več držav članic je prek različnih komunikacijskih kanalov, kot so televizija, radio in družbeni mediji, **začelo tudi posebne kampanje ozaveščanja javnosti** (npr. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Poleg tega več drugih držav članic ustrezne informacije razširja na s tem povezanih javnih spletnih mestih, v sporočilih za javnost in poročilih (npr. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Avstrija in Madžarska sta še poudarili, da morajo ponudniki plačilnih storitev potrošnike obvestiti o razpoložljivosti primerjalnega spletnega mesta.

Posebne ocene svojih spletnih mest je izvedla oziroma načrtuje, da jih bo izvedla v prihodnosti, **le peščica držav članic**. Leta 2020 je bilo na primer ocenjeno nizozemsko primerjalno spletno mesto, med drugim z vprašalniki, namenjenimi uporabnikom in ponudnikom plačilnih storitev. Na podlagi povratnih informacij v okviru ocene so bile dodane jasne informacije o tem, kdaj se spletno mesto posodablja. Luksemburško spletno mesto je bilo pregledano leta 2023 ter je postalo potrošnikom prijaznejše in priročnejše. Čeprav Španija ni izvedla široke ocene, nekateri dokazi kažejo, da imajo potrošniki težave pri uporabi in da informacije niso vedno povsem usklajene z njihovimi trenutnimi željami. Španija zato trenutno pregleduje svoje spletno mesto. Malta je navedla, da izvaja redne preglede za popis obiskov spletnega mesta in oceno učinkovitosti primerjalnega spletnega mesta. Romunija bo izvedla projekt, sofinanciran iz Evropskega socialnega sklada. Cilj je zmanjšati upravno breme za posameznike in podjetja na področju varstva potrošnikov, kar vključuje izboljšanje primerjalnega spletnega mesta, da bo uporabnikom prijaznejše.

4. ŠTEVILO ZAMENJAV PLAČILNIH RAČUNOV IN DELEŽ PROŠENJ ZA ZAMENJAVO, KI SO BILE ZAVRNJENE

a) Zamenjani plačilni računi

V direktivi o plačilnih računih je določen hiter postopek za potrošnike, ki želijo svoj račun pri eni banki zamenjati z računom pri drugi banki v isti državi članici.

V preglednici 1 je prikazano število zamenjav plačilnih računov med letoma 2016 in 2023. Vse informacije niso na voljo v vseh državah članicah in v podatkih v preglednici je nekaj vrzeli. Glede na pozen prenos v nekaterih državah članicah storitev zamenjave morda še ni bila na voljo leta 2016 ali leta 2017 ali pa za ti leti podatki niso bili zbrani. Poleg tega v nekaterih državah članicah podatki niso bili vedno zbrani vsako leto.

Predloženi podatki morda prav tako niso vedno primerljivi glede na različne metode zbiranja podatkov. Medtem ko je v nekaterih državah članicah obvezno, da kreditne institucije podatke sporočajo redno (ali priložnostno), se lahko v drugih državah članicah podatki zbirajo le prostovoljno ali le pri vzorčnih kreditnih institucijah. V nekaterih primerih lahko podatki, ki so jih države članice zagotovile za leto 2016, vključujejo zamenjave, izvedene v mesecih pred začetkom veljavnosti direktive o plačilnih računih (npr. če je v teh državah članicah podobna storitev zamenjave obstajala že pred izvajanjem direktive o plačilnih računih).

Od začetka zbiranja podatkov **je bilo s storitvijo zamenjave zamenjanih 17,6 milijona plačilnih računov**.

Preglednica 1: *Število letnih zamenjav*

Država	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Skupno št. zamenjav
Belgija	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Bolgarija	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Češka		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Danska	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Nemčija		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Estonija		179		362				75	616
Irska	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Grčija						2 499	3 069	2 822	8 390
Španija			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Francija		1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861	9 129 383
Hrvaška		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Italija	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Ciper		0	0	3	6	6	3	1	19
Latvija		0	0	66	32	103	86	44	331
Litva		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Luksemburg		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Madžarska	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Malta				0	0	0	0	0	0
Nizozemska	77 473	67 345	90 798	60 529	51 376	36 731	39 452	38 959	462 663
Avstrija		127 465	97 364	119 097	110 259	97 911	92 767	87 024	731 887
Poljska	32 168	34 206	34 206	49 824	22 674	9 552	11 638	18 667	212 935
Portugalska			22	12	40	45	38	52	209
Romunija			42	56		148	162	7	415
Slovenija		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Slovaška	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Finska		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Švedska									
Skupaj	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**

Zaradi podatkovnih vrzeli in pomanjkanja popolnoma primerljivih podatkov[7] je težko oblikovati jasne sklepe glede uporabe storitve zamenjave ali opredeliti jasen trend v zadevnem obdobju. Opaziti pa je mogoče velike razlike. Medtem ko je bilo v nekaterih državah članicah

[7] Nekateri podatki na primer vključujejo vse vrste računov, ne le plačilnih računov.

izvedeno precejšnje število zamenjav, jih je bilo v drugih primerih zelo malo. Opozoriti je treba predvsem na visoko stopnjo zamenjav v Franciji (1,2 milijona v letu 2023, kar je manj kot v letu 2022, ko jih je bilo 1,5 milijona), kjer se je postopek dobro uveljavil.

Glede na odgovore držav članic je mogoče majhno število zamenjav v nekaterih drugih državah članicah pripisati več dejavnikom. Ti vključujejo (i) neozaveščenost o storitvah zamenjave, (ii) pomanjkanje povpraševanja (zaradi minimalnih razlik med plačilnimi računi in uporabe več računov pri različnih ponudnikih), (iii) negativno predstavo o težavnosti postopka, (iv) pasivnost, (v) težave pri prepoznavanju ugodnejših alternativ ali (vi) oblike posojil ali druge vezane storitve pri finančni instituciji, ki jih je morda težko prenesti, in (vii) nevšečnosti, povezane s spremembo številke IBAN. Nekatere države članice so sprejele ukrepe, da bi dodatno olajšale postopek zamenjave računa[8]. Ker se storitve zamenjave v nekaterih državah članicah uporabljajo redko, sta morda potrebni nadaljnja ocena in razprava.

b) Število (in delež) zavrnjenih prošenj za zamenjavo

V preglednici 2 je prikazano število prošenj za zamenjavo, ki so bile zavrnjene med letoma 2016 in 2023. Deleži so bili izračunani tako, da se je število zavrnjenih prošenj za zamenjavo delilo s skupnim številom prošenj[9]. Informacije so nepopolne, ker se podatki o zavrnjenih prošnjah v nekaterih državah članicah ne zbirajo. Poleg tega predloženi podatki morda niso popolnoma primerljivi glede na različne metode zbiranja podatkov.

[8] Na Portugalskem so bili na primer sprejeti ukrepi za obravnavanje pomislekov glede majhnega števila zamenjav računov. Banka Portugalske je zagotovila smernice v obliki okrožnice, v kateri je navedeno, da morajo ponudniki plačilnih storitev (i) dati na voljo obrazec za zamenjavo računa, (ii) omogočiti zamenjavo računa po digitalni poti, kadar je na tak način možno tudi odpreti plačilni račun, (iii) potrošnike obvestiti o razlogih za zavrnitev zamenjave računa, (iv) dati na voljo obrazce s podatki o novem računu, ki jih potrošniki predložijo svojim upnikom in/ali dolžnikom, kadar se odločijo, da bodo za to poskrbeli sami (namesto ponudnika plačilnih storitev), (v) na svojih spletnih mestih objaviti informacije o zamenjavi plačilnih računov in (vi) svoje osebje poučiti o storitvi zamenjave.
[9] (Število zavrnitev) / (število zavrnitev + število zamenjav).

Preglednica 2: *Število in delež prošenj za zamenjavo, ki so bile zavrnjene*

Država	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgija									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bolgarija																
Češka			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%
Danska															0	
Nemčija			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Estonija																
Irska													4 490	14,8%	770	27,4%
Grčija											2	0,1%	0		0	
Španija					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Francija							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Hrvaška			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italija	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%
Ciper																
Latvija							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Litva											0		0		0	
Luksemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Madžarska	3	0,12	494	23,4%	304	22,1%	359	20,6%	406	14,8%	374	15,5%	549	19,7%	2 049	26,6%
Malta											0		0		0	
Nizozemska			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%
Avstrija			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Poljska							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Portugalska					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Romunija					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slovenija											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovaška	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%
Finska			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Švedska																
Skupaj	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%

Zaradi podatkovnih vrzeli in različnih metodologij je težko oblikovati trdne sklepe. Je pa mogoče opaziti velike razlike med državami članicami in navesti možne razlage za to, kot izhajajo iz odgovorov držav članic na vprašalnik. Delež zavrnitev je bil v Romuniji 85-odstoten (leta 2023), v Španiji 49-odstoten (leta 2020), na Poljskem 29-odstoten (leta 2023), na Irskem 27-odstoten (leta 2023) in na Madžarskem 27-odstoten (leta 2023), v večini drugih držav članic pa je delež zavrnjenih prošenj precej manjši[10]. Države članice so navedle več razlogov za zavrnitev prošenj za zamenjavo. Ti vključujejo (i) napake v zvezi z obrazcem prošnje za zamenjavo (manjkajoče, netočne ali nedosledne informacije, neupravičene vrste računov, nečitljivi/manjkajoči podpisi itd.), (ii) nepopolno dokumentacijo, (iii) nesodelovanje med bankami, (iv) negativna stanja na računih, (v) neupoštevanje določenih rokov ali (vi) preklic prošnje s strani uporabnika.

5. ŠTEVILO KREDITNIH INSTITUCIJ, KI PONUJAJO OSNOVNE PLAČILNE RAČUNE, IN ŠTEVILO TAKŠNIH RAČUNOV, KI SO BILI ODPRTI, TER DELEŽ ZAVRNJENIH PROŠENJ ZA ODPRTJE OSNOVNIH PLAČILNIH RAČUNOV

[10] Za Dansko dansko bančno združenje Finans Danmark ocenjuje, da ni bila zavrnjena nobena prošnja za zamenjavo. Podobno se ocenjuje, da tudi v Litvi ni bila zavrnjena nobena prošnja za zamenjavo.

a) Kreditne institucije, ki ponujajo osnovne plačilne račune

V večini držav članic morajo vse kreditne institucije, ki zagotavljajo standardne plačilne račune, ponujati osnovne plačilne račune (BE[11], BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL[12], AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). V drugih državah članicah morajo osnovne plačilne račune ponujati le nekatere kreditne institucije, na primer tiste, ki izpolnjujejo posebna merila, ki so jih določile posamezne države članice. K temu zavezane kreditne institucije imajo na splošno velik tržni delež v smislu števila plačilnih računov.

Preglednica 3: *Države članice, v katerih osnovne plačilne račune ponujajo le nekatere kreditne institucije*

Država	Posebna merila držav članic za ponudbo osnovnega plačilnega računa s strani kreditnih institucij	Skupno število kreditnih institucij, ki morajo ponujati osnovni plačilni račun (v primerjavi s skupnim številom kreditnih institucij, ki ponujajo plačilne račune), in njihov tržni delež
Grčija	Vse kreditne institucije, ki zagotavljajo plačilne storitve potrošnikom, razen kreditnih institucij, ki plačilne račune zagotavljajo izključno prek spletnih storitev	
Hrvaška	Osnovni plačilni račun morajo ponujati kreditne institucije, katerih sredstva presegajo 1,99 milijarde EUR. Druge kreditne institucije jih lahko ponujajo.	7 od 20 bank (sredstva presegajo 1,99 milijarde EUR), kar predstavlja 94-odstotni tržni delež
Ciper	Osnovni plačilni račun morajo ponujati vse kreditne institucije, ki poslujejo na Cipru, razen treh zelo majhnih registriranih bank	14 kreditnih institucij, ki imajo približno 94-odstotni tržni delež
Luksemburg	Osnovne plačilne račune morajo zagotavljati kreditne institucije z najmanj 25 poslovalnicami v Luksemburgu in z najmanj 2,5 % kritih vlog	5 kreditnih institucij, ki skupaj predstavljajo večino trga
Malta	Osnovni plačilni račun morajo ponujati kreditne institucije, ki imajo na Malti 5 ali več podružnic	5 kreditnih institucij, ki ponujajo osnovni plačilni račun, s 93,7-odstotnim tržnim deležem
Slovaška	Le kreditne institucije, ki vse bančne storitve, povezane z osnovnim plačilnim računom, zagotavljajo v okviru poslovanja s potrošniki	10 kreditnih institucij

b) Število osnovnih plačilnih računov

Informacije o številu osnovnih plačilnih računov, ki so jih predložile države članice in so predstavljene v preglednici 4, so za nekatera leta nepopolne. V nekaterih državah članicah kreditne institucije ne razlikujejo med standardnim plačilnim računom in osnovnim plačilnim računom, tako da ni podatkov o osnovnem plačilnem računu. Podobno informacije zaradi različnih metod zbiranja podatkov niso nujno vedno primerljive. V nekaterih državah članicah

[11] Konec leta 2023 je osnovne plačilne račune ponujalo 14 kreditnih institucij. Te predstavljajo 95-odstotni tržni delež potrošniških plačilnih računov.

[12] Večina bank osnovne plačilne račune ponuja kot najbolj omejeno različico svojega standardnega plačilnega računa: nekatere banke jih ponujajo kot poseben produkt, ki se razlikuje od standardnega plačilnega računa.

osnovne plačilne račune kot poseben produkt ponujajo le nekatere kreditne institucije, medtem ko druge ne razlikujejo med različnimi vrstami računov. V teh državah podatki zato zajemajo le osnovne plačilne račune, ki se ponujajo kot poseben produkt.

Preglednica 4: *Število osnovnih plačilnih računov, odprtih vsako leto*

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

Glede na podatkovne vrzeli in pomanjkanje primerljivih podatkov je težko oblikovati trdne sklepe[13]. Ker ne gre za zahtevo iz člena 27, ni na voljo podatkov o skupnem številu odprtih osnovnih plačilnih računov ob koncu vsakega leta. Informacije v preglednici 4 kažejo, **da je bilo v zadevnem obdobju odprto znatno število osnovnih plačilnih računov, ki jih je bilo konec leta 2023 skoraj 2 milijona**. Zelo veliko število odprtij računov v Romuniji je mogoče pojasniti z dejstvom, da podatki zajemajo odprtje vseh vrst računov in niso omejeni na osnovne plačilne račune. Podobno tudi v Grčiji veliko število odprtij novih računov izhaja iz dejstva, da stranke standardne račune uporabljajo kot osnovne plačilne račune. Število novih računov, odprtih v Franciji, Italiji[14] in na Slovaškem, je izredno majhno.

[13] Za Nemčijo je na primer za leto 2018 navedeno skupno število za leta 2016, 2017 in 2018, v nekaterih državah članicah pa podatki niso na voljo za vsa leta.

[14] V Italiji se šteje, da je obveznost ponujanja osnovnega računa izpolnjena, če ponudnik plačilnih storitev zagotavlja osnovni plačilni račun kot poseben produkt ali če ponuja standardni plačilni račun, ki je brezplačen vsaj

c) Število (in delež) prošenj za odprtje osnovnih plačilnih računov, ki so bile zavrnjene

Podatki o številu prošenj za odprtje osnovnih plačilnih računov, ki so bile zavrnjene, so zbrale države članice (preglednica 5). Deleži so bili izračunani tako, da sta se število odprtih osnovnih plačilnih računov in število prošenj za odprtje osnovnih plačilnih računov, ki so bile zavrnjene, upoštevala kot skupno število prošenj[15].

Preglednica 5: *Število in delež prošenj za odprtje osnovnega plačilnega računa, ki so bile zavrnjene*

Država	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**	**2019**	**%**	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**2022**	**%**	**2023**	**%**
Belgija	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bolgarija	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Češka			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Danska																
Nemčija					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Estonija													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Irska	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%
Grčija			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Španija					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Francija	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Hrvaška			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italija	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Ciper							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Latvija			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Litva			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luksemburg			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Madžarska																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Nizozemska																
Avstrija			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Poljska							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Portugalska	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%
Romunija					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Slovenija			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovaška	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finska			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Švedska											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Skupaj	**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%**

Podatki niso na voljo za vse države članice in morda niso popolnoma primerljivi. Zato ni mogoče oblikovati trdnih sklepov. Podatki kljub temu kažejo, da so **stopnje zavrnitve prošenj za odprtje osnovnega plačilnega računa na splošno zelo nizke**.

Stanje je v državah članicah precej različno, kar zadeva razloge za zavrnitve. Na podlagi odgovorov na vprašalnik glavni razlogi za zavrnitve vključujejo: (i) skladnost z zahtevami glede preprečevanja pranja denarja in poznavanja stranke, (ii) stranka že ima plačilni račun, (iii) banka je imela v preteklosti negativne izkušnje s stranko, (iv) težave z dokumentacijo ali (v) prosilec ni rezident EU.

6. SKLEP

Poročilo potrjuje, da so na splošno sprejeti vsi glavni ukrepi iz direktive o plačilnih računih, kar zadeva preglednost in primerljivost, storitev zamenjave in pravico do osnovnega plačilnega računa. Zaradi različnih metod zbiranja podatkov v državah članicah in obstoja znatnih podatkovnih vrzeli pa je težko oblikovati trdne sklepe o tem, kolikšne koristi je uvedba direktive o plačilnih računih prinesla evropskim potrošnikom.

za storitve in število transakcij, ki morajo biti vključene v osnovni plačilni račun; v tem primeru je v predpogodbenih informacijah o računu navedeno, da standardni račun nadomešča osnovni račun.

.

[15] Morebitna zavrnitev prošenj (zaradi pomanjkanja podatkov) ni bila upoštevana.

Ob upoštevanju teh pridržkov je kljub temu mogoče oblikovati naslednje okvirne sklepe:

- **Zahteve glede informacij in preglednosti** iz členov 4, 5 in 6 so na splošno izpolnjene, kar kaže na splošno zmanjšanje škode za potrošnike. Da bi bilo mogoče oblikovati trdne sklepe o pozitivnem učinku teh določb na evropske potrošnike, pa bi morali bili na voljo celovitejši in zanesljivejši podatki.

- **Primerjalna spletna mesta** v celoti delujejo v skoraj vseh državah članicah. Več držav članic je izvedlo tudi kampanje ozaveščanja javnosti in informacije zagotavlja prek različnih komunikacijskih kanalov, ki lahko imajo ključno vlogo pri ozaveščanju potrošnikov. Svoja primerjalna spletna mesta je ocenila ali namerava oceniti le peščica držav članic. Z rednimi ocenami, ki bi vključevale povratne informacije tako potrošnikov kot ponudnikov storitev, bi se potrošnikom zagotovili uporabniku prijaznejši vmesniki ter ustreznejše in lažje dostopne informacije.

- Kar zadeva **zamenjavo plačilnega računa**, je storitev zamenjave leta 2023 uporabilo več kot 2,5 milijona strank, kar je manj kot v letu 2022, ko je bilo teh kar 2,86 milijona. Od leta 2016 je bilo skupaj izvedenih 17,6 milijona zamenjav računov. V nekaterih državah članicah se storitev zamenjave pogosto uporablja, medtem ko se v več drugih državah članicah skorajda ne uporablja. Razlogi za takšna neskladja niso povsem jasni in jih bo morda treba nadalje raziskati. Nepreverjeni dokazi, ki so jih zagotovile države članice, pa kažejo, da imajo lahko pomembno vlogo pasivnost, neozaveščenost in pomanjkanje povpraševanja, domnevna zapletenost (tudi v zvezi s prekinitvijo obstoječih vezanih ureditev), zvestoba stranke, neprepoznavanje očitnih koristi zamenjave ali nevšečnost zaradi spremembe številke IBAN.

- Med državami članicami so tudi velike razlike v **številu zavrnjenih prošenj za zamenjavo**. Med razlogi za zavrnitev, ki so jih navedle države članice, so (i) napake v zvezi z obrazcem prošnje za zamenjavo (manjkajoče ali netočne informacije, nedosledni podatki o strankah, neupravičene vrste računov, nepravilni obrazci, nepravilna številka IBAN, nečitljivi/manjkajoči podpisi), (ii) prekratki roki, (iii) nepopolna dokumentacija, (iv) nesodelovanje med bankami, (v) negativna stanja na računih, (v) neupoštevanje določenih rokov ali (vii) preklic prošnje s strani uporabnika.

- Kar zadeva **osnovne plačilne račune**, so vrzeli v podatkih še vedno prisotne, saj nekatere države članice niso sporočile števila odprtij novih računov. Komisija nima podatkov o skupnem številu osnovnih plačilnih računov ob koncu posameznega leta in zato ne more navesti, koliko oseb ima trenutno tak račun. Med državami članicami so velike razlike v **številu odprtij novih računov**. To je mogoče delno pojasniti z razlikami v načinu, kako banke svojim strankam ponujajo takšne funkcije. V nekaterih primerih na primer ni razlike med osnovnimi plačilnimi računi in standardnimi računi, ki vključujejo osnovne funkcije osnovnega plačilnega računa. Podatki o skupnem številu osnovnih plačilnih računov ob koncu leta pa niso na voljo. Na podlagi podatkov, ki so jih zagotovile države članice, je mogoče ugotoviti medletna povečanja, pri čemer je bilo v letu 2023 na novo odprtih skoraj 2 milijona računov.

- **Stopnja zavrnitev prošenj za osnovne plačilne račune** se med državami članicami močno razlikuje. Razlogi za to so med drugim pomisleki glede pranja denarja, dejstvo, da stranka že ima drug plačilni račun, pretekle negativne izkušnje z banko, težave z dokumentacijo ali dejstvo, da oseba ni rezident EU. Leta 2023 je bilo skupaj zavrnjenih

24 545 odprtij osnovnih plačilnih računov, kar je 1,2 % vseh odprtih osnovnih plačilnih računov.

Komisija bo spremljala ugotovitve iz poročila, vključno z nizko stopnjo uporabe storitve zamenjave ali visokimi stopnjami zavrnitev prošenj za osnovne plačilne račune v nekaterih državah članicah, o njih razpravljala z državami članicami in preučila, ali bi bilo koristno sprejeti nadaljnje ukrepe, tudi na ravni držav članic. Prav tako bo še naprej sodelovala z državami članicami, da bi v prihodnje zagotovila zanesljivejše in primerljivejše podatke.