

Bruselas, 11.9.2025
COM(2025) 485 final

INFORME DE LA COMISIÓN

en el que recopila datos específicos relacionados con las cuentas de pago de los Estados miembros en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 27 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 4, 5 Y 6 POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO	2
3. CUMPLIMIENTO POR LOS ESTADOS MIEMBROS DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE SITIOS WEB DE COMPARACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 7	6
4. NÚMERO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO OBJETO DE TRASLADO Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO RECHAZADAS	7
5. NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO QUE OFRECEN CUENTAS DE PAGO BÁSICAS, NÚMERO DE ESTAS CUENTAS QUE HAN SIDO ABIERTAS Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE APERTURA DE CUENTAS DE PAGO BÁSICAS QUE HAN SIDO RECHAZADAS.....	11
6. CONCLUSIÓN.....	14

1. INTRODUCCIÓN

La Directiva sobre las cuentas de pago («DCP») entró en vigor en septiembre de 2014. Los Estados miembros disponían de un plazo de hasta el 18 de septiembre de 2016 para adoptar y publicar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la DCP. En virtud del artículo 27 de la DCP, la Comisión debe elaborar un informe acerca de lo siguiente:

1. Cumplimiento de los artículos 4, 5 y 6 de la DCP por los proveedores de servicios de pago.
2. Cumplimiento por los Estados miembros de los requisitos establecidos para garantizar la existencia de sitios web de comparación, de conformidad con el artículo 7 de la DCP.
3. Número de cuentas de pago que han sido objeto de traslado y proporción de solicitudes de traslado de cuentas de pago que se hayan rechazado.
4. Número de entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago básicas, número de estas cuentas que han sido abiertas y proporción de solicitudes de apertura de cuentas de pago básicas que se han rechazado.

Como se establece en el artículo 27, el informe se basa exclusivamente en los datos comunicados por los Estados miembros. Sin embargo, existen ciertas lagunas en los datos (por ejemplo, en aquellos casos en los que la información no estaba disponible en un Estado miembro). Asimismo, es posible que haya habido diferencias en las metodologías de recopilación de datos y las fuentes de estos entre los distintos Estados miembros, lo que puede plantear dificultades a la hora de comparar y evaluar los datos.

Este es el segundo informe basado en el artículo 27 de la DCP, que contiene información relativa a los años 2022 y 2023¹. Se ha elaborado sobre la base de un cuestionario que se debatió y acordó con representantes gubernamentales de los veintisiete Estados miembros de la UE.

2. CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 4, 5 Y 6 POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO

El capítulo II de la DCP introduce normas para garantizar que los proveedores de servicios de pago faciliten información clara y transparente sobre las comisiones relacionadas con las cuentas de pago. Sus dos objetivos principales, como se indica en los considerandos de la DCP, son: i) reforzar el mercado interior del sector bancario minorista; y ii) ayudar a los consumidores a comparar las ofertas de forma eficaz y a decidir con conocimiento de causa.

El primer paso para alcanzar estos objetivos es establecer una terminología normalizada, tal como se indica en el artículo 3 de la DCP. Para ello, los Estados miembros disponen de una lista de los servicios más comunes vinculados a una cuenta de pago que están sujetos a comisiones elaborada siguiendo un enfoque integral y gradual. Esta terminología normalizada

¹ El informe también contiene datos actualizados o completos relativos a 2021 que fueron solicitados a los Estados miembros que aún no disponían de los datos de 2021 cuando se elaboró el primer informe.

se establece en un Reglamento Delegado². También sirve de base para los artículos posteriores del capítulo II, ya que los proveedores de servicios de pago están obligados a utilizar estos términos acordados para cumplir el resto de las disposiciones del capítulo.

De conformidad con el artículo 27 de la DCP, los Estados miembros han facilitado la siguiente información sobre los artículos 4, 5 y 6 en lo que respecta al nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago.

a) Artículo 4: Documento informativo de las comisiones y glosario

El artículo 4 establece que los proveedores de servicios de pago deben facilitar a los consumidores un documento informativo de las comisiones con suficiente antelación respecto de la fecha de celebración de un contrato para una cuenta de pago. El documento debe facilitarse en papel o en otro soporte duradero, y en él deben figurar los términos normalizados y las comisiones aplicables a cada uno de los servicios ofrecidos por el proveedor. El formato de presentación del documento informativo de las comisiones está sujeto a las normas precisas que se establecen en un Reglamento de Ejecución³. Además, los proveedores de servicios de pago deben poner a disposición de los consumidores un glosario con los términos y definiciones normalizados, y garantizar que el documento informativo de las comisiones y el glosario sean fácilmente accesibles para los consumidores en cualquier momento, de forma gratuita y en diversos formatos, en particular en formato electrónico en sus sitios web y locales, así como en papel u otro soporte duradero para todo consumidor que lo solicite.

En lo que respecta a la obligación de poner a disposición de los consumidores el documento informativo de las comisiones con la suficiente antelación, tal como se establece en el **artículo 4, apartado 1, los datos indican un cumplimiento general por parte de los proveedores de servicios de pago**. Así se desprende de los estudios, inspecciones u otros controles de supervisión y análisis realizados (por ejemplo, en BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO y SI)⁴, así como del reducido número de reclamaciones o de que no se haya indicado de ningún otro modo que los proveedores incumplan su obligación (por ejemplo, en AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE y SK). En general, los datos sugieren que los proveedores cumplen esta obligación. Los documentos informativos también se ofrecen a los consumidores en diversos formatos, en particular físicamente en las sucursales y digitalmente en los sitios web. A este respecto, los Países Bajos destacaron que, si bien los documentos informativos de las comisiones están disponibles en los sitios web, no siempre son fáciles de encontrar para los consumidores. Francia indicó que ha observado recientemente que una entidad de crédito ofrece información sobre precios por medio de un código QR. Considera que la obligación se cumple si el código está vinculado con un soporte duradero que pueda descargarse, imprimirse o registrarse, y si la información está disponible para todo consumidor que la solicite.

² Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se complementa la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación de una terminología normalizada de la Unión aplicable a los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago (C/2017/6451, DO L 6 de 11.1.2018, p. 3).

³ Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del documento informativo de las comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (C/2017/6456, DO L 6 de 11.1.2018, p. 37).

⁴ Códigos de país utilizados en el presente informe: AT (Austria), BE (Bélgica), BG (Bulgaria), CY (Chipre), CZ (Chequia), DE (Alemania), DK (Dinamarca), EE (Estonia), EL (Grecia), ES (España), FI (Finlandia), FR (Francia), HR (Croacia), HU (Hungría), IE (Irlanda), IT (Italia), LT (Lituania), LU (Luxemburgo), LV (Letonia), MT (Malta), NL (Países Bajos), PL (Polonia), PT (Portugal), RO (Rumanía), SE (Suecia), SI (Eslovenia) y SK (Eslovaquia).

En cuanto al requisito de que los proveedores de servicios de pago pongan a disposición un glosario de términos normalizados, tal como se indica en el **artículo 4, apartado 4, los datos apuntan al cumplimiento general por parte de los proveedores de servicios de pago**. Así se desprende de los estudios, inspecciones u otros controles de supervisión y análisis realizados (por ejemplo, en BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO y SI), así como del reducido número de reclamaciones o de que no se haya indicado de ningún otro modo que los proveedores incumplan su obligación (por ejemplo, en AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE y SK). En general, los datos sugieren que los proveedores cumplen esta obligación.

En cuanto al requisito de poner a disposición de los consumidores y las personas que no sean clientes el documento informativo de las comisiones y el glosario en cualquier momento en el sitio web y en los locales, tal como se indica en el **artículo 4, apartado 5, los datos sugieren un cumplimiento general por parte de los proveedores de servicios de pago**. Esta conclusión se extrae, de nuevo, de los estudios, inspecciones u otros controles de supervisión y análisis realizados (por ejemplo, en BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO y SI), así como del reducido número de reclamaciones o de que no se haya indicado de ningún otro modo que los proveedores incumplan su obligación (por ejemplo, en AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE y SK). En general, los datos sugieren que los proveedores cumplen esta obligación.

En un número limitado de casos, se detectaron anomalías en relación con el uso de términos no normalizados y la puesta a disposición del público del documento informativo de las comisiones y el glosario. Se dio instrucciones a los respectivos proveedores para que abordaran los problemas detectados con las medidas correctoras adecuadas. Sin embargo, no se impusieron sanciones, ya que los proveedores emprendieron acciones para garantizar el cumplimiento (por ejemplo, en ES, IT y PT). En Francia, un establecimiento que no facilitaba el documento informativo de las comisiones recibió un requerimiento para hacerlo tras incumplir esta obligación en reiteradas ocasiones. No obstante, **casi todos los Estados miembros** informaron de que **no se habían incoado medidas de ejecución a causa de infracciones del artículo 4**.

La mayoría de los Estados miembros indicaron que el perjuicio para los consumidores se había reducido como consecuencia de los requisitos establecidos en el artículo 4. Sin embargo, varios Estados miembros señalaron que no hay datos suficientes para evaluar plenamente esta cuestión con certeza.

b) Artículo 5: Estado de comisiones

El artículo 5 de la DCP regula el estado de comisiones. El estado debe incluir un desglose detallado de todas las comisiones en las que se incurra por los servicios vinculados a una cuenta de pago. En aras de la coherencia y la claridad, la Comisión Europea ha promulgado un Reglamento de Ejecución⁵ que normaliza el formato de presentación del estado de comisiones e introduce un símbolo común. Esta obligación tiene por objeto promover la transparencia y ayudar a los consumidores a comprender mejor las comisiones asociadas a sus cuentas de pago.

En cuanto a la obligación de entregar al menos una vez al año y de forma gratuita un estado de todas las comisiones en las que se ha incurrido, tal como se establece en el **artículo 5, los datos indican el cumplimiento general por parte de los proveedores de servicios de pago**. Así se desprende de los estudios, inspecciones u otros controles de supervisión y análisis realizados

⁵Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del estado de comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (C/2017/6453, DO L 6 de 11.1.2018, p. 26).

(por ejemplo, en CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT y SI), así como de que no haya habido reclamaciones ni se haya indicado de ningún otro modo que los proveedores incumplan su obligación (por ejemplo, en AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE y SK). En general, los datos sugieren que los proveedores cumplen esta obligación.

En un número limitado de casos, se detectaron deficiencias (por ejemplo, en Hungría y Portugal) en relación con el cumplimiento de los requisitos de información de la declaración. En Italia también se detectaron deficiencias que tenían que ver con la incorrecta clasificación de los productos fuera del ámbito de aplicación de la DCP y con que el estado de comisiones se entregaba con menos frecuencia de lo requerido. Estas deficiencias obligaron a las autoridades competentes a tomar medidas para garantizar el cumplimiento (por ejemplo, en HU e IT). No obstante, **casi todos los Estados miembros** informaron de que **no se habían incoado medidas de ejecución** a causa de **infracciones del artículo 5**.

La mayoría de los Estados miembros indicaron que el perjuicio para los consumidores se había reducido como consecuencia de los requisitos establecidos en el artículo 5. Sin embargo, varios Estados miembros señalaron que no hay datos suficientes para evaluar plenamente esta cuestión con certeza.

c) Artículo 6: Información a los consumidores

El artículo 6 de la DCP obliga a los proveedores de servicios de pago a utilizar la terminología normalizada en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores. Esto significa que debe utilizarse un lenguaje coherente y claro para ayudar a los consumidores a comprender los servicios y las comisiones asociados a sus cuentas de pago. Aunque los proveedores de servicios de pago pueden utilizar nombres de marcas en el documento informativo de las comisiones y en el estado de comisiones, dichos nombres de marcas solo pueden usarse como designación secundaria de los servicios.

En cuanto a la obligación de incluir términos normalizados en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores, tal como se especifica en el **artículo 6, apartado 1, los datos apuntan al cumplimiento generalizado por parte de los proveedores de servicios de pago**. Así se desprende de los estudios, inspecciones u otros controles de supervisión realizados (por ejemplo, en BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT y RO), así como de que no haya habido reclamaciones ni se haya indicado de ningún otro modo que los proveedores incumplan su obligación (por ejemplo, en AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI y SK). Según los datos, los proveedores parecen cumplir en general esta obligación.

Por lo que se refiere a la frecuencia con que los proveedores de servicios de pago **incluyen el nombre de su marca en el documento informativo de las comisiones y en el estado de comisiones, se observa en general que los proveedores lo hacen a menudo**. Varios Estados miembros indicaron que no disponían de datos suficientes para evaluar esta cuestión.

En cuanto a las medidas de ejecución relacionadas con las **infracciones del artículo 6, casi todos los Estados miembros informaron de que no habían adoptado tales medidas**. Portugal indicó que detectó tres infracciones entre 2022 y 2023 en relación con las cuales emitió avisos para cumplir las obligaciones correspondientes. Sin embargo, no adoptó ninguna medida de ejecución más allá. Basándose en un estudio realizado en 2022, Francia puso de relieve que un proveedor de servicios de pago no incluía toda la información requerida. Sin embargo, tras recibir un requerimiento, el proveedor cumplió la obligación prevista en el artículo 6 de la DCP.

La mayoría de los Estados miembros indicaron que el perjuicio para los consumidores se había reducido como consecuencia de los requisitos establecidos en el artículo 6. Sin embargo, varios Estados miembros señalaron que no tenían datos suficientes para evaluar plenamente esta cuestión con certeza, y otros Estados miembros también destacaron que es probable que el artículo 6 tenga un impacto limitado.

3. CUMPLIMIENTO POR LOS ESTADOS MIEMBROS DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE SITIOS WEB DE COMPARACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 7

De conformidad con el artículo 7, los Estados miembros deben velar por que los consumidores tengan acceso gratuitamente al menos a un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago como mínimo por los servicios incluidos en la lista nacional de los servicios más representativos vinculados a una cuenta de pago y sujetos a una comisión. Asimismo, dicho artículo establece que los sitios web de comparación pueden estar gestionados por un operador privado o por una autoridad pública, y que deben reunir los requisitos siguientes: ser funcionalmente independientes; indicar de quién son propiedad; establecer unos criterios de comparación claros y objetivos; utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco; estar actualizados; abarcar una parte significativa del mercado; y ofrecer un procedimiento eficaz en caso de que se sea preciso comunicar que hay errores en la información sobre las comisiones publicadas.

Casi todos los Estados miembros⁶ disponen de al menos un sitio web de comparación, tal como exige el artículo 7. **La mayoría de los Estados miembros han asignado la responsabilidad de crear y actualizar el sitio web a una autoridad pública.** En Irlanda, Polonia y España existen varios sitios web privados además de uno público. En Dinamarca y Chequia, los sitios web disponibles son gestionados por operadores privados. En el caso de Finlandia, los Países Bajos y Suecia intervienen tanto agentes públicos como privados.

Croacia señaló que su sitio web también distingue entre diferentes tipos de cuentas, como las cuentas básicas para los consumidores que pertenecen a un grupo vulnerable. **Algunos sitios web también proporcionan información sobre otros productos u otros sitios web de comparación relacionados con diferentes productos** que existen en los respectivos Estados miembros, en particular tarjetas de crédito, seguros, préstamos hipotecarios, créditos al consumo y cuentas de ahorro. Excepto en el caso de algunos sitios web privados de Chequia, ninguno de los sitios web de comparación disponibles públicamente en los Estados miembros parece proporcionar asesoramiento personalizado a los consumidores.

En general, los sitios web de comparación parecen actualizarse periódicamente. Además, varios Estados miembros subrayan que exigen a los proveedores notificar a los operadores de los sitios web cualquier cambio antes o, a más tardar, cuando surtan efecto las nuevas condiciones (por ejemplo, BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI y SK).

⁶ En Alemania, en enero de 2025 se puso a disposición un nuevo sitio web de comparación facilitado por la autoridad pública BaFin. El sitio web de comparación disponible previamente, facilitado por un proveedor privado, no cumplía con la DCP según una resolución judicial alemana. El principal motivo era que no abarcaba una parte suficiente del mercado. Además, la información del sitio web no siempre estaba actualizada, ya que los bancos no estaban obligados a comunicar sus datos al proveedor. Ahora, los bancos están obligados a comunicar los datos pertinentes a BaFin de manera regular. Aunque desde hace varios años hay sitios web privados de comparación disponibles en línea, Italia también está desarrollando uno que cumpla los requisitos del artículo 7 de la DCP.

Solo unos pocos Estados miembros informaron de que se había usado el mecanismo para notificar que la información sobre las comisiones publicadas era incorrecta (por ejemplo, BE, BG, EL, FI, FR, LU y MT) y, en la mayoría de los casos, solo hicieron falta correcciones menores. **En general, esto sugiere que la información que se muestra en los sitios web de comparación es correcta.** Por lo que respecta a la corrección de errores, Francia destacó su proceso de verificación automática, que lleva a cabo controles de calidad de la información publicada en el sitio web en el momento de introducir los datos. Malta también hizo hincapié en que su autoridad competente revisa todos los cambios antes de su publicación en el sitio web de comparación para evitar que se publique información incorrecta.

Varios Estados miembros también han puesto en marcha campañas públicas de sensibilización para concienciar a la ciudadanía a través de diversos canales de comunicación, como la televisión, la radio y las redes sociales (por ejemplo, BE, DE, EE, HR, IE y PT). Además, otros Estados miembros difunden información pertinente en sitios web públicos relacionados, comunicados de prensa e informes (por ejemplo, BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE y SI). Además, Austria y Hungría señalaron que los proveedores de servicios de pago deben informar a los consumidores sobre la disponibilidad del sitio web de comparación.

Solo unos pocos Estados miembros han llevado a cabo evaluaciones específicas de sus sitios web o tienen previsto hacerlo en el futuro. Por ejemplo, en 2020 se hizo una evaluación del sitio web de comparación de los Países Bajos. Dicha evaluación incluía cuestionarios dirigidos tanto a los usuarios como a los proveedores de servicios de pago. En línea con los resultados de la evaluación, se añadió información clara sobre cuándo se actualiza el sitio web. El sitio web de Luxemburgo se revisó en 2023 y se hizo más útil y fácil de usar para los consumidores. Aunque España no llevó a cabo una evaluación amplia, algunos datos sugerían que los consumidores tienen dificultades para usar el sitio web y que la información no siempre está al día con respecto a las preferencias actuales de los consumidores. Por ello, España está revisando su sitio web en estos momentos. Malta mencionó que registra las visitas al sitio web de comparación y evalúa su eficacia de forma periódica. Rumanía pondrá en marcha un proyecto cofinanciado por el Fondo Social Europeo. El objetivo es reducir la carga administrativa para los particulares y las empresas en materia de protección de los consumidores, lo que incluye mejorar el sitio web de comparación para que sea más fácil de usar.

4. NÚMERO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO OBJETO DE TRASLADO Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO RECHAZADAS

a) Cuentas de pago que han sido objeto de traslado

La DCP establece un procedimiento rápido para los consumidores que deseen trasladar sus cuentas de un banco a otro en el mismo Estado miembro.

El cuadro 1 muestra el número de cuentas de pago que se han transferido entre 2016 y 2023. No toda la información está disponible en todos los Estados miembros y los datos del cuadro tienen ciertas lagunas. Dado que algunos Estados miembros se demoraron en la transposición, es posible que un servicio de traslado de cuenta no estuviera disponible en 2016 o 2017, o que no se recogieran datos correspondientes a esos años. Además, en algunos Estados miembros, los datos no siempre se han recopilado anualmente.

Por otra parte, es posible que la información facilitada no siempre sea comparable en todos los casos debido al uso de diferentes métodos de recopilación de datos. Aunque en algunos Estados miembros es obligatorio que las entidades de crédito proporcionen información periódicamente (o cuando se les solicite), en otros solo pueden recopilarse datos que se presenten de forma voluntaria o que procedan de una muestra de entidades de crédito. En determinados casos, es posible que los datos facilitados por los Estados miembros para 2016 incluyan traslados de cuentas que tuvieron lugar antes de la entrada en vigor de la DCP (por ejemplo, si ya existía un servicio de traslado de cuenta similar en esos Estados miembros antes de la aplicación de la DCP).

Desde el inicio del ejercicio de recogida de datos, **se han trasladado 17,6 millones de cuentas de pago utilizando el servicio de traslado de cuenta.**

Cuadro 1: Número de traslados anuales

País	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total de traslados
Bélgica	0	37 873	69 868	68 504	71 149	78 739	64 646	74 763	465 542
Bulgaria	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Chequia		61 418	74 458	89 412	75 107	75 477	97 963	59 896	533 731
Dinamarca	184 674	189 643	188 204	190 402	199 334	205 582	180 721	182 611	1 521 171
Alemania		755 000		467 549		482 131	467 783	493 394	2 665 857
Estonia		179		362				75	616
Irlanda	1 421	5 221	4 440	6 668	2 369	5 746	25 877	2 039	53 781
Grecia						2 499	3 069	2 822	8 390
España			177	2 928	24 903	49 337	70 479	70 486	218 310
Francia		1 106 000	1 214 000	1 361 000	1 251 000	1 387 425	1 566 097	1 243 861	9 129 383
Croacia		70	2 026	3 943	1 676	2 766	2 128	2 191	14 800
Italia	54 276	96 628	129 740	148 653	150 956	181 613	159 671	181 561	1 103 098
Chipre		0	0	3	6	6	3	1	19
Letonia		0	0	66	32	103	86	44	331
Lituania		274	259	1 334	944	900	1 008	877	5 596
Luxemburgo		251	477	477	519	507	377	235	2 843
Hungría	22	1 616	1 069	1 386	2 332	2 032	2 234	5 648	16 339
Malta				0	0	0	0	0	0
Países Bajos	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
Polonia	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
Rumanía			42	56		148	162	7	415
Eslovenia		3 114	8 215	10 777	10 502	11 445	8 575	7 470	60 098
Eslovaquia	9 606	10 896	5 436	56 508	31 659	53 126	41 376	34 235	242 842
Finlandia		23 045	41 277	27 264	25 067	18 824	27 028	22 158	184 663
Suecia									
Total	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

Dadas las lagunas que hay en los datos y la falta de datos plenamente comparables⁷, es difícil extraer conclusiones claras acerca de la adopción del servicio de traslado de cuenta o detectar una tendencia clara a lo largo del tiempo. Sin embargo, es posible señalar diferencias significativas. Mientras que en algunos Estados miembros ha habido un número considerable de traslados de cuentas, en otros casos, las cifras parecen muy bajas. En particular, cabe destacar el elevado volumen de traslados de cuentas que tuvieron lugar en Francia (1,2 millones en 2023,

⁷ Por ejemplo, algunos datos incluyen todos los tipos de cuentas, no solo las de pago.

lo que supone una reducción con respecto a los 1,5 millones de 2022), donde el proceso está bien consolidado.

Según las respuestas de los Estados miembros, el bajo número de traslados de cuentas que se produjeron en algunos de ellos puede atribuirse a una serie de factores, en particular: i) la falta de conocimiento sobre los servicios de traslado de cuenta; ii) la falta de demanda (debido a que las diferencias entre las cuentas de pago son mínimas y al uso de varias cuentas con distintos proveedores); iii) la percepción negativa de que el proceso es complicado; iv) la inercia; v) las dificultades para reconocer opciones mejores; vi) las facilidades de crédito u otros servicios vinculados a una entidad financiera que puedan ser difíciles de transferir; y vii) los inconvenientes relacionados con el cambio de número IBAN. Algunos Estados miembros han tomado medidas para facilitar aún más el proceso de traslado de cuenta⁸. La escasa adopción de los servicios de traslado de cuenta en algunos Estados miembros puede requerir una evaluación y un debate más detallados.

b) Número (y proporción) de solicitudes de traslado que han sido rechazadas

El cuadro 2 muestra el número de solicitudes de traslado rechazadas entre 2016 y 2023. Las proporciones se han calculado dividiendo el número de solicitudes de traslado rechazadas entre el número total de solicitudes⁹. La información está incompleta porque en algunos Estados miembros no se recogen datos sobre las solicitudes rechazadas. Por otra parte, es posible que los datos facilitados no sean plenamente comparables debido al uso de diferentes métodos de recopilación de datos.

⁸ En Portugal, por ejemplo, se han tomado medidas para abordar la preocupación por el bajo número de traslados de cuentas. El Banco de Portugal ha proporcionado directrices mediante una [carta circular](#) en la que se indica que los proveedores de servicios de pago: i) deben ofrecer un formulario de traslado de cuenta; ii) deben facilitar el traslado de las cuentas a través de canales digitales en aquellos casos en los que sea posible abrir las cuentas de pago empleando dichos medios; iii) deben informar a los consumidores de las razones por las que se deniega el traslado de cuenta; iv) deben facilitar formularios con la información sobre la nueva cuenta para que los consumidores los presenten a sus acreedores o deudores en aquellos casos en los que los consumidores opten por llevar a cabo dicha tarea (en lugar del proveedor de servicios de pago); v) deben ofrecer información sobre los servicios de traslado de cuentas de pago en sus sitios web; y vi) deben informar a su personal sobre el servicio de traslado de cuenta.

⁹ (Número de solicitudes rechazadas) / (Número de solicitudes rechazadas+ Número de traslados de cuentas).

Cuadro 2: Número y proporción de solicitudes de traslado que han sido rechazadas

País	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Bélgica									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bulgaria																
Chequia			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%
Dinamarca															0	
Alemania			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Estonia																
Irlanda													4 490	14,8%	770	27,4%
Grecia											2	0,1%	0		0	
España					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Francia							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Croacia			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italia	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%
Chipre																
Letonia							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Lituania											0		0		0	
Luxemburgo			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Hungría	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	
Países Bajos			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%
Polonia							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%
Rumanía					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Eslovenia											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Eslovaquia	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%
Finlandia			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Suecia																
Total	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%

Resulta difícil extraer conclusiones firmes debido a las lagunas en los datos y al uso de distintas metodologías. No obstante, es posible observar diferencias muy significativas entre los Estados miembros y señalar posibles explicaciones a partir de sus respuestas al cuestionario. El porcentaje de solicitudes rechazadas alcanzó el 85 % en Rumanía (2023), el 49 % en España (2020), el 29 % en Polonia (2023), el 27 % en Irlanda (2023) y el 27 % en Hungría (2023), mientras que en la mayoría de los demás Estados miembros la proporción de solicitudes rechazadas fue mucho menor¹⁰. Los Estados miembros adujeron varias razones para explicar por qué habían sido rechazadas las solicitudes de traslado de cuenta. Algunas de estas razones fueron: i) errores relacionados con el formulario de solicitud de traslado de cuenta (falta información o es incorrecta o incoherente; el tipo de cuenta no puede trasladarse, faltan las firmas o son ilegibles, etc.); ii) documentación incompleta; iii) falta de cooperación entre bancos; iv) saldos negativos de las cuentas; v) incumplimiento de plazos específicos; o vi) cancelación de las solicitudes por parte de los usuarios.

¹⁰ En el caso de Dinamarca, la Asociación Bancaria Danesa, Finance Denmark, estima que no se ha rechazado ninguna solicitud de traslado de cuenta. Del mismo modo, en Lituania también se estima que no se ha rechazado ninguna solicitud de traslado de cuenta.

5. NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO QUE OFRECEN CUENTAS DE PAGO BÁSICAS, NÚMERO DE ESTAS CUENTAS QUE HAN SIDO ABIERTAS Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE APERTURA DE CUENTAS DE PAGO BÁSICAS QUE HAN SIDO RECHAZADAS

a) Entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago básicas (CPB)

En la mayoría de los Estados miembros, todas las entidades de crédito que proporcionan cuentas de pago estándar tienen que ofrecer cuentas de pago básicas (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI y SE). En otros, solo aquellas entidades de crédito que cumplen criterios específicos establecidos por cada Estado miembro están obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas. En estos últimos Estados miembros, las entidades de crédito obligadas parecen cubrir, en general, una gran cuota de mercado en términos de número de cuentas de pago.

Cuadro 3: Estados miembros en los que solo algunas entidades de crédito ofrecen CPB

País	Criterios específicos de los Estados miembros para que las entidades de crédito ofrezcan CPB	Número total de entidades de crédito obligadas a ofrecer CPB (en comparación con el número total de entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago) y su cuota de mercado
Grecia	Todas las entidades de crédito que proporcionan servicios de pago a los consumidores, con la salvedad de aquellas que ofrecen cuentas de pago solo con servicios en línea	
Croacia	Las entidades de crédito cuyos activos totales superan los 1 990 millones EUR deben ofrecer CPB; otras entidades de crédito pueden ofrecer CPB	Siete de veinte bancos (cuyos activos superan los 1 990 millones EUR), que representan el 94 % de la cuota de mercado
Chipre	Todas las entidades de crédito que operan en Chipre están obligadas a ofrecer CPB, excepto tres bancos muy pequeños constituidos localmente	Catorce entidades de crédito, que representan una cuota de mercado de alrededor del 94 %
Luxemburgo	Las entidades de crédito que tengan al menos veinticinco agencias en Luxemburgo y al menos el 2,5 % de los depósitos cubiertos deben ofrecer CPB	Cinco entidades de crédito que, en conjunto, representan la mayor parte del mercado
Malta	Las entidades de crédito que tengan cinco o más sucursales en Malta están obligadas a ofrecer CPB	Cinco entidades de crédito, que representan una cuota de mercado del 93,7 %, ofrecen CPB
Eslovaquia	Solo las entidades de crédito que ofrecen todos los servicios bancarios vinculados a una cuenta de pago básica en el marco de su actividad comercial con los consumidores	Diez entidades de crédito

¹¹ Catorce entidades de crédito ofrecían CPB a finales de 2023. Estas entidades representan el 95 % de la cuota de mercado de las cuentas de pago de los consumidores.

¹² La mayoría de los bancos ofrecen CPB como la versión más limitada de su cuenta de pago estándar, y algunos ofrecen este tipo de cuenta como un producto concreto diferente de las cuentas de pago estándar.

b) Número de cuentas de pago básicas (CPB)

La información sobre el número de CPB facilitada por los Estados miembros y recogida en el cuadro 4 está incompleta en el caso de determinados años. En algunos Estados miembros, las entidades de crédito no hacen ninguna distinción entre las cuentas de pago estándar y las CPB, por lo que no existen datos sobre estas últimas. Del mismo modo, puede que la información no sea comparable en todos los casos debido a que se emplean distintos métodos de recogida de datos. En ciertos Estados miembros, solo algunas entidades de crédito ofrecen CPB como producto específico, mientras que otras no distinguen diferentes tipos de cuentas. Por ello, en el caso de esos países, las cifras solo cubren las CPB que se ofrecen como producto específico.

Cuadro 4: Número de CPB abiertas cada año

País	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Bélgica	1 545	1 248	1 867	9 224	9 442	12 771	42 672	32 083	110 852
Bulgaria	76	615	309	335	527	337	208	2 157	4 564
Chequia		39 973	37 155	16 207	7 996	11 609	10 902	1 682	125 524
Dinamarca						1 920	7 503	9 819	19 242
Alemania			540 500	144 194		122 425	261 886	175 367	1 244 372
Estonia		144 455		228 567			192 700	98 900	664 622
Irlanda	9 153	38 847	43 974	47 116	14 410	34 520	121 365	136 992	446 377
Grecia		198 258	286 141	223 640	189 090	387 149	428 824	521 461	2 234 563
España			7 645	13 831	18 775	18 399	27 265	17 143	103 058
Francia	55 979	60 093	55 979	51 668	36 056	34 594		26 052	320 421
Croacia		47	106	175	140	186	5 112	2 649	8 415
Italia	10 994	14 304	12 450	12 512	11 251	12 447	14 913	19 211	108 082
Chipre		429		1 380	38 503	3 637	42 030	25 206	111 185
Letonia		142	131	66	85	169	3 663	809	5 065
Lituania		26 000	7 600	7 100	7 600	7 246	7 364	5 366	68 276
Luxemburgo		119	32	24	17	15	39	33	279
Hungría						533	568	761	1 862
Malta			36	4 858	6 410	3 196	2 755	2 511	19 766
Países Bajos									
Austria		6 877	4 668	3 545	3 323	4 809	6 884	7 028	37 134
Polonia				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
Rumanía			2 654	4 203		422 984	529 852	557 924	1 517 617
Eslovenia		72	430	263	252	987	2 686	2 579	7 269
Eslovaquia	1 309	797	872	741	555	535	509	487	5 805
Finlandia	54 926	11 032	9 951	11 099	9 749	10 457	18 000	15 753	140 967
Suecia						486 108	445 853	228 135	1 160 096
Total	146 718	555 300	1 029 701	834 109	391 516	1 617 093	2 239 051	1 955 125	

Resulta difícil extraer conclusiones firmes debido a las lagunas en los datos y la falta de datos comparables¹³. Dado que el artículo 27 no lo exige, no hay datos disponibles para indicar el número total de CPB pendientes a finales de cada año. La información facilitada en el cuadro 4 muestra que **se abrió un número considerable de CPB durante el período, una cifra que**

¹³ Por ejemplo, la cifra de Alemania de 2018 es un número consolidado que corresponde a los años 2016-2018. En el caso de algunos Estados miembros, no hay datos disponibles de todos los años.

llegó casi a los dos millones en 2023. El elevado número de aperturas de cuentas en Rumanía se debe a que los datos no se limitan a las CPB, sino que incluyen las aperturas de todo tipo de cuentas. Del mismo modo, en Grecia, el elevado número de nuevas cuentas se debe al hecho de que los clientes utilizan cuentas estándar como CPB. El número de nuevas cuentas abiertas en Francia, Italia¹⁴ y Eslovaquia es sorprendentemente bajo.

c) Número (y proporción) de solicitudes de cuentas de pago básicas que han sido rechazadas

Los Estados miembros obtuvieron los datos sobre el número de solicitudes de CPB rechazadas (cuadro 5). Las proporciones se han calculado tomando la suma del número de CPB abiertas y el número de solicitudes de CPB rechazadas como número total de solicitudes¹⁵.

Cuadro 5: Número y proporción de solicitudes de CPB que han sido rechazadas

País	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Bélgica	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgaria	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Chequia			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Dinamarca																
Alemania					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Estonia							5	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	2 437	1,2%	1 917	1,9%
Irlanda	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%
Grecia			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
España					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Francia	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Croacia			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italia	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Chipre							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Letonia			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Lituania			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luxemburgo			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Hungría																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Países Bajos																
Austria			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Polonia							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%
Rumanía					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Eslovenia			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Eslovaquia	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finlandia			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Suecia											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Total	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%

No hay datos disponibles de todos los Estados miembros y la información puede no ser plenamente comparable. Por lo tanto, no es posible extraer conclusiones firmes. Sin embargo, los datos indican que **las tasas de rechazo de solicitudes de CPB suelen ser muy bajas.**

Los motivos de los rechazos varían considerablemente de un Estado miembro a otro. Según las respuestas al cuestionario, las principales razones de los rechazos fueron: i) cumplimiento de los requisitos relativos al blanqueo de capitales y al conocimiento del cliente; ii) el cliente ya

¹⁴ En Italia, la obligación de ofrecer la «cuenta básica» se considera cumplida si el proveedor de servicios de pago proporciona la CPB como un producto específico, o bien si ofrece una cuenta de pago «estándar» en la que al menos los servicios y el número de transacciones que deben incluirse en una CPB son gratuitos. En este último caso, la información precontractual sobre la cuenta especificará que sustituye a la «cuenta básica».

¹⁵ Debido a la falta de datos, no sea ha podido tener en cuenta la posible retirada de solicitudes.

es titular de una cuenta de pago; iii) el cliente ha tenido experiencias negativas con el banco en el pasado; iv) problemas con la documentación; o v) el solicitante no reside en la UE.

6. CONCLUSIÓN

El informe confirma que, en general, se aplican las principales medidas de la DCP en materia de transparencia y comparabilidad, el servicio de traslado de cuenta y el derecho a una cuenta de pago básica. Sin embargo, las diferencias en los métodos de recogida de datos de los Estados miembros y la persistencia de importantes lagunas en los datos hacen que sea difícil extraer conclusiones firmes sobre el alcance de los beneficios que ha reportado la introducción de la DCP a los consumidores europeos.

No obstante, teniendo en cuenta estas salvedades, podemos extraer las siguientes conclusiones provisionales:

- En general, se cumplen los **requisitos de información y transparencia** establecidos en los artículos 4, 5 y 6, lo que sugiere una reducción global del perjuicio para los consumidores. Sin embargo, sería necesario disponer de datos más exhaustivos y sólidos para extraer conclusiones firmes sobre los efectos positivos de estas disposiciones para los consumidores europeos.
- Los **sitios web de comparación** están plenamente operativos en casi todos los Estados miembros. Varios Estados miembros también han llevado a cabo campañas públicas de sensibilización y han facilitado información a través de diversos canales de comunicación. Estas acciones pueden desempeñar un papel fundamental en la sensibilización de los consumidores. Solo unos pocos Estados miembros han evaluado o tienen previsto evaluar sus sitios web de comparación. Las evaluaciones periódicas y la incorporación de las observaciones tanto de los consumidores como de los proveedores de servicios permitirían ofrecer interfaces más intuitivas a los usuarios e información más pertinente y fácilmente accesible a los consumidores.
- El **servicio de traslado de cuentas de pago** fue utilizado por más de 2,5 millones de clientes en 2023, lo que supone una reducción con respecto a la cifra de 2,86 millones correspondiente a 2022. Desde 2016, ha habido un total de 17,6 millones de traslados de cuentas. En algunos Estados miembros, el servicio de traslado de cuenta se utiliza con frecuencia, mientras que en otros apenas se utiliza. Las razones de estas discrepancias no están totalmente claras y pueden requerir una investigación más detallada. Sin embargo, la escasa información facilitada por los Estados miembros sugiere que la inercia, la falta de conocimiento y de demanda, la impresión de que es un proceso complejo (en particular en lo referente a la resolución de los contratos en vigor), la fidelidad de los clientes, la falta de ventajas claras por el traslado de cuenta o las molestias que supone cambiar de IBAN pueden desempeñar un papel importante.
- También existen diferencias significativas entre los Estados miembros en cuanto al **número de solicitudes de cambio que se rechazan**. Entre los motivos de rechazo aducidos por los Estados miembros figuran: i) errores relacionados con el formulario de solicitud de traslado de cuenta (falta información o es incorrecta; hay incoherencias en los datos de los clientes; el tipo de cuenta no puede trasladarse; los formularios o el IBAN son incorrectos, o faltan firmas o son ilegibles); ii) plazos demasiado cortos; iii) documentación incompleta; iv) falta de cooperación entre bancos; v) saldos negativos

de las cuentas; vi) incumplimiento de los plazos específicos; o vii) cancelación de las solicitudes por parte de los usuarios.

- En cuanto a las **CPB**, siguen existiendo lagunas en los datos, ya que algunos Estados miembros no han facilitado el número de nuevas cuentas de este tipo que se han abierto. La Comisión no dispone de datos sobre el número total de CPB que existen al final de cada año y, por lo tanto, no puede indicar cuántas personas poseen tales cuentas en estos momentos. Existen diferencias significativas entre los Estados miembros en cuanto al **número de nuevas cuentas que se han abierto**. En parte, puede explicarse por las discrepancias en cuanto a la forma que tienen los bancos de ofrecer estas cuentas a sus clientes. Por ejemplo, en algunos casos no existe ninguna diferenciación entre las CPB y las cuentas estándar que incorporan las características básicas de una CPB. Aunque no hay datos sobre el número total de cuentas de pago básicas existentes a finales de año, es posible reconocer aumentos interanuales a partir de los datos facilitados por los Estados miembros, según los cuales el número de aperturas de nuevas cuentas llegó casi a los dos millones en 2023.
- La **tasa de rechazo de las solicitudes de CPB** varía considerablemente de un Estado miembro a otro. En particular, los motivos de dichos rechazos son las preocupaciones en relación con el blanqueo de capitales; el hecho de que los clientes ya tengan otra cuenta de pago; experiencias negativas con el banco en el pasado; problemas con la documentación; o que las personas no residan en la UE. En total, en 2023 se registraron 24 545 rechazos de aperturas de cuentas de pago básicas, lo que representa el 1,2 % del número total de cuentas de pago básicas abiertas.

La Comisión hará un seguimiento de las conclusiones del informe, en particular del bajo nivel de aceptación del servicio de traslado de cuenta y de las elevadas tasas de rechazo de las solicitudes de CPB en algunos Estados miembros. Además, debatirá dichas conclusiones con ellos y estudiará si hay otras medidas que pudieran ser beneficiosas, también a nivel de los Estados miembros. Asimismo, la Comisión seguirá trabajando con los Estados miembros para garantizar que se obtengan datos más sólidos y comparables en el futuro.