



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 11.9.2025
COM(2025) 485 final

RAPPORT DE LA COMMISSION

rassemblant les données relatives aux comptes de paiement collectées auprès des États membres conformément à l'article 27 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
2. RESPECT PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT DES ARTICLES 4, 5 ET 6	2
3. RESPECT PAR LES ÉTATS MEMBRES DE L'OBLIGATION, AU TITRE DE L'ARTICLE 7, DE VEILLER À CE QU'IL EXISTE DES SITES INTERNET COMPARATEURS.....	6
4. NOMBRE DE COMPTES DE PAIEMENT AYANT FAIT L'OBJET D'UN CHANGEMENT DE COMPTE ET PROPORTION DES DEMANDES DE CHANGEMENT REFUSÉES	7
5. NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT PROPOSANT DES COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE, NOMBRE DE COMPTES DE CE TYPE QUI ONT ÉTÉ OUVERTS ET PROPORTION DE DEMANDES DE COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE QUI ONT ÉTÉ REFUSÉES	11
6. CONCLUSION.....	14

1. INTRODUCTION

La directive sur les comptes de paiement (ci-après la «DCP») est entrée en vigueur en septembre 2014. Les États membres devaient adopter et publier les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la DCP au plus tard le 18 septembre 2016. En vertu de l'article 27 de la DCP, la Commission est tenue d'établir un rapport contenant les informations suivantes:

1. le respect par les prestataires de services de paiement des articles 4, 5 et 6 de la DCP;
2. le respect par les États membres de l'obligation de veiller à ce qu'il existe des sites internet comparateurs en vertu de l'article 7 de la DCP;
3. le nombre de comptes de paiement qui ont fait l'objet d'un changement de compte et la proportion de demandes de changement qui ont été refusées;
4. le nombre d'établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base, le nombre de comptes de ce type qui ont été ouverts et la proportion de demandes de comptes de paiement assortis de prestations de base qui ont été refusées.

Comme exposé à l'article 27, ce rapport est établi sur la seule base des données communiquées par les États membres. Toutefois, certaines lacunes ont été constatées dans les données (par exemple lorsque des informations n'étaient pas disponibles dans un État membre). Les méthodes et sources utilisées pour la collecte de données peuvent aussi être différentes d'un État membre à l'autre, ce qui peut rendre difficiles les comparaisons et l'évaluation.

Le présent rapport est le deuxième fondé sur l'article 27 de la DCP; il couvre les informations relatives aux années 2022 et 2023¹. Il a été élaboré sur la base d'un questionnaire qui a fait l'objet de discussions et d'un accord avec des représentants des gouvernements des 27 États membres de l'UE.

2. RESPECT PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT DES ARTICLES 4, 5 et 6

Le chapitre II de la DCP instaure des règles visant à ce que les prestataires de services de paiement mettent à disposition des informations claires et transparentes sur les frais liés aux comptes de paiement. Ses deux grands objectifs, comme indiqué dans les considérants de la DCP, sont i) de renforcer le marché intérieur des services bancaires de détail; et ii) de permettre aux consommateurs de comparer effectivement les offres et de prendre des décisions en connaissance de cause.

La première étape de la réalisation de ces objectifs consiste à arrêter une terminologie normalisée, comme prévu par l'article 3 de la DCP. Pour y parvenir, les États membres disposent d'une liste des services payants les plus courants rattachés à un compte de paiement, élaborée selon une approche exhaustive et progressive. Cette terminologie normalisée est

¹Le rapport contient également des données actualisées/complètes pour 2021, qui ont également été demandées aux États membres qui ne disposaient pas encore des données pour 2021 au moment du premier rapport.

définie dans un règlement délégué². Elle sert également de base aux articles suivants du chapitre II, étant donné que les prestataires de services de paiement sont tenus d'utiliser ces termes convenus pour se conformer aux autres dispositions du chapitre.

Conformément à l'article 27 de la DCP, les États membres ont fourni les informations ci-après sur le niveau de conformité des prestataires de services de paiement avec les articles 4, 5 et 6.

a) Article 4: Document d'information tarifaire et glossaire

L'article 4 dispose qu'en temps utile avant de conclure avec un consommateur un contrat relatif à un compte de paiement, les prestataires de services de paiement doivent fournir à ce consommateur un document d'information tarifaire. Ce document doit être fourni sur support papier ou autre support durable et contenir les termes normalisés et les frais correspondant à chaque service proposé par le prestataire. La présentation du document d'information tarifaire est soumise à des règles précises inscrites dans un règlement d'exécution³. En outre, les prestataires de services de paiement sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs un glossaire comprenant les termes normalisés et les définitions correspondantes, et de veiller à ce que le document d'information tarifaire et le glossaire soient accessibles aux consommateurs à tout moment, à titre gratuit et dans plusieurs formats, y compris sous forme électronique, sur leur site internet et dans leurs locaux, et sur papier ou autre support durable sur demande du consommateur.

En ce qui concerne la fourniture en temps utile du document d'information tarifaire aux consommateurs, comme prévu par **l'article 4, paragraphe 1, les données indiquent que les prestataires de services de paiement respectent globalement cette disposition**. Cette conclusion est tirée des enquêtes, inspections et autres contrôles et analyses au titre de la surveillance qui ont été menés (BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴, et de l'incidence très faible des plaintes ou de l'absence d'autres indices de non-conformité de la part des prestataires (AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Dans l'ensemble, ces constatations indiquent que les prestataires respectent les règles. Les documents d'information sont également présentés aux consommateurs sous différents formats, y compris sur support physique dans les agences et sous forme numérique sur les sites internet. À cet égard, les Pays-Bas ont signalé que, si les documents d'information tarifaire sont disponibles sur les sites internet, ils ne sont toutefois pas toujours faciles à trouver pour le consommateur. La France a constaté récemment qu'un établissement de crédit fournissait les informations tarifaires au moyen d'un code QR, dispositif qu'elle juge conforme s'il renvoie à un support durable pouvant être téléchargé, imprimé ou enregistré et si les informations sont disponibles sur demande du consommateur.

En ce qui concerne l'obligation pour les prestataires de services de paiement de mettre à disposition un glossaire de termes normalisés comme prévu à **l'article 4, paragraphe 4, les**

²Règlement délégué (UE) 2018/32 de la Commission du 28 septembre 2017 complétant la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les normes techniques de réglementation pour la terminologie normalisée arrêtée au niveau de l'Union pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement (C/2017/6451; JO L 6 du 11.1.2018, p. 3).

³Règlement d'exécution (UE) 2018/34 de la Commission du 28 septembre 2017 définissant des normes techniques d'exécution en ce qui concerne les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun, conformément à la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil (C/2017/6456; JO L 6 du 11.1.2018, p. 37).

⁴Codes pays utilisés dans le présent rapport: AT (Autriche), BE (Belgique), BG (Bulgarie), CY (Chypre), CZ (Tchéquie), DE (Allemagne), DK (Danemark), EE (Estonie), EL (Grèce), ES (Espagne), FI (Finlande), FR (France), HR (Croatie), HU (Hongrie), IE (Irlande), IT (Italie), LT (Lituanie), LU (Luxembourg), LV (Lettonie), MT (Malte), NL (Pays-Bas), PL (Pologne), PT (Portugal), RO (Roumanie), SE (Suède), SI (Slovénie), SK (Slovaquie).

données indiquent que les prestataires de services de paiement respectent globalement cette disposition. Cette conclusion est tirée des enquêtes, inspections et autres contrôles et analyses au titre de la surveillance (BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), et de l'incidence très faible des plaintes ou de l'absence d'autres indices de non-conformité de la part des prestataires (AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Dans l'ensemble, ces constatations indiquent que les prestataires respectent les règles.

En ce qui concerne l'obligation de mettre ces éléments à la disposition des consommateurs (et des personnes qui ne sont pas clientes) à tout moment sur leur site internet et dans leurs locaux, comme le prévoit **l'article 4, paragraphe 5, les données indiquent que les prestataires de services de paiement respectent globalement cette disposition.** Cette conclusion est tirée elle aussi des enquêtes, inspections et autres contrôles et analyses au titre de la surveillance (BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), et de l'incidence très faible des plaintes ou de l'absence d'autres indices de non-conformité de la part des prestataires (AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Dans l'ensemble, ces constatations indiquent que les prestataires respectent les règles.

Dans un nombre limité de cas, des anomalies mineures ont été rencontrées en ce qui concerne l'utilisation de termes non normalisés ainsi que la fourniture du document d'information tarifaire et du glossaire. Les prestataires concernés ont reçu pour instruction de remédier aux problèmes détectés au moyen de mesures correctives appropriées, mais aucune sanction n'a été imposée, étant donné que les prestataires ont pris des mesures pour respecter leurs obligations (ES, IT, PT). En France, un établissement qui ne fournissait pas le document d'information tarifaire a fait l'objet d'une injonction de faire pour avoir manqué à plusieurs reprises à ses obligations. Cependant, **presque tous les États membres ont déclaré qu'aucune mesure d'exécution n'avait été prise en lien avec des infractions à l'article 4.**

La plupart des États membres ont indiqué que le préjudice subi par le consommateur avait diminué en conséquence des exigences énoncées à l'article 4. Plusieurs États membres ont toutefois souligné qu'il n'y avait pas suffisamment de données pour évaluer la situation de manière complète et avec certitude.

b) Article 5: Relevé de frais

L'article 5 de la DCP régit le relevé de frais. Ce relevé doit inclure le détail de tous les frais encourus pour les services rattachés à un compte de paiement. Par souci de cohérence et de clarté, la Commission européenne a adopté un règlement d'exécution⁵ qui normalise le format de présentation du relevé de frais et instaure un symbole commun. Le but de l'obligation en question est de promouvoir la transparence et d'aider les consommateurs à mieux comprendre les frais liés à leurs comptes de paiement.

En ce qui concerne l'obligation de fournir, au moins une fois par an et à titre gratuit, un relevé de tous les frais encourus, comme prévu à **l'article 5, les données indiquent que les prestataires de services de paiement respectent globalement cette disposition.** Cette conclusion est tirée des enquêtes, inspections et autres contrôles et analyses au titre de la surveillance (CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI), et de l'absence de plaintes ou d'autres indices de non-conformité de la part des prestataires (AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI,

⁵Règlement d'exécution (UE) 2018/33 de la Commission du 28 septembre 2017 définissant des normes techniques d'exécution en ce qui concerne les règles de présentation normalisées pour le relevé de frais et son symbole commun, conformément à la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil (C/2017/6453; JO L 6 du 11.1.2018, p. 26).

LT, PL, RO, SE, SK). Dans l'ensemble, ces constatations indiquent que les prestataires respectent les règles.

Dans un nombre limité de cas, des lacunes ont été relevées, par exemple en Hongrie et au Portugal, en ce qui concerne les informations à faire figurer dans le relevé. Certaines lacunes ont également été relevées en Italie en ce qui concerne la catégorisation incorrecte de produits comme ne relevant pas de la DCP ainsi que la fréquence insuffisante à laquelle sont fournis les relevés de frais. Ces lacunes ont obligé les autorités compétentes à prendre des mesures pour faire respecter les règles (HU, IT). Cependant, **presque tous les États membres ont déclaré qu'aucune mesure d'exécution n'avait été prise en lien avec des infractions à l'article 5.**

La plupart des États membres ont indiqué que le préjudice subi par le consommateur avait diminué en conséquence des exigences énoncées à l'article 5. Plusieurs États membres ont toutefois souligné qu'il n'y avait pas suffisamment de données pour évaluer la situation de manière complète et avec certitude.

c) Article 6: Information des consommateurs

L'article 6 de la DCP impose aux prestataires de services de paiement d'utiliser les termes normalisés dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs. Cela signifie qu'un langage cohérent et clair doit être utilisé pour aider les consommateurs à comprendre les services et les frais associés à leur compte de paiement. Les prestataires de services de paiement sont autorisés à employer des noms commerciaux dans le document d'information tarifaire et le relevé de frais, mais ces noms commerciaux ne peuvent être employés qu'en guise de désignation secondaire des services.

En ce qui concerne l'obligation d'intégrer les termes normalisés dans les informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs, comme précisé à **l'article 6, paragraphe 1, les données indiquent que les prestataires de services de paiement respectent globalement cette règle.** Cette conclusion ressort des enquêtes, inspections et autres contrôles au titre de la surveillance (BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) et de l'absence de plaintes ou d'autres indices de non-conformité de la part des prestataires (AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Les données indiquent que, dans l'ensemble, les prestataires se conforment à cette obligation.

En ce qui concerne la fréquence à laquelle les prestataires de services de paiement **incluent leur nom commercial dans le document d'information tarifaire et le relevé de frais, il apparaît de manière générale que les prestataires le font le plus souvent.** Plusieurs États membres ont indiqué qu'ils ne disposaient pas de données suffisantes pour tirer des conclusions.

En ce qui concerne les mesures d'exécution liées aux **infractions à l'article 6, presque tous les États membres ont indiqué qu'aucune mesure de ce type n'avait été prise.** Le Portugal a signalé qu'entre 2022 et 2023, trois infractions avaient été détectées et avaient fait l'objet d'un suivi sous la forme d'avertissements. Toutefois, aucune mesure d'exécution n'a ensuite été prise. Sur la base d'une enquête menée en 2022, la France a signalé qu'un prestataire de services de paiement ne donnait pas toutes les informations requises. Toutefois, à la suite d'une injonction, ce prestataire s'est conformé à l'obligation prévue à l'article 6 de la DCP.

La plupart des États membres ont indiqué que le préjudice subi par le consommateur avait diminué en conséquence des exigences énoncées à l'article 6. Toutefois, plusieurs États membres ont signalé qu'il n'y avait pas suffisamment de données pour évaluer la situation de

manière complète et avec certitude, et quelques autres États membres ont également souligné que l'incidence de l'article 6 était probablement limitée.

3. RESPECT PAR LES ÉTATS MEMBRES DE L'OBLIGATION, AU TITRE DE L'ARTICLE 7, DE VEILLER À CE QU'IL EXISTE DES SITES INTERNET COMPARATEURS

L'article 7 impose aux États membres de veiller à ce que les consommateurs aient accès gratuitement à au moins un site internet qui compare les frais facturés par les prestataires de services de paiement, au minimum pour les services mentionnés sur la liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais. Cet article dispose également que ces sites internet comparateurs peuvent être exploités soit par un opérateur privé, soit par une autorité publique, qu'ils doivent être indépendants sur le plan opérationnel, indiquer leurs propriétaires, énoncer les critères clairs et objectifs sur lesquels la comparaison sera effectuée, employer un langage clair et dénué d'ambiguïté, fournir des informations à jour, couvrir une partie importante du marché et prévoir une procédure efficace de signalement des informations inexacts quant aux frais publiés.

Presque tous les États membres⁶ disposent d'au moins un site internet comparateur, comme l'exige l'article 7. La plupart des États membres ont confié à une autorité publique la responsabilité de créer et de mettre à jour ce site internet. En Irlande, en Pologne et en Espagne, outre un site internet public, il existe plusieurs sites internet privés. Au Danemark et en Tchéquie, les sites internet disponibles sont gérés par des opérateurs privés. En Finlande, aux Pays-Bas et en Suède, cette fonction est assurée aussi bien par des acteurs publics que par des acteurs privés.

La Croatie a relevé que son site internet établissait également une distinction entre différents types de comptes, par exemple les comptes de base pour consommateurs appartenant à un groupe vulnérable. **Certains sites internet fournissent également des informations sur d'autres produits, ou sur d'autres sites internet comparateurs consacrés à des produits différents,** existant dans leurs États membres respectifs. Ces autres produits sont notamment les cartes de crédit, les assurances, les crédits hypothécaires, les crédits à la consommation et les comptes d'épargne. À l'exception de certains sites internet privés en Tchéquie, aucun des sites internet comparateurs accessibles au public dans les États membres ne semble fournir de conseils personnalisés aux consommateurs.

Dans l'ensemble, les sites internet comparateurs semblent être régulièrement mis à jour. En outre, plusieurs États membres soulignent que les prestataires sont tenus d'informer les opérateurs de sites internet de toute modification, avant que leurs nouvelles conditions prennent effet, ou au plus tard au moment de cette prise d'effet (BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Seuls quelques États membres ont indiqué que le mécanisme de notification des

⁶En Allemagne, un nouveau site internet comparateur fourni par l'autorité publique BaFin a été mis en ligne en janvier 2025. Selon une décision de la justice allemande, le site internet comparateur précédemment proposé par un prestataire privé n'était pas conforme à la DCP. La principale cause de cette non-conformité était une couverture insuffisante du marché. En outre, les informations figurant sur le site internet n'étaient pas toujours à jour, car les banques n'étaient pas tenues de communiquer leurs données au prestataire. Par conséquent, les banques sont désormais tenues de communiquer continuellement les données nécessaires à la BaFin. Bien que certains sites internet comparateurs privés y soient disponibles depuis quelques années, l'Italie est également encore en train de développer un site internet comparateur conforme aux exigences de l'article 7 de la DCP.

informations inexactes quant aux frais publiés avait été activé (BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), ne nécessitant généralement que des corrections mineures. **Dans l'ensemble, cela semble indiquer que les sites internet comparateurs présentent des informations exactes.** En ce qui concerne la correction des erreurs, la France a mis en évidence son processus de vérification automatique, qui effectue des contrôles de qualité des informations publiées sur le site au stade de la saisie. Malte a également souligné que son autorité compétente examinait toutes les modifications avant leur publication sur le site internet comparateur afin d'éviter que des informations inexactes ne soient publiées.

Plusieurs États membres ont également lancé des campagnes spécifiques de sensibilisation du public par différents canaux de communication, tels que la télévision, la radio et les médias sociaux (BE, DE, EE, HR, IE, PT). En outre, plusieurs autres États membres diffusent des informations à ce sujet via des sites internet publics, des communiqués de presse et des rapports (BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). L'Autriche et la Hongrie ont par ailleurs souligné que les prestataires de services de paiement devaient informer les consommateurs de l'existence du site internet comparateur.

Seuls quelques États membres ont procédé à des évaluations spécifiques de leurs sites internet comparateurs ou prévoient de le faire à l'avenir. Par exemple, en 2020, une évaluation du site internet comparateur néerlandais a été réalisée, comprenant des questionnaires destinés tant aux utilisateurs qu'aux prestataires de services de paiement. Sur la base des informations tirées de l'évaluation, des informations claires sur les dates de mise à jour du site internet y ont été ajoutées. Le site internet du Luxembourg a été réexaminé en 2023 et a été rendu plus convivial pour les consommateurs et plus pratique. Bien que l'Espagne n'ait pas procédé à une évaluation globale, certains éléments indiquent que les consommateurs rencontrent des difficultés d'utilisation et que les informations ne semblent pas toujours correspondre aux préférences actuelles des consommateurs. En conséquence, l'Espagne réexamine actuellement son site internet. Malte a indiqué qu'elle effectuait périodiquement des opérations de comptage du nombre de visites et d'évaluation de l'efficacité de son site internet comparateur. La Roumanie va mener un projet cofinancé par le Fonds social européen. L'objectif est de réduire la charge administrative que protection des consommateurs fait peser sur les particuliers et les entreprises, notamment en améliorant le site internet comparateur afin qu'il soit plus convivial.

4. NOMBRE DE COMPTES DE PAIEMENT AYANT FAIT L'OBJET D'UN CHANGEMENT DE COMPTE ET PROPORTION DES DEMANDES DE CHANGEMENT REFUSÉES

a) Comptes de paiement qui ont fait l'objet d'un changement

La DCP établit une procédure rapide pour les consommateurs qui souhaitent changer de compte en passant d'une banque à une autre dans le même État membre.

Le tableau 1 montre le nombre de comptes de paiement qui ont fait l'objet d'un changement entre 2016 et 2023. Certaines informations ne sont pas disponibles dans tous les États membres et les données figurant dans le tableau présentent certaines lacunes. Compte tenu de la transposition tardive dans certains États membres, un service de changement n'était pas forcément déjà disponible en 2016 ou 2017, ou les données n'ont pas été collectées pour ces années. En outre, dans certains États membres, les données n'ont pas toujours été collectées sur une base annuelle.

De surcroît, les données fournies ne sont pas toujours comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées. Alors que, dans certains États membres, les établissements de crédit sont tenus de communiquer des données périodiquement (ou sur une base ad hoc), dans d'autres États membres, les données ne peuvent être collectées que sur une base volontaire ou seulement auprès d'un échantillon d'établissements de crédit. Dans certains cas, les données fournies par les États membres pour 2016 peuvent inclure des changements qui ont été effectués au cours des mois précédant l'entrée en vigueur de la DCP (par exemple lorsqu'un service de changement similaire existait déjà dans ces États membres avant la mise en œuvre de la DCP).

Depuis le début de la collecte de données, il y a eu **17,6 millions de changements de compte de paiement à l'aide du service de changement de compte.**

Tableau 1: *Nombre de changements sur un an*

Pays	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Nombre total de changements
Belgique	0	37.873	69.868	68.504	71.149	78.739	64.646	74.763	465.542
Bulgarie	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Tchéquie		61.418	74.458	89.412	75.107	75.477	97.963	59.896	533.731
Danemark	184.674	189.643	188.204	190.402	199.334	205.582	180.721	182.611	1.521.171
Allemagne		755.000		467.549		482.131	467.783	493.394	2.665.857
Estonie		179		362				75	616
Irlande	1.421	5.221	4.440	6.668	2.369	5.746	25.877	2.039	53.781
Grèce						2.499	3.069	2.822	8.390
Espagne			177	2.928	24.903	49.337	70.479	70.486	218.310
France		1.106.000	1.214.000	1.361.000	1.251.000	1.387.425	1.566.097	1.243.861	9.129.383
Croatie		70	2.026	3.943	1.676	2.766	2.128	2.191	14.800
Italie	54.276	96.628	129.740	148.653	150.956	181.613	159.671	181.561	1.103.098
Chypre		0	0	3	6	6	3	1	19
Lettonie		0	0	66	32	103	86	44	331
Lituanie		274	259	1.334	944	900	1.008	877	5.596
Luxembourg		251	477	477	519	507	377	235	2.843
Hongrie	22	1.616	1.069	1.386	2.332	2.032	2.234	5.648	16.339
Malte				0	0	0	0	0	0
Pays-Bas	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376	36.731	39.452	38.959	462.663
Autriche		127.465	97.364	119.097	110.259	97.911	92.767	87.024	731.887
Pologne	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
Roumanie			42	56		148	162	7	415
Slovénie		3.114	8.215	10.777	10.502	11.445	8.575	7.470	60.098
Slovaquie	9.606	10.896	5.436	56.508	31.659	53.126	41.376	34.235	242.842
Finlande		23.045	41.277	27.264	25.067	18.824	27.028	22.158	184.663
Suède									
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

Compte tenu des lacunes dans les données et du manque de données totalement comparables⁷, il est difficile de tirer des conclusions claires en ce qui concerne l'adoption du service de changement de compte ou de déceler une tendance claire sur la période couverte. Il est toutefois possible de constater des différences significatives. Si, dans certains États membres, un nombre important de changements ont eu lieu, dans d'autres, les chiffres semblent très bas. Il convient de noter en particulier le niveau élevé de changements de compte en France (1,2 million en 2023, et même 1,5 million en 2022), où le processus est désormais bien établi.

⁷Par exemple, certaines données incluent tous les types de comptes, et pas seulement les comptes de paiement.

Selon les réponses des États membres, le faible nombre de changements enregistré dans certains d'entre eux peut être attribué à plusieurs facteurs. Il s'agit notamment i) d'une méconnaissance des services de changement de compte; ii) d'une faible demande (en raison de différences minimales entre les comptes de paiement, ou de la détention de plusieurs comptes auprès de prestataires différents); iii) de perceptions négatives à propos de la difficulté du processus; iv) d'inertie; v) de difficultés à identifier des solutions de remplacement plus intéressantes; vi) de la difficulté potentielle de transférer des facilités de crédit ou d'autres services liés au compte existant auprès d'un établissement financier; et vii) des inconvénients liés à un changement de numéro IBAN. Certains États membres ont pris des mesures pour faciliter davantage le processus de changement de compte⁸. La faible utilisation des services de changement de compte dans certains États membres pourrait justifier une évaluation et des discussions plus approfondies.

b) Nombre (et proportion) de demandes de changement refusées

Le tableau 2 montre le nombre de demandes de changement refusées entre 2016 et 2023. Les proportions ont été calculées en divisant le nombre de demandes de changement de compte refusées par le nombre total de demandes⁹. Les informations sont incomplètes car certains États membres ne collectent pas les données relatives aux demandes refusées. De surcroît, les données fournies ne sont pas toujours entièrement comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées.

⁸Au Portugal, par exemple, des mesures ont été prises pour répondre aux préoccupations relatives au faible nombre de changements de compte. La Banque du Portugal a fourni des orientations sous la forme d'une [circulaire](#) indiquant que les prestataires de services de paiement i) doivent mettre à disposition un formulaire de changement de compte, ii) devraient mettre à disposition le changement de compte par les mêmes canaux numériques que ceux disponibles pour l'ouverture d'un compte de paiement, iii) doivent informer les consommateurs des motifs d'un refus de changement de compte, iv) doivent mettre à disposition des formulaires contenant les informations relatives au nouveau compte, que le consommateur peut présenter à ses créanciers et/ou débiteurs s'il choisit d'exécuter lui-même cette tâche (au lieu de la faire exécuter par le prestataire de services de paiement), v) doivent mettre à disposition sur leurs sites internet des informations sur le changement de compte et vi) doivent veiller à ce que leur personnel ait les connaissances nécessaires sur le service de changement de compte.

⁹ Comme suit: (nombre de refus)/(nombre de refus + nombre de changements).

Tableau 2: Nombre et proportion de demandes de changement refusées

Pays	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgique									5.857	7,6%	7.308	8,5%	6.493	9,1%	9.890	11,7%
Bulgarie																
Tchéquie			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%
Danemark															0	
Allemagne			9.500	1,2%			9.309	2,0%			20.927	4,2%	26.139	5,3%	32.458	6,2%
Estonie																
Irlande													4.490	14,8%	770	27,4%
Grèce											2	0,1%	0		0	
Espagne					202	53,3%	1.786	37,9%	24.677	49,8%	20.590	29,4%	24.943	26,1%	19.442	21,6%
France							35.386	2,5%	40.032	3,1%	39.264	2,8%	51.681	3,2%	46.023	3,6%
Croatie			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italie	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%
Chypre																
Lettonie							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Lituanie											0		0		0	
Luxembourg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Hongrie	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%
Malte											0		0		0	
Pays-Bas			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%
Autriche			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Pologne							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%
Roumanie					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slovénie											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovaquie	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%
Finlande			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Suède																
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%

Compte tenu des lacunes dans les données et des différences de méthode, il est difficile de tirer des conclusions définitives. Toutefois, il est possible de relever des différences très importantes entre États membres et d'y apporter un début d'explication, d'après les réponses des États membres au questionnaire. Le pourcentage de refus a atteint 85 % en Roumanie (2023), 49 % en Espagne (2020), 29 % en Pologne (2023), 27 % en Irlande (2023) et 27 % en Hongrie (2023), tandis que dans la plupart des autres États membres, la part de demandes refusées est beaucoup plus faible¹⁰. Les États membres ont donné plusieurs raisons pour expliquer le refus de demandes de changement de compte. Il s'agit notamment i) d'erreurs concernant le formulaire de demande de changement (informations manquantes, incorrectes ou incohérentes, type de compte non concerné, signatures illisibles/manquantes, etc.); ii) de documents incomplets; iii) d'un manque de coopération entre les banques; iv) de soldes de comptes négatifs; v) de non-respect de délais donnés; ou vi) de l'annulation de la demande par l'utilisateur.

¹⁰Dans le cas du Danemark, l'association nationale du secteur bancaire, Finance Denmark, estime qu'aucune demande de changement de compte n'a été refusée. De même, en Lituanie, il est estimé qu'aucune demande de changement de compte n'a été refusée.

5. NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT PROPOSANT DES COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE, NOMBRE DE COMPTES DE CE TYPE QUI ONT ÉTÉ OUVERTS ET PROPORTION DE DEMANDES DE COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE QUI ONT ÉTÉ REFUSÉES

a) Établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base (CPPB)

Dans la plupart des États membres, tous les établissements de crédit qui proposent des comptes de paiement standard sont tenus d'offrir des comptes de paiement assortis de prestations de base (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). Dans d'autres États membres, seuls certains établissements de crédit, à savoir ceux qui remplissent des critères spécifiques établis par l'État en question, sont tenus de proposer des comptes de paiement assortis de prestations de base. Dans ces derniers cas, toutefois, ces établissements couvrent généralement une part importante du marché en termes de nombre de comptes de paiement.

Tableau 3: États membres dans lesquels seuls certains établissements de crédit proposent des CPPB

Pays	Établissements auxquels l'État membre impose de proposer des CPPB, et selon quels critères	Nombre total d'établissements de crédit tenus de proposer un compte de paiement assorti de prestations de base (par rapport au nombre total d'établissements de crédit qui proposent des comptes de paiement) et leur part de marché
Grèce	Tous les établissements de crédit qui fournissent des services de paiement aux consommateurs, à l'exception de ceux qui ne proposent que des comptes en ligne	
Croatie	Les établissements de crédit dont les actifs dépassent 1,99 milliard d'EUR doivent proposer des CPPB. Les autres établissements de crédit ont la possibilité de le faire	7 banques sur 20 (ayant des actifs supérieurs à 1,99 milliard d'EUR), représentant une part de marché de 94 %
Chypre	Tous les établissements de crédit actifs à Chypre sont tenus de proposer des CPPB, à l'exception de 3 très petites banques de droit local.	14 établissements de crédit représentant une part de marché d'environ 94 %
Luxembourg	Les établissements de crédit comptant au moins 25 agences au Luxembourg et détenant au moins 2,5 % de dépôts garantis doivent proposer des CPPB	5 établissements de crédit qui, considérés ensemble, représentent la plus grande partie du marché

¹¹Fin 2023, 14 établissements de crédit proposaient des CPPB. Ils représentaient 95 % du marché des comptes de paiement de détail.

¹²Les CPPB proposés par la plupart des banques sont la version la plus basique de leur compte de paiement standard: certaines banques proposent des CPPB en tant que produit spécifique, différent d'un compte de paiement standard.

Pays	Établissements auxquels l'État membre impose de proposer des CPPB, et selon quels critères	Nombre total d'établissements de crédit tenus de proposer un compte de paiement assorti de prestations de base (par rapport au nombre total d'établissements de crédit qui proposent des comptes de paiement) et leur part de marché
Malte	Les établissements de crédit ayant 5 agences ou plus à Malte sont tenus de proposer des CPPB	5 établissements de crédit, représentant une part de marché de 93,7 %, proposent des CPPB
Slovaquie	Seulement les établissements de crédit qui fournissent tous les services bancaires associés à un compte de paiement assorti de prestations de base dans le cadre de leur activité de détail	10 établissements de crédit

b) Nombre de comptes de paiement assortis de prestations de base (CPPB)

Les informations relatives au nombre de CPPB fournies par les États membres et présentées dans le tableau 4 sont incomplètes pour certaines années. Dans certains États membres, les établissements de crédit n'opèrent pas de distinction entre un compte de paiement standard et un CPPB, et il n'existe donc aucune donnée sur les CPPB. De même, les informations ne sont pas toujours comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées. Dans certains États membres, seuls certains établissements de crédit proposent des CPPB en tant que produit spécifique, tandis que d'autres établissements de crédit n'opèrent pas de distinction entre différents types de comptes. Dans ces pays, les chiffres ne représentent donc que les CPPB proposés en tant que produit spécifique.

Tableau 4: Nombre de CPPB ouverts chaque année

Pays	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Belgique	1.545	1.248	1.867	9.224	9.442	12.771	42.672	32.083	110.852
Bulgarie	76	615	309	335	527	337	208	2.157	4.564
Tchéquie		39.973	37.155	16.207	7.996	11.609	10.902	1.682	125.524
Danemark						1.920	7.503	9.819	19.242
Allemagne			540.500	144.194		122.425	261.886	175.367	1.244.372
Estonie		144.455		228.567			192.700	98.900	664.622
Irlande	9.153	38.847	43.974	47.116	14.410	34.520	121.365	136.992	446.377
Grèce		198.258	286.141	223.640	189.090	387.149	428.824	521.461	2.234.563
Espagne			7.645	13.831	18.775	18.399	27.265	17.143	103.058
France	55.979	60.093	55.979	51.668	36.056	34.594		26.052	320.421
Croatie		47	106	175	140	186	5.112	2.649	8.415
Italie	10.994	14.304	12.450	12.512	11.251	12.447	14.913	19.211	108.082
Chypre		429		1.380	38.503	3.637	42.030	25.206	111.185
Lettonie		142	131	66	85	169	3.663	809	5.065
Lituanie		26.000	7.600	7.100	7.600	7.246	7.364	5.366	68.276
Luxembourg		119	32	24	17	15	39	33	279
Hongrie						533	568	761	1.862
Malte			36	4.858	6.410	3.196	2.755	2.511	19.766
Pays-Bas									
Autriche		6.877	4.668	3.545	3.323	4.809	6.884	7.028	37.134
Pologne				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
Roumanie			2.654	4.203		422.984	529.852	557.924	1.517.617
Slovénie		72	430	263	252	987	2.686	2.579	7.269
Slovaquie	1.309	797	872	741	555	535	509	487	5.805
Finlande	54.926	11.032	9.951	11.099	9.749	10.457	18.000	15.753	140.967
Suède						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	

Compte tenu des lacunes dans les données et du manque de données comparables, il est difficile de tirer des conclusions définitives¹³. Étant donné qu'il ne s'agit pas d'une exigence au titre de l'article 27, on ne dispose pas de données indiquant le nombre total de CPPB existant à la fin de chaque année. Les informations fournies dans le tableau 4 montrent qu'un **nombre considérable de CPPB ont été ouverts au cours de la période considérée, atteignant près de 2 millions de comptes en 2023**. Le nombre très élevé d'ouvertures de compte enregistré pour la Roumanie s'explique par le fait que les données montrent les ouvertures de tous les types de comptes et ne se limitent pas aux CPPB. De même, en Grèce, le nombre élevé d'ouvertures de nouveaux comptes provient du fait que les clients utilisent des comptes standard comme CPPB. Le nombre de nouveaux comptes ouverts en France, en Italie¹⁴ et en Slovaquie est extrêmement faible.

¹³Par exemple, le nombre de comptes pour l'Allemagne en 2018 est un chiffre consolidé pour les années 2016-2018, ou encore, les données de certains États membres ne sont pas disponibles pour toutes les années.

¹⁴En Italie, l'obligation d'offrir le «compte de base» est réputée remplie si le prestataire de services de paiement propose le CPPB en tant que produit spécifique ou propose un compte de paiement «standard» qui est gratuit au moins pour les services et pour le nombre de transactions qui doivent être inclus dans un CPPB, auquel cas les informations précontractuelles sur le compte doivent préciser qu'il remplace le «compte de base».

c) Nombre (et proportion) de demandes de comptes de paiement assortis de prestations de base ayant été refusées

Les données relatives au nombre de demandes de CPPB refusées ont été collectées par les États membres (Tableau 5). Les proportions ont été calculées par rapport au nombre total de demandes, obtenu en additionnant le nombre de CPPB ouverts et le nombre de demandes de CPPB refusées¹⁵.

Tableau 5: Nombre et proportion de demandes de CPPB refusées

Pays	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgique	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgarie	0		0	0,0%	0	0,0%	0		0		0		0		40	1,8%
Tchéquie			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Danemark																
Allemagne					14.600	2,6%	5.158	3,5%			5.325	4,2%	6.545	2,4%	2.968	1,7%
Estonie													2.437	1,2%	1.917	1,9%
Irlande	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%
Grèce			0		0		143	0,1%	2.870	1,5%	1.718	0,4%	2.838	0,7%	230	0,0%
Espagne					7	0,1%	986	6,7%	2.227	10,6%	2.175	10,6%	2.457	8,3%	3.426	16,7%
France	0		0		0		0		0		2.953	7,9%	4.331		4.636	15,1%
Croatie			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italie	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Chypre							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Lettonie			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Lituanie			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luxembourg			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Hongrie																
Malte					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Pays-Bas																
Autriche			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Pologne							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%
Roumanie					2	0,1%	0				1.254	0,3%	1.465	0,3%	1.718	0,3%
Slovénie			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovaquie	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finlande			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Suède											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%

Les données ne sont pas disponibles pour tous les États membres et ne sont pas toujours entièrement comparables. Par conséquent, il n'est pas possible de tirer des conclusions définitives. Les données indiquent néanmoins que **les taux de refus des demandes de CPPB sont généralement très faibles**.

La situation varie nettement d'un État membre à l'autre en ce qui concerne les motifs de refus. Sur la base des réponses au questionnaire, les principaux motifs de refus sont les suivants: i) respect des exigences en matière de blanchiment de capitaux et de connaissance clientèle; ii) le consommateur détient déjà un compte de paiement; iii) le client a des antécédents négatifs auprès de la banque; iv) problèmes concernant des documents; ou v) le demandeur n'est pas résident de l'UE.

6. CONCLUSION

Le présent rapport confirme que les principales mesures de la DCP relatives à la transparence et à la comparabilité, au service de changement de compte et au droit à un compte de paiement assorti de prestations de base ont globalement été mises en place. Cependant, les différences de méthodes de collecte de données entre États membres et la persistance d'importantes lacunes

¹⁵ Les éventuelles rétractations n'ont pas été prises en considération (en raison du manque de données).

dans les données font qu'il est difficile de tirer des conclusions définitives quant à l'étendue des avantages que l'introduction de la DCP a apportés aux consommateurs européens.

En gardant à l'esprit ces réserves, nous pouvons néanmoins tirer les conclusions provisoires suivantes:

- Les **exigences d'information et de transparence** au titre des articles 4, 5 et 6 sont globalement respectées, ce qui semble indiquer une réduction globale du préjudice subi par le consommateur. Toutefois, il faudrait disposer de données plus complètes et plus solides pour pouvoir tirer des conclusions définitives sur l'incidence positive de ces dispositions sur les consommateurs européens.
- Les **sites internet comparateurs** sont pleinement opérationnels dans presque tous les États membres. Plusieurs États membres ont également mené des campagnes de sensibilisation du public et fournissent des informations par différents canaux de communication, ce qui peut jouer un rôle essentiel dans la sensibilisation des consommateurs. Seuls quelques États membres ont évalué ou prévoient d'évaluer leurs sites internet comparateurs. Des évaluations régulières, intégrant les retours d'information tant des consommateurs que des prestataires de services, garantiraient des interfaces plus conviviales et des informations plus pertinentes et plus facilement accessibles pour les consommateurs.
- En ce qui concerne le **changement de compte de paiement**, le service de changement de compte a été utilisé par plus de 2,5 millions de clients en 2023, un pic de 2,86 millions ayant été atteint en 2022. Depuis 2016, il y a eu au total 17,6 millions de changements de compte. Dans certains États membres, le service de changement de compte est fréquemment utilisé, alors qu'il l'est à peine dans plusieurs autres. Les raisons de ces écarts ne sont pas tout à fait claires et pourraient nécessiter des analyses plus approfondies. Toutefois, certains éléments fournis par les États membres tendent à indiquer que l'inertie, la méconnaissance, la faiblesse de la demande, l'impression de complexité (que peut notamment susciter le processus de résiliation), la loyauté des clients, l'absence d'avantages clairs que procurerait un changement, ou les inconvénients liés au changement d'IBAN, peuvent tous jouer un rôle.
- Il existe également des différences importantes entre les États membres en ce qui concerne le **nombre de demandes de changement de compte refusées**. Parmi les motifs de refus invoqués par les États membres figurent i) les erreurs concernant le formulaire de demande de changement (informations manquantes ou incorrectes, manque de cohérence entre les données fournies par le consommateur, type de compte non concerné, formulaires incorrects, IBAN incorrect, signatures illisibles/manquantes); ii) des délais trop courts; iii) des documents incomplets; iv) un manque de coopération entre les banques; v) des soldes de comptes négatifs; vi) le non-respect de délais donnés; ou vii) les annulations de demande par l'utilisateur.
- En ce qui concerne les **comptes de paiement assortis de prestations de base (CPPB)**, des lacunes subsistent dans les données, certains États membres n'ayant pas communiqué le nombre d'ouvertures de nouveaux comptes. La Commission ne dispose pas de données sur le nombre total de CPPB à la fin de chaque année et ne peut donc pas indiquer combien de personnes détiennent actuellement de tels comptes. Il existe des différences importantes entre les États membres en ce qui concerne le **nombre d'ouvertures de nouveaux comptes**. Cela peut s'expliquer en partie par des différences

dans la manière dont les banques proposent ces prestations à leurs clients. Par exemple, dans certains cas, il n'existe pas de distinction entre un CPPB et un compte standard qui intègre les caractéristiques de base d'un CPPB. Parallèlement, il n'y a pas de données de fin d'année sur le nombre total de comptes de paiement assortis de prestations de base. Les données fournies par les États membres permettent de repérer des augmentations d'une année sur l'autre, avec un nombre d'ouvertures de nouveaux comptes atteignant près de 2 millions en 2023.

- Le **taux de refus des demandes de CPPB** varie considérablement d'un État membre à l'autre. Les motifs de ces refus sont notamment des préoccupations liées au blanchiment de capitaux, le fait que le client détient déjà un autre compte de paiement, des expériences négatives passées avec la banque, des problèmes concernant des documents ou le fait que la personne n'est pas résidente dans l'UE. Au total, 24 545 refus d'ouvrir des comptes de paiement de base ont été enregistrés en 2023, ce qui représente 1,2 % du nombre total de comptes de paiement de base ouverts.

La Commission assurera le suivi des conclusions du rapport, y compris en ce qui concerne la faible utilisation du service de changement de compte ou les taux élevés de refus d'ouverture de CPPB dans certains États membres; elle en discutera avec les États membres et examinera si de nouvelles mesures peuvent être bénéfiques, y compris au niveau national. Elle continuera également à travailler avec les États membres afin d'assurer, à l'avenir, une plus grande solidité et une plus grande comparabilité des données.