



EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 11.9.2025
COM(2025) 485 final

KOMISJONI ARUANNE,

mis käsitleb liikmesriikidelt maksekontodega seotud konkreetsete andmete kogumist, nagu on nõutud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/92/EL (maksekontoga seotud tasude võrreldavuse, maksekonto vahetamise ja põhimaksekontole juurdepääsu kohta) artikliga 27

SISUKORD

1.	SISSEJUHATUS	2
2.	ARTIKLITE 4, 5 JA 6 JÄRGIMINE MAKSETEENUSE PAKKIJATE POOLT	2
3.	SELLISTE NÕUETE JÄRGIMINE LIIKMESRIIGI POOLT, MILLEGA TAGATAKSE VÕRDLUSVEEBISAITIDE OLEMASOLU VASTAVALT ARTIKLILE 7.....	5
4.	VAHETATUD MAKSEKONTODE ARV NING TAGASILÜKATUD VAHETAMISTAOTLUSTE OSAKAAL	6
5.	PÕHIMAKSEKONTOT PAKKUVATE KREDIIDIASUTUSTE ARV, AVATUD PÕHIMAKSEKONTODE ARV NING PÕHIMAKSEKONTO AVAMISEKS ESITATUD JA TAGASI LÜKATUD TAOTLUSTE OSAKAAL.....	9
6.	KOKKUVÕTE	12

1. SISSEJUHATUS

Maksekontode direktiiv (edaspidi „direktiiv“) jõustus 2014. aasta septembris. Liikmesriigid pidid direktiivi järgimiseks vajalikud õigus- ja haldusnormid vastu võtma ja avaldama 18. septembriks 2016. Direktiivi artikli 27 kohaselt peab komisjon koostama aruande, mis sisaldab järgmist teavet:

1. direktiivi artiklite 4, 5 ja 6 järgimine makseteenuse pakkujate poolt;
2. selliste nõuete järgimine liikmesriigi poolt, millega tagatakse võrdlusveebisaitide olemasolu vastavalt direktiivi artiklile 7;
3. vahetatud maksekontode arv ning maksekonto vahetamiseks esitatud ja tagasi lükatud taotluste osakaal;
4. põhimaksekontot pakkuvate krediidasutuste arv, avatud põhimaksekontode arv ning põhimaksekonto avamiseks esitatud ja tagasi lükatud taotluste osakaal.

Nagu artiklis 27 sätestatud, põhineb aruanne üksnes liikmesriikide esitatud andmetel. Andmetes esineb aga teatavaid lünki (nt kui teave ei olnud liikmesriigis kättesaadav). Ka võisid andmete kogumise meetodid ja andmeallikad olla liikmesriigiti erinevad, mis võib muuta võrdlemise ja hindamise keeruliseks.

Käesolev aruanne on teine direktiivi artiklil 27 põhinev aruanne ning see hõlmab 2022. ja 2023. aastaga seotud teavet¹. Aruande koostamisel lähtuti küsimustikust, mida arutati ja milles lepidi kokku 27 ELi liikmesriigi valitsuste esindajatega.

2. ARTIKLITE 4, 5 JA 6 JÄRGIMINE MAKSETEENUSE PAKKIJATE POOLT

Direktiivi II peatükis on sätestatud eeskirjad, millega tagatakse, et makseteenuse pakkujad teevad kättesaadavaks selge ja läbipaistva teabe maksekontodega seotud tasude kohta. Direktiivi põhjenduste kohaselt on selle kaks peamist eesmärki järgmised: i) tugevdada jaepanganduse siseturgu ning ii) anda tarbijatele võimalus pakkumisi tulemuslikult võrrelda ja teha teadlikke valikuid.

Esimene samm nende eesmärkide saavutamisel on kehtestada standarditud mõisted, nagu on sätestatud direktiivi artiklis 3. Selle saavutamiseks on liikmesriikidel võimalik kasutada kõige levinumate maksekontoga seotud tasuliste teenuste loetelu, mis on välja töötatud tervikliku ja järkjärgulise lähenemisviisi abil. Standarditud mõisted on sätestatud delegeeritud määruses². Need on ka II peatüki järgnevate artiklite aluseks, kuna kõnealuse peatüki ülejäänud sätete järgimiseks on makseteenuse pakkujad kohustatud kasutama neid kokkulepituid mõisteid.

Kooskõlas direktiivi artikliga 27 on liikmesriigid esitanud artiklite 4, 5 ja 6 kohta järgmise teabe, mis puudutab makseteenuse pakkujate nõuetele vastavuse taset.

¹ Aruanne sisaldab ka 2021. aasta ajakohastatud/täielikke andmeid, mida nõuti ka nendelt liikmesriikidelt, kelle 2021. aasta andmed ei olnud esimese aruande esitamise ajal veel kättesaadavad.

² Komisjoni 28. septembri 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2018/32, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/92/EL seoses regulatiivsete tehniliste standarditega liidu standarditud terminoloogia kohta kõige tüüpilisemate maksekontoga seotud teenuste puhul (C/2017/6451) (ELT L 6, 11.1.2018, lk 3).

a) Artikkel 4: teenuste hinnakiri ja sõnastik

Artiklis 4 on sätestatud, et makseteenuse pakkujad peavad esitama tarbijale aegsasti enne maksekonto lepingu sõlmimist teenuste hinnakirja. Hinnakiri tuleb esitada paberkandjal või muul püsival andmekandjal ning see peab sisaldama standarditud mõisteid ja iga makseteenuse pakkuja poolt osutatava teenuse eest võetavat tasu. Teenuste hinnakirja esitamise suhtes kohaldatakse rakendusmääruses³ sätestatud täpseid eeskirju. Lisaks sellele peavad makseteenuse pakkujad tegema kättesaadavaks standarditud mõistete ja määratluste sõnastiku ning tagama, et teenuste hinnakiri ja sõnastik on tarbijate taotluse korral igal ajal tasuta ja eri vormingutes, sealhulgas elektroonilisel kujul, makseteenuse pakkuja veebisaidil ja ruumides, samuti paberkandjal või muul püsival andmekandjal hõlpsasti juurdepääsetavad.

Mis puudutab **artikli 4 lõikes 1** sätestatud nõuet esitada tarbijatele õigel ajal teenuste hinnakiri, siis **andmetest nähtub, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad seda nõuet**. See järeldus põhineb läbiviidud uuringutel, inspekteerimistel või muudel järelevalvealastel kontrollidel ja analüüsidel (nt BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴ ning kaebuste väga väikesel arvul või muude tõendite puudumisel selle kohta, et makseteenuse pakkujad ei täida seda nõuet (nt AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Üldiselt viitavad need järeldused sellele, et makseteenuse pakkujad täidavad kõnealust nõuet. Hinnakiri esitatakse tarbijatele ka eri vormingutes, sealhulgas füüsilisel kujul filiaalides ja digitaalselt veebisaitidel. Sellega seoses toonitasid Madalmaad, et kuigi teenuste hinnakirjad on veebisaitidel kättesaadavad, ei ole tarbijatel alati lihtne neid leida. Prantsusmaa viitas hiljutisele juhtumile, kus krediitdiasutus esitas hinnateabe ruutkoodi abil, pidades seda nõudele vastavaks, kui see on seotud püsiva andmekandjaga, mida saab alla laadida, printida või salvestada, ning kui teave on tarbijale soovi korral kättesaadav.

Mis puudutab **artikli 4 lõikes 4** sätestatud nõuet, et makseteenuse pakkujad peavad tegema kättesaadavaks standarditud mõistete sõnastiku, siis **andmetest nähtub, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad seda nõuet**. See järeldus põhineb uuringutel, inspekteerimistel või muudel järelevalvealastel kontrollidel ja analüüsidel (nt BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) ning kaebuste väga väikesel arvul või muude tõendite puudumisel selle kohta, et makseteenuse pakkujad ei täida seda nõuet (nt AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Üldiselt viitavad need järeldused sellele, et makseteenuse pakkujad täidavad kõnealust nõuet.

Mis puudutab **artikli 4 lõikes 5** sätestatud nõuet teha teenuste hinnakiri ja sõnastik tarbijatele (ja mittetarbijatele) veebisaidil ja ruumides igal ajal kättesaadavaks, siis **andmetest nähtub, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad seda nõuet**. Taas kord põhineb see järeldus uuringutel, inspekteerimistel või muudel järelevalvealastel kontrollidel ja analüüsidel (nt BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) ning kaebuste väga väikesel arvul või muude tõendite puudumisel selle kohta, et makseteenuse pakkujad ei täida seda nõuet (nt AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Üldiselt viitavad need järeldused sellele, et makseteenuse pakkujad täidavad kõnealust nõuet.

Piiratud arvul juhtudel tuvastati kõrvalekaldeid seoses mittestandarditud mõistete kasutamisega ning teenuste hinnakirja ja sõnastiku esitamisega. Asjaomastele makseteenuse pakkujatele anti

³ Komisjoni 28. septembri 2017. aasta rakendusmäärus (EL) 2018/34, milles sätestatakse rakenduslikud tehnilised standardid seoses teenuste hinnakirja standarditud esitlusvormingu ja ühise sümboliga vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2014/92/EL (C/2017/6456) (ELT L 6, 11.1.2018, lk 37).

⁴ Käesolevas aruandes kasutatud riigikoodid: AT (Austria), BE (Belgia), BG (Bulgaaria), CY (Küpros), CZ (Tšehhi), DE (Saksamaa), DK (Taani), EE (Eesti), EL (Kreeka), ES (Hispaania), FI (Soome), FR (Prantsusmaa), HR (Horvaatia), HU (Ungari), IE (Iirimaa), IT (Itaalia), LT (Leedu), LU (Luksemburg), LV (Läti), MT (Malta), NL (Madalmaad), PL (Poola), PT (Portugal), RO (Rumeenia), SE (Rootsi), SI (Sloveenia), SK (Slovakkia).

korraldus tuvastatud probleemid asjakohaste parandusmeetmete abil kõrvaldada, kuid karistusi ei määratud, sest makseteenuse pakkujad võtsid nõude täitmise tagamiseks meetmeid (nt ES, IT, PT). Prantsusmaal tehti ühele asutusele, kes ei esitanud teenuste hinnakirja, pärast korduvat mittevastavust ettekirjutus kõnealune nõue täita. **Peaaegu kõik liikmesriigid** teatasid siiski, et **artikli 4 rikkumisega seoses ei ole täitemeetmeid algatatud**.

Enamik liikmesriike märkis, et tarbijatele tekitatud kahju on artiklis 4 sätestatud nõuete tulemusena **vähenenud**. Mitu liikmesriiki juhtis aga tähelepanu sellele, et kõnealuse probleemi kindlaks ja täielikuks hindamiseks ei ole piisavalt andmeid.

b) Artikkel 5: makstud tasude ülevaade

Direktiivi artikkel 5 sisaldab makstud tasude ülevaadet käsitlevaid nõudeid. Ülevaates tuleb esitada kõigi maksekontoga seotud teenuste eest makstud tasude üksikasjalik jaotus. Euroopa Komisjon on järjepidevuse ja selguse tagamiseks vastu võtnud rakendusmääruse,⁵ millega standarditakse makstud tasude ülevaate esitlusvorming ja kehtestatakse ühine sümbol. Kõnealuse kohustuse eesmärk on suurendada läbipaistvust ja aidata tarbijatel paremini mõista oma maksekontoga seotud tasusid.

Mis puudutab **artiklis 5** sätestatud kohustust esitada vähemalt kord aastas tasuta ülevaade kõigist makstud tasudest, siis **andmetest nähtub, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad seda kohustust**. See järeldus põhineb uuringutel, inspekteerimistel või muudel järelevalvealastel kontrollidel ja analüüsidel (nt CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) ning kaebuste puudumisel või muude tõendite puudumisel selle kohta, et makseteenuse pakkujad ei täida seda kohustust (nt AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Üldiselt viitavad need järeldused sellele, et makseteenuse pakkujad täidavad kõnealust kohustust.

Piiratud arvul juhtudel on tuvastatud puudusi, näiteks Ungari ja Portugali puhul ülevaates esitatava teabe nõuete täitmisel. Itaalias on samuti tuvastatud mõningaid puudusi, mis on seotud toodete ebaõige liigitamisega direktiivi kohaldamisalast välja jäävateks toodeteks ning makstud tasude ülevaate esitamisega nõutavast sagedusest harvem. Nende puuduste tõttu pidid pädevad asutused võtma meetmeid kõnealuse kohustuse täitmise tagamiseks (nt HU, IT). **Peaaegu kõik liikmesriigid** teatasid siiski, et **artikli 5 rikkumiste asjus ei ole täitemeetmeid algatatud**.

Enamik liikmesriike märkis, et tarbijatele tekitatud kahju on artiklis 5 sätestatud nõuete tulemusena **vähenenud**. Mitu liikmesriiki juhtis aga tähelepanu sellele, et kõnealuse probleemi kindlaks ja täielikuks hindamiseks ei ole piisavalt andmeid.

c) Artikkel 6: tarbijatele esitatav teave

Direktiivi artikliga 6 kohustatakse makseteenuse pakkujaid kasutama tarbijatele esitatavas lepingulises, äri- ja turundusteabes asjakohasel juhul standarditud mõisteid. See tähendab, et tuleb kasutada järjepidevat ja selget sõnastust, mis aitab tarbijatel mõista oma maksekontoga seotud teenuseid ja tasusid. Kuigi makseteenuse pakkujad võivad teenuste hinnakirjas ja makstud tasude ülevaates kasutada oma kaubamärkide nimetusi, võib neid kasutada ainult asjaomaste teenuste sekundaarse nimetusena.

⁵ Komisjoni 28. septembri 2017. aasta rakendusmäärus (EL) 2018/33, milles sätestatakse rakenduslikud tehnilised standardid seoses makstud tasude ülevaate standarditud esitlusvormingu ja ühise sümboliga vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2014/92/EL (C/2017/6453) (ELT L 6, 11.1.2018, lk 26).

Mis puudutab **artikli 6 lõikes 1** sätestatud kohustust kasutada tarbijatele esitatavas lepingulises, äri- ja turundusteabes standarditud mõisteid, siis **andmetest nähtub, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad seda kohustust**. See järeldus põhineb uuringutel, inspekteerimistel või muudel järelevalvealastel kontrollidel (nt BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) ning kaebuste puudumisel või muude tõendite puudumisel selle kohta, et makseteenuse pakkujad ei täida seda kohustust (nt AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Andmetest ilmneb, et makseteenuse pakkujad üldiselt täidavad kõnealust kohustust.

Mis puudutab seda, kui sageli **kasutavad makseteenuse pakkujad teenuste hinnakirjas ja makstud tasude ülevaates oma kaubamärgi nimetust, siis üldiselt lisavad makseteenuse pakkujad sageli kaubamärgi nimetuse**. Mitme liikmesriigi väitel ei ole neil selle küsimuse hindamiseks piisavalt andmeid.

Artikli 6 rikkumistega seotud täitemeetmete kohta **teatasid peaaegu kõik liikmesriigid, et selliseid meetmeid ei ole võetud**. Portugal märkis, et aastatel 2022–2023 avastati kolm rikkumist, mille peale esitati hoiatused asjaomase kohustuse täitmiseks. Edasisi täitemeetmeid ei ole siiski võetud. 2022. aastal tehtud uuringu kohaselt tõi Prantsusmaa esile, et üks makseteenuse pakkuja ei esitanud kogu nõutavat teavet. Pärast ettekirjutust täitis kõnealune makseteenuse pakkuja siiski direktiivi artiklis 6 sätestatud kohustuse.

Enamik liikmesriike märkis, et tarbijatele tekitatud kahju on artiklis 6 sätestatud nõuete tulemusena **vähenenud**. Mitu liikmesriiki tõi siiski välja, et selle küsimuse kindlaks ja täielikuks hindamiseks ei ole piisavalt andmeid, ning paar liikmesriiki juhtisid tähelepanu ka artikli 6 tõenäoliselt piiratud mõjule.

3. SELLISTE NÕUETE JÄRGIMINE LIIKMESRIIGI POOLT, MILLEGA TAGATAKSE VÕRDLUSVEEBISAITIDE OLEMASOLU VASTAVALT ARTIKLILE 7

Vastavalt artiklile 7 peavad liikmesriigid tagama, et tarbijatel on tasuta juurdepääs vähemalt ühele veebisaidile, kus võrreldakse tasusid, mida makseteenuse pakkujad nõuavad vähemalt selliste teenuste eest, mis on esitatud kõige tüüpilisemate maksekontoga seotud tasuliste teenuste riiklikus loetelus. Samuti on selles artiklis sätestatud, et võrdlusveebisaiti võib hallata kas eraettevõtja või avaliku sektori asutus, võrdlusveebisaiti tegutseb sõltumatult, avalikustab veebisaidi omaniku, esitab selged ja objektiivsed kriteeriumid, millel võrdlus põhineb, on lihtsas ja üheselt mõistetavas keeles, on ajakohane, hõlmab märkimisväärset osa turust ning tagab tõhusa menetluse avaldatud tasusid puudutavast ebaõigest teabest teatamiseks.

Peaaegu kõigil liikmesriikidel⁶ on vähemalt üks toimiv võrdlusveebisait, nagu on nõutud artiklis 7. **Enamik liikmesriike on määranud vastutuse veebisaidi loomise ja ajakohastamise eest avaliku sektori asutusele**. Iirimaal, Poolas ja Hispaanias on lisaks avalikule veebisaidile mitu eraveebisaiti. Taanis ja Tšehhis haldavad olemasolevaid veebisaite eraettevõtjad. Soomes, Madalmaades ja Rootsis on kaasatud nii avaliku sektori asutused kui ka

⁶ Saksamaal tehti 2025. aasta jaanuaris kättesaadavaks avaliku sektori asutuse BaFin pakutav uus võrdlusveebisait. Saksamaa kohtuotsuse kohaselt ei vastanud eraettevõtja poolt varem pakutud võrdlusveebisait direktiivi nõuetele. Peamine põhjus oli turu ebapiisav hõlmatus. Samuti ei olnud veebisaidil esitatud teave alati ajakohane, sest pangad ei olnud kohustatud veebilehe pakkuja oma andmeid esitama. Seetõttu on pangad nüüd kohustatud esitama BaFinile pidevalt asjaomaseid andmeid. Kuigi mõned erasektori võrdlusveebisaiteid on olnud internetis juba mõni aasta kättesaadavad, on Itaalias veel väljatöötamisel ka direktiivi artikli 7 nõuetele vastav võrdlusveebisait.

eraettevõttjad.

Horvaatia märkis, et tema veebisaidil eristatakse ka eri liiki kontosid (nt haavatavas rühma kuuluvate tarbijate põhikontod). **Mõnel veebisaidil antakse teavet ka muude toodete või võrdlusveebisaitide kohta, mis on seotud eri toodetega**, mis on asjaomastes liikmesriikides olemas. Täiendavad tooted on krediitkaardid, kindlustus, hüpoteeklaenu, tarbijakrediit ja säästukontod. Näib, et ühelgi liikmesriikides avalikult kättesaadaval võrdlusveebisaidil ei anta tarbijatele individuaalset nõu (v.a mõned Tšehhi eraveebisaidid).

Üldiselt näib, et võrdlusveebisaite ajakohastatakse korrapäraselt. Samuti toonitab mitu liikmesriiki, et nad nõuavad, et makseteenuse pakkujad teavitaksid veebisaidi haldajaid kõigist muudatustest enne uute tingimuste jõustumist või hiljemalt nende jõustumisel (nt BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Vaid üksikud liikmesriigid teatasid, et kasutusele on võetud avaldatud tasusid puudutavast ebaõigest teabest teatamise mehhanism (nt BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), ning tavaliselt on vaja teha vaid väikeseid parandusi. **Üldiselt viitab see sellele, et võrdlusveebisaitidel kuvatakse õiget teavet.** Vigade parandamisega seoses tõi Prantsusmaa esile oma automaatse kontrolliprotsessi, mis näeb ette veebisaidil avaldatava teabe kvaliteedi kontrollimist selle teabe sisestamisel. Malta rõhutas ka, et tema pädev asutus vaatab kõik muudatused enne võrdlusveebisaidil avaldamist läbi, et vältida ebaõige teabe avaldamist.

Mitu liikmesriiki on algatanud ka spetsiaalsed üldsuse teadlikkuse suurendamise kampaaniad mitmesuguste sidekanalite, näiteks televisiooni, raadio ja sotsiaalmeedia **kaudu** (nt BE, DE, EE, HR, IE, PT). Lisaks sellele levitab mitu teist liikmesriiki asjakohast teavet seotud avalikel veebisaitidel, pressiteadetes ja aruannetes (nt BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Austria ja Ungari märkisid pealegi, et makseteenuse pakkujad peavad teavitama tarbijaid võrdlusveebisaidi kättesaadavusest.

Vaid üksikud liikmesriigid on oma veebisaite eraldi hinnanud või kavatsevad seda teha tulevikus. Näiteks 2020. aastal viidi läbi Madalmaade võrdlusveebisaidi hindamine, milleks kasutati muu hulgas nii kasutajatele kui ka makseteenuse pakkujatele suunatud küsimustikke. Hindamise tagasiside põhjal on lisatud selge teave selle kohta, millal veebisaiti ajakohastatakse. Luksemburgi veebisait vaadati läbi 2023. aastal ning see muudeti tarbijasõbralikumaks ja käepärasemaks. Kuigi Hispaania ei viinud läbi laiaulatuslikku hindamist, viitavad mõned tõendid sellele, et tarbijatel on kasutamisel raskusi ja et teave ei näi alati olevat tarbijate praegusi eelistusi arvesse võttes täiesti ajakohane. Seetõttu vaatab Hispaania praegu oma veebisaiti läbi. Malta märkis, et ta analüüsib korrapäraselt veebisaidi külastusi ja hindab võrdlusveebisaidi tulemuslikkust. Rumeenia viib ellu projekti, mida kaasrahastab Euroopa Sotsiaalfond. Projekti eesmärk on vähendada üksikisikute ja ettevõtjate halduskoormust tarbijakaitse valdkonnas ning see hõlmab võrdlusveebisaidi täiustamist, et muuta see kasutajasõbralikumaks.

4. VAHETATUD MAKSEKONTODE ARV NING TAGASILÜKATUD VAHETAMISTAOTLUSTE OSAKAAL

a) Vahetatud maksekontod

Direktiiviga kehtestati kiire menetlus tarbijatele, kes soovivad viia oma konto samas liikmesriigis üle ühest pangast teise.

Tabelis 1 on esitatud aastatel 2016–2023 vahetatud maksekontode arv. Kogu teave ei ole kõigis liikmesriikides kättesaadav ja tabelis on teatavad lüngad. Võttes arvesse hilinevad ülevõtmist mõnes liikmesriigis, ei pruuginud vahetamisteenus 2016. või 2017. aastal veel kättesaadav olla või nende aastate kohta ei ole andmeid kogutud. Lisaks sellele ei ole mõnes liikmesriigis andmeid alati igal aastal kogutud.

Pealegi ei pruugi esitatud andmed andmete kogumiseks kasutatud erinevate meetodite tõttu alati võrreldavad olla. Kuigi mõnes liikmesriigis on krediitiasutustel kohustus esitada korrapäraselt (või juhtumipõhiselt) aruandeid, kogutakse teistes liikmesriikides andmeid üksnes vabatahtlikkuse alusel või ainult krediitiasutuste valimilt. Liikmesriikide esitatud 2016. aasta andmed võivad mõnel juhul sisaldada vahetusi, mis toimusid direktiivi jõustumisele eelnenud kuudel (nt kui sarnane vahetamisteenus oli nendes liikmesriikides olemas juba enne direktiivi rakendamist).

Alates andmete kogumise algusest on **vahetusteenuse abil vahetatud 17,6 miljonit maksekontot**.

Tabel 1. Vahetatud maksekontode arv aastast

Riik	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Vahetused kokku
Belgia	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Bulgaaria	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Tšehhi		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Taani	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Saksamaa		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Eesti		179		362				75	616
Iirimaa	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Kreeka						2 499	3 069	2 822	8 390
Hispaania			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Prantsusmaa	1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861		9 129 383
Horvaatia		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Itaalia	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Küpros		0	0	3	6	6	3	1	19
Läti		0	0	66	32	103	86	44	331
Leedu		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Luksemburg		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Ungari	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Malta				0	0	0	0	0	0
Madalmaad	77 473	67 345	90 798	60 529	51 376	36 731	39 452	38 959	462 663
Austria		127 465	97 364	119 097	110 259	97 911	92 767	87 024	731 887
Poola	32 168	34 206	34 206	49 824	22 674	9 552	11 638	18 667	212 935
Portugal			22	12	40	45	38	52	209
Rumeenia			42	56		148	162	7	415
Sloveenia		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Slovakkia	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Soome		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Rootsi									
Kokku	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

Andmelüki ja täielikult võrreldavate andmete puudumist⁷ arvesse võttes on keeruline teha selgeid järeldusi vahetusteenuse kasutuselevõtu kohta või teha kindlaks aja jooksul toimunud selgeid suundumusi. Siiski on võimalik märgata olulisi erinevusi. Kui mõnes liikmesriigis on toimunud märkimisväärne arv vahetusi, siis teistes on vahetuste arv väga väike. Erilist tähelepanu väärib maksekontode vahetamise kõrge tase Prantsusmaal (2023. aastal 1,2 miljonit, 2022. aastal 1,5 miljonit), kus protsess on hästi sisse seatud.

Liikmesriikide vastuste kohaselt võib vahetuste väikest arvu mõnes liikmesriigis seostada mitme teguriga. Need on i) vähene teadlikkus vahetusteenustest, ii) nõudluse puudumine

⁷ Näiteks hõlmavad teatavad andmed igat liiki kontosid, mitte ainult maksekontosid.

(maksekontode ja eri pakkujate juures mitme konto kasutamise minimaalsete erinevuste tõttu), ii) protsessi peetakse liiga keeruliseks, iv) inertsus, v) raskused paremate alternatiivide leidmisel või vi) krediidiilimiidid või muud finantseerimisasutuse seotud teenused, mida võib olla raske üle kanda, ning vii) IBAN-numbri muutmise seotud ebamugavused. Mõnes liikmesriigis on võetud meetmeid konto vahetamise protsessi täiendamaks lihtsustamiseks⁸. Vahetamisteenuste vähest kasutuselevõttu mõnes liikmesriigis võib olla vaja täiendavalt hinnata ja arutada.

b) Tagasilükatud vahetamistaotluste arv (ja osakaal)

Tabelis 2 on esitatud aastatel 2016–2023 tagasi lükatud vahetamistaotluste arv. Osakaalude arvutamiseks jagati tagasilükatud vahetamistaotluste arv taotluste koguarvuga⁹. Teave on puudulik, sest mõnes liikmesriigis ei koguta tagasilükatud taotluste andmeid. Peale selle ei pruugi esitatud andmed andmete kogumiseks kasutatud erinevate meetodite tõttu täielikult võrreldavad olla.

Tabel 2. Tagasilükatud vahetamistaotluste arv ja osakaal

Riik	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgia									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bulgaaria																
Tšehhi			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%
Taani															0	
Saksamaa			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Eesti																
Läti													4 490	14,8%	770	27,4%
Kreeka											2	0,1%	0		0	
Hispaania					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Prantsusmaa							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Horvaatia			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Itaalia	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%
Küpros																
Läti							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Leedu											0		0		0	
Luksemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Ungari	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	
Madalmaad			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%
Austria			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Poola							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Portugal					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Rumeenia					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Sloveenia											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovakkia	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%
Soome			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Rootsi																
Kokku	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%

Andmelüki ja erinevaid meetodeid arvesse võttes on raske teha kindlaid järeldusi. Siiski on võimalik täheldada liikmesriikide vahel väga suuri erinevusi ja anda teavet küsimustikule antud liikmesriikide vastustes esitatud võimalike selgituste kohta. Tagasilükatud taotluste osakaal oli

⁸ Näiteks Portugalis on võetud meetmeid, et vähendada muret kontode vahetamise väikese arvu pärast. Portugali keskpank on esitanud [ringkirja](#) vormis suunised, milles märgitakse, et makseteenuse pakkujad i) peavad tegema kättesaadavaks konto vahetamise vormi, ii) tegema konto vahetamise kättesaadavaks digitaalsete kanalite kaudu, kui maksekonto avamine on samuti nende kanalite kaudu kättesaadav, iii) teavitama tarbijaid konto vahetamisest keeldumise põhjustest, iv) tegema kättesaadavaks uue konto teabevormid, mille tarbijad saavad esitada oma võlausaldajatele ja/või võlgnikele, kui tarbija otsustab seda teha (makseteenuse pakkuja asemel), v) tegema oma veebisaitidel kättesaadavaks teabe maksekonto vahetamise kohta ja vi) andma oma töötajatele vahetamisteenuse alased teadmised.

⁹ (Tagasilükatud taotluste arv) / (tagasilükatud taotluste arv + vahetuste arv).

suurim Rumeenias (2023. aastal 85 %), Hispaanias (2020. aastal 49 %), Poolas (2023. aastal 29 %), Iirimaa (2023. aastal 27 %) ja Ungaris (2023. aastal 27 %), samas kui enamikus teistes liikmesriikides on tagasilükatud taotluste osakaal palju väiksem¹⁰. Liikmesriigid esitasid mitu põhjust, miks vahetamistaotlused tagasi lükati. Need on i) vahetamistaotluse vormiga seotud vead (puuduv, ebaõige või ebajärjekindel teave, sobimatud kontoliigid, loetamatud/puudutavad allkirjad jne), ii) mittetäielikud dokumendid, iii) pankadevahelise koostöö puudumine, iv) negatiivne kontojääk, v) suutmatus järgida konkreetseid tähtaegu või vi) kasutaja poolt taotluse tühistamine.

5. PÕHIMAKSEKONTOT PAKKUVATE KREDIIDIASUTUSTE ARV, AVATUD PÕHIMAKSEKONTODE ARV NING PÕHIMAKSEKONTO AVAMISEKS ESITATUD JA TAGASI LÜKATUD TAOTLUSTE OSAKAAL

a) Põhimaksekontosid pakkuvate krediidasutuste arv

Enamikus liikmesriikides peavad kõik tavamaksekontosid pakkuvad krediidasutused pakkuma põhimaksekontosid (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). Teistes liikmesriikides on põhimaksekontode pakumise kohustus vaid mõnel krediidasutusel, st nendel, kes vastavad asjaomastes liikmesriikides kehtestatud erikriteeriumidele. Viimati nimetatud juhul katavad kohustatud krediidasutused maksekontode arvu poolest üldiselt suure osa turust.

Tabel 3. Liikmesriigid, kus põhimaksekontosid pakuvad ainult mõned krediidasutused

Riik	Liikmesriigi konkreetsed kriteeriumid krediidasutuste poolt põhimaksekonto pakumiseks	Põhimaksekontot pakkuva kohustatud krediidasutuste koguarv (võrreldes maksekontosid pakkuvate krediidasutuste koguarvuga) ja turuosa
Kreeka	Kõik tarbijatele makseteenuseid pakkuvad krediidasutused, v.a krediidasutused, kes pakuvad maksekontot ainult internetirakenduste kaudu	
Horvaatia	Põhimaksekontot peavad pakkuma krediidasutused, kelle varad on üle 1,99 miljardi euro; muud krediidasutused võivad pakuda põhimaksekontot	20st pangast 7 (varad on üle 1,99 miljardi euro), kelle turuosa on 94 %
Küpros	Kõik Küprosel tegutsevad krediidasutused, välja arvatud kolm väga väikest kohalikku pank, on kohustatud pakkuva põhimaksekontot	14 krediidasutust, kelle turuosa on ligikaudu 94 %
Luksemburg	Põhimaksekontot peavad pakkuma krediidasutused, kellel on vähemalt 25 esindust Luksemburgis ja vähemalt 2,5 % tagatud hoiustest	5 krediidasutust, kes koos moodustavad suurema osa turust

¹⁰ Taani pangaliidu Finance Denmark hinnangul ei ole Taanis ühtegi vahetamistaotlust tagasi lükatud. Samuti ei ole Leedus hinnangute kohaselt ühtegi vahetamistaotlust tagasi lükatud.

¹¹ 2023. aasta lõpus pakub põhimaksekontot 14 krediidasutust. Nende arvele langeb 95 % tarbijate maksekontode turuosast.

¹² Enamik panku pakub põhimaksekontosid oma tavamaksekonto kõige piiratuma versioonina: mõned pangad pakuvad põhimaksekontosid tavamaksekontost esineva eritootena.

Riik	Liikmesriigi konkreetsed kriteeriumid krediidasutuste poolt põhimaksekonto pakkumiseks	Põhimaksekontot pakkuva kohustatud krediidasutuste koguarv (võrreldes maksekontosid pakkuvate krediidasutuste koguarvuga) ja turuosa
Malta	Põhimaksekontot peavad pakkuma krediidasutused, kellel on Maltal viis või enam filiaali	Põhimaksekontot pakub 5 krediidasutust, kelle turuosa on 93,7 %
Slovakkia	Ainult krediidasutused, kes osutavad oma äritegevuse raames tarbijatele kõiki põhimaksekontoga seotud pangandusteenuseid	10 krediidasutust

b) Põhimaksekontode arv

Liikmesriikide esitatud ja tabelis 4 kajastatud teave põhimaksekontode arvu kohta ei ole teatavate aastate kohta täielik. Mõnes liikmesriigis ei pruugi krediidasutused tavamaksekontol ja põhimaksekontol vahet teha, nii et põhimaksekontode kohta ei olegi andmeid. Samuti ei pruugi teave erinevate andmete kogumise meetodite tõttu alati võrreldav olla. Mõnes liikmesriigis pakuvad ainult mõned krediidasutused põhimaksekontosid eritootena, samas kui teised krediidasutused ei tee eri liiki kontodel vahet. Seetõttu hõlmavad nende riikide andmed ainult eritootena pakutavaid põhimaksekontosid.

Tabel 4. Igal aastal avatud põhimaksekontode arv

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

Andmelüki ja võrreldavate andmete puudumist arvesse võttes on raske teha kindlaid järeldusi¹³. Kuna artiklis 27 ei ole sellise teabe esitamist nõutud, puuduvad andmed, mis näitaksid olemasolevate põhimaksekontode koguarvu iga aasta lõpu seisuga. Tabelis 4 esitatud teave näitab, et **aruandeperioodil on avatud märkimisväärne arv põhimaksekontosid, kusjuures 2023. aastal ulatus nende arv peaaegu 2 miljonini**. Avatud kontode väga suur arv Rumeenias on seletatav asjaoluga, et andmed kajastavad kõiki avatud kontoliike, mitte üksnes põhimaksekontosid. Samuti tuleneb Kreekas avatud uute kontode suur arv asjaolust, et kliendid kasutavad tavakontosid põhimaksekontona. Prantsusmaal, Itaalias¹⁴ ja Slovakkias on avatud uute kontode arv silmatorkavalt väike.

c) Põhimaksekonto avamiseks esitatud ja tagasi lükatud taotluste arv (ja osakaal)

Andmeid põhimaksekonto avamiseks esitatud ja tagasi lükatud taotluste arvu kohta kogusid liikmesriigid (tabel 5). Osakaalud on arvutatud, võttes avatud põhimaksekontode arvu ja tagasilükatud põhimaksekonto taotluste arvu protsendina taotluste koguarvust¹⁵.

Tabel 5. Põhimaksekonto avamiseks esitatud ja tagasi lükatud taotluste arv ja osakaal

Riik	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgia	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgaaria	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Tšehhi			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Taani																
Saksamaa					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Eesti													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Liimaa	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%
Kreeka			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Hispaania					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Prantsusm	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Horvaatia			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Itaalia	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Küpros							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Läti			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Leedu			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	
Ungari																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Madalmaad																
Austria			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Poola							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Portugal	185	1,4%	150	1,2%	265	1,5%	581	1,2%	358	1,2%	315	1,2%	3 553	7,7%	2 379	5,5%
Rumeenia					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Sloveenia			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovakkia	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Soome			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Rootsi											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Kokku	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%

Andmed ei ole kõigi liikmesriikide kohta kättesaadavad ja need ei pruugi olla täielikult võrreldavad. Seetõttu ei ole võimalik teha kindlaid järeldusi. Andmetest ilmneb siiski, et **põhimaksekonto taotluste tagasilükkamise määr on üldiselt väga madal**.

Tagasilükkamise põhjused on liikmesriigiti väga erinevad. Küsimustiku vastuste põhjal on tagasilükkamise peamised põhjused järgmised: i) rahapesuvastaste meetmete ja põhimõttega

¹³ Näiteks 2018. aastal Saksamaa kohta esitatud arv on aastaid 2016–2018 hõlmav koondarv ning mõne liikmesriigi andmed ei ole kõigi aastate kohta kättesaadavad.

¹⁴ Itaalias loetakse põhikonto pakkumise kohustus täidetuks, kui makseteenuse pakkuja pakub põhimaksekontot eritootena või kui makseteenuse pakkuja pakub „tavamaksekontot“, mis on vähemalt põhimaksekontoga seotud teenuste ja tehingute osas tasuta; viimasel juhul täpsustatakse kontot käsitlevas lepingueelses teabes, et see asendab põhikontot.

¹⁵ Taotluste võimalikku tagasivõtmist ei ole arvesse võetud (andmete puudumise tõttu).

„tunne oma klienti“ seotud nõuete järgimine; ii) kliendil on juba maksekonto; iii) kliendi varasemad suhted pangaga on olnud negatiivsed; iv) probleemid dokumentidega või v) taotleja ei ela ELis.

6. KOKKUVÕTE

Aruandes kinnitatakse, et direktiivi peamised läbipaistvuse ja võrreldavuse, vahetamisteenuse ja põhimaksekontole juurdepääsu õiguse meetmed on üldiselt kasutusele võetud. Andmete kogumise meetodite erinevus liikmesriigiti ja märkimisväärsete andmelünkade püsimine raskendavad aga kindlate järelduste tegemist selle kohta, kui suurt kasu on direktiivi kehtestamine Euroopa tarbijatele toonud.

Neid asjaolusid silmas pidades võib siiski teha järgmised esialgsed järeldused.

- Artiklites 4, 5 ja 6 sätestatud **teavitamis- ja läbipaistvusnõudeid** üldiselt täidetakse, mis viitab tarbijatele tekitatud kahju üldisele vähenemisele. Et teha kindlaid järeldusi nende sätete positiivse mõju kohta Euroopa tarbijatele, oleks siiski vaja põhjalikumaid ja usaldusväärsemaid andmeid.
- **Võrdlusveebisaidid** on peaaegu kõigis liikmesriikides täielikult toimivad. Mitu liikmesriiki on korraldanud ka üldsuse teadlikkuse suurendamise kampaaniaid ja nad annavad teavet erinevate sidekanalite kaudu, millel võib olla oluline roll tarbijate teadlikkuse suurendamisel. Oma võrdlusveebisaidid on hinnanud või kavatsevad hinnata vaid üksikud liikmesriigid. Korrapärased hindamised, milles võetakse arvesse nii tarbijatelt kui ka makseteenuse pakkujalt saadud tagasisidet, tagaksid kasutajasõbralikumad liidesed ning tarbijatele asjakohasema ja kergemini kättesaadava teabe.
- **Maksekonto vahetamise** teenust kasutas 2023. aastal üle 2,5 miljoni klienti, mis on vähem kui varasem 2022. aasta rekordtase (2,86 miljonit klienti). Alates 2016. aastast on toimunud kokku 17,6 miljonit maksekonto vahetust. Mõnes liikmesriigis kasutatakse vahetamisteenust sageli, kuid paljudes teistes liikmesriikides ei kasutata seda praktiliselt üldse. Selliste lahknevuste põhjused ei ole täiesti selged ja neid võib olla vaja täiendavalt uurida. Liikmesriikide esitatud tõendid osutavad siiski sellele, et oma osa võib olla inertsusel, vähesel teadlikkusel ja väikesel nõudlusel, tajutaval keerukusel (sh seoses olemasolevatest seotud kokkulepetest loobumisega), klientide lojaalsusel, vahetamisest saadava ilmse kasu puudumisel või IBANi muutmise ebamugavusel.
- Liikmesriigiti on märkimisväärseid erinevusi ka **tagasilükatud vahetamistaotluste arvus**. Liikmesriigid esitasid järgmised tagasilükkamise põhjused: i) vahetamistaotluse vormiga seotud vead (puuduv või ebaõige teave, ebajärjekindlad kliendiandmed, sobimatud kontoliigid, valed vormid, ebaõige IBAN, loetamatud/puudutavad allkirjad); ii) liiga lühikesed tähtajad; iii) mittetäielikud dokumendid; iv) pankadevahelise koostöö puudumine; v) negatiivne kontojääk; vi) suutmatus järgida konkreetseid tähtaegu või vii) kasutaja poolt taotluse tühistamine.
- **Põhimaksekontode** puhul esineb endiselt andmelünki – mõned liikmesriigid ei ole esitanud avatud uute kontode arvu. Komisjonil puuduvad andmeid põhimaksekontode koguarvu kohta iga aasta lõpus ning seetõttu ei ole võimalik näidata, kui paljudel inimestel on praegu selline konto. Liikmesriigiti on märkimisväärseid erinevusi **avatud uute kontode arvus**. Osaliselt võivad põhjuseks olla erinevused selles, kuidas pangad

selliseid funktsioone oma klientidele pakuvad. Näiteks mõnel juhul ei eristata põhimaksekontosid sellistest tavakontodest, millel on põhimaksekonto põhifunktsioonid. Aastalõpu andmed põhimaksekontode koguarvu kohta ei ole kättesaadavad. Liikmesriikide esitatud andmete põhjal on võimalik kindlaks teha aastane kasv – 2023. aastal oli avatud uute kontode arv peaaegu 2 miljonit.

- **Põhimaksekonto taotluste tagasilükkamise määr** on liikmesriigiti väga erinev. Selle põhjused on muu hulgas rahapesuga seotud probleemid, asjaolu, et kliendil on juba maksekonto, varasemad negatiivsed kogemused pangaga, probleemid dokumentidega või asjaolu, et isik ei ela ELis. Kokku registreeriti 2023. aastal 24 545 põhimaksekonto avamisest keeldumist, mis moodustab 1,2 % avatud põhimaksekontode koguarvust.

Komisjon võtab järelmeetmeid seoses aruandes esitatud tähelepanekutega, sealhulgas vahetamisteenuse vähese kasutuselevõtu või põhimaksekonto taotluste tagasilükkamise kõrge määraga mõnes liikmesriigis, arutab neid liikmesriikidega ja uurib, kas edasised meetmed, sealhulgas liikmesriigi tasandil, võiksid olla kasulikud. Samuti jätkab komisjon koostööd liikmesriikidega, et tagada edaspidi usaldusväärsemad ja võrreldavamad andmed.