



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 11.9.2025.
COM(2025) 485 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE

o prikupljanju određenih podataka koji se odnose na račune za plaćanje iz država članica kako je propisano člankom 27. Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama

SADRŽAJ

1. UVOD	2
2. USKLAĐENOST PRUŽATELJÂ PLATNIH USLUGA S ČLANCIMA 4., 5. i 6.....	2
3. USKLAĐENOST DRŽAVA ČLANICA SA ZAHTJEVIMA ZA OSIGURAVANJE POSTOJANJA INTERNETSKIH STRANICA ZA USPOREDBU U SKLADU S ČLANKOM 7. 5	
4. BROJ RAČUNA ZA PLAĆANJE KOJI SU PREBAČENI I UDIO ZAHTJEVA ZA PREBACIVANJE KOJI SU ODBIJENI.....	7
5. BROJ KREDITNIH INSTITUCIJA KOJE NUDE RAČUNE ZA PLAĆANJE S OSNOVNIM USLUGAMA, BROJ TAKVIH RAČUNA KOJI SU OTVORENI TE UDIO ZAHTJEVA ZA OTVARANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE S OSNOVNIM USLUGAMA KOJI SU ODBIJENI.....	10
6. ZAKLJUČAK.....	13

1. UVOD

Direktiva o računima za plaćanje (dalje u tekstu: „Direktiva”) stupila je na snagu u rujnu 2014. Države članice imale su rok do 18. rujna 2016. da donesu i objave zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s tom direktivom. U skladu s člankom 27. Direktive Komisija mora pripremiti izvješće koje sadržava informacije o:

1. usklađenosti pružateljâ platnih usluga s člancima 4., 5. i 6. Direktive;
2. usklađenosti država članica sa zahtjevima za osiguravanje postojanja internetskih stranica za usporedbu u skladu s člankom 7. Direktive;
3. broju računa za plaćanje koji su prebačeni i udjelu zahtjeva za prebacivanje koji su odbijeni;
4. broju kreditnih institucija koje nude račune za plaćanje s osnovnim uslugama, broju takvih računa koji su otvoreni te udjelu zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama koji su odbijeni.

Kako je utvrđeno u članku 27., izvješće se temelji isključivo na podacima koje su dostavile države članice. Međutim, podaci imaju određene nedostatke (npr. zbog toga što informacije nisu bile dostupne u državi članici). Metodologije prikupljanja podataka i izvori mogu se razlikovati među državama članicama, što može otežati usporedbe i procjenu podataka.

Ovo je drugo izvješće na temelju članka 27. Direktive i obuhvaća informacije koje se odnose na 2022. i 2023.¹ Izrađeno je na temelju upitnika o kojem se raspravljalo i koji je dogovoren s predstavnicima vlada 27 država članica EU-a.

2. USKLAĐENOST PRUŽATELJÂ PLATNIH USLUGA S ČLANCIMA 4., 5. i 6.

U poglavlju II. Direktive utvrđena su pravila kojima se osigurava da pružatelji platnih usluga stavljaju na raspolaganje jasne i transparentne informacije o naknadama povezanim s računima za plaćanje. Dva glavna cilja Direktive, kako je navedeno u njezinim uvodnim izjavama, jesu: i. ojačati unutarnje tržište bankovnih usluga stanovništvu i ii. ojačati položaj potrošača kako bi mogli djelotvorno usporediti ponude i donositi utemeljene odluke.

Prvi je korak prema postizanju tih ciljeva utvrđivanje standardizirane terminologije, kako je navedeno u članku 3. Direktive. Kako bi se to postiglo, države članice raspolažu s popisom najčešćih usluga povezanih s računom za plaćanje za koje se plaća naknada izrađenim na temelju sveobuhvatnog i postupnog pristupa. Ta standardizirana terminologija utvrđena je u Delegiranoj uredbi². Ujedno je osnova za naknadne članke u poglavlju II. jer se od pružatelja platnih usluga zahtijeva da upotrebljavaju te dogovorene pojmove kako bi se uskladili s preostalim odredbama poglavlja.

¹ Izvješće sadržava i ažurirane/potpune podatke za 2021. koji su također zatraženi od onih država članica koje u trenutku sastavljanja prvog izvješća još nisu raspolagale podacima za 2021.

² Delegirana uredba Komisije (EU) 2018/32 od 28. rujna 2017. o dopuni Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za standardiziranu terminologiju Unije za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje, C/2017/6451, SL L 6, 11.1.2018., str. 3.

U skladu s člankom 27. Direktive države članice dostavile su sljedeće informacije na temelju članaka 4., 5. i 6. u vezi s razinom usklađenosti pružateljâ platnih usluga.

a) Članak 4.: informativni dokument o naknadama i pojmovnik

Člankom 4. utvrđuje se da pružatelji platnih usluga moraju potrošačima pravodobno, prije sklapanja ugovora o računu za plaćanje, dostaviti informativni dokument o naknadama. Dokument se mora dostaviti u tiskanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka i mora sadržavati standardizirane pojmove i odgovarajuće naknade za svaku uslugu koju pružatelj nudi. Dostavljanje informativnog dokumenta o naknadama provodi se prema preciznim pravilima utvrđenima u Provedbenoj uredbi³. Osim toga, pružatelji platnih usluga moraju staviti na raspolaganje pojmovnik standardiziranih pojmova i definicije te osigurati da su informativni dokument o naknadama i pojmovnik lako dostupni potrošačima u svakom trenutku, besplatno i u različitim formatima, među ostalim u elektroničkom obliku na njihovim internetskim stranicama i u njihovima prostorijama te u tiskanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka na zahtjev potrošača.

Kad je riječ o pravodobnom dostavljanju informativnog dokumenta o naknadama potrošačima, kako je propisano **člankom 4. stavkom 1., podaci upućuju na opću usklađenost pružateljâ platnih usluga**. Taj zaključak izveden je na temelju provedenih anketa, inspekcija ili drugih nadzornih provjera i analiza (npr. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴ i vrlo malog broja pritužbi ili nepostojanja drugih naznaka neusklađenosti pružateljâ platnih usluga (npr. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Općenito, ti nalazi upućuju na usklađenost pružateljâ platnih usluga. Također, informativni dokumenti dostavljaju se potrošačima u različitim formatima, među ostalim u fizičkom obliku u podružnicama i u digitalnom obliku na internetskim stranicama. Nizozemska je s tim u vezi istaknula da, iako su informativni dokumenti o naknadama dostupni na internetskim stranicama, potrošači ih ne mogu uvijek lako pronaći. Francuska je navela nedavno otkriveni slučaj kreditne institucije koja pruža informacije o cijenama putem QR koda, što smatra usklađenim ako je kod povezan s trajnim nosačem podataka koji se mogu preuzeti, ispisati ili snimiti te ako su informacije dostupne na zahtjev potrošača.

Kad je riječ o zahtjevu da pružatelji platnih usluga moraju staviti na raspolaganje pojmovnik standardiziranih pojmova, kako je navedeno u **članku 4. stavku 4., podaci upućuju na opću usklađenost pružateljâ platnih usluga**. Taj se zaključak temelji na anketama, inspekcijama ili drugim nadzornim provjerama i analizama (npr. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) i vrlo malom broju pritužbi ili nepostojanju drugih naznaka neusklađenosti pružateljâ platnih usluga (npr. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Općenito, ti nalazi upućuju na usklađenost pružateljâ platnih usluga.

Kad je riječ o zahtjevu da se potrošačima (i osobama koji nisu potrošači) u bilo kojem trenutku, na internetskim stranicama i u prostorijama, moraju staviti na raspolaganje informativni dokument o naknadama i pojmovnik, **kako je propisano člankom 4. stavkom 5., podaci upućuju na opću usklađenost pružateljâ platnih usluga**. Taj se zaključak također temelji na anketama, inspekcijama ili drugim nadzornim provjerama i analizama (npr. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) i vrlo malom broju pritužbi ili nepostojanju

³ Provedbena uredba Komisije (EU) 2018/34 od 28. rujna 2017. o utvrđivanju provedbenih tehničkih standarda u vezi sa standardiziranim formatom informativnog dokumenta o naknadama i njegovim zajedničkim simbolom u skladu s Direktivom 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća, C/2017/6456, SL L 6, 11.1.2018., str. 37.

⁴ Oznake zemalja koje se koriste u ovom izvješću: AT (Austrija), BE (Belgija), BG (Bugarska), CY (Cipar), CZ (Češka), DE (Njemačka), DK (Danska), EE (Estonija), EL (Grčka), ES (Španjolska), FI (Finska), FR (Francuska), HR (Hrvatska), HU (Mađarska), IE (Irska), IT (Italija), LT (Litva), LU (Luksemburg), LV (Latvija), MT (Malta), NL (Nizozemska), PL (Poljska), PT (Portugal), RO (Rumunjska), SE (Švedska), SI (Slovenija), SK (Slovačka).

drugih naznaka neusklađenosti pružateljâ platnih usluga (npr. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Općenito, ti nalazi upućuju na usklađenost pružateljâ platnih usluga.

U manjem broju slučajeva utvrđene su nepravilnosti u pogledu korištenja nestandardiziranih pojmova i dostavljanja informativnog dokumenta o naknadama i pojmovnika. Predmetnim pružateljima platnih usluga naloženo je da riješe utvrđene probleme odgovarajućim korektivnim mjerama, ali nisu izrečene sankcije jer su pružatelji platnih usluga poduzeli mjere za osiguravanje usklađenosti (npr. ES, IT, PT). U Francuskoj je jedan poslovni subjekt koji nije dostavio dokument s informacijama o naknadama dobio nalog za usklađivanje nakon ponovljenih slučajeva neusklađenosti. Međutim, **gotovo sve države članice** izvijestile su da nisu pokrenute **nikakve provedbene mjere zbog povrede članka 4.**

Većina država članica navela je da se šteta za potrošače smanjila zbog zahtjeva utvrđenih u članku 4. Međutim, nekoliko država članica istaknulo je da nema dovoljno podataka da bi se to moglo u potpunosti procijeniti sa sigurnošću.

b) Članak 5.: izvješće o naknadama

Člankom 5. Direktive uređuje se izvješće o naknadama. Izvješće mora sadržavati detaljnu raščlambu svih naknada za usluge povezane s računom za plaćanje. Kako bi se osigurali dosljednost i jasnoća, Europska komisija donijela je Provedbenu uredbu⁵ kojom se standardizira format izvješća o naknadama i uvodi zajednički simbol. Cilj je te obveze promicati transparentnost i pomoći potrošačima da bolje razumiju naknade povezane s njihovim računima za plaćanje.

Kad je riječ o obvezi besplatnog dostavljanja izvješća o svim nastalim naknadama najmanje jedanput godišnje, kako je utvrđeno u **članku 5., podaci upućuju na opću usklađenost pružateljâ platnih usluga.** Taj zaključak izveden je na temelju anketa, inspekcija ili drugih nadzornih provjera i analiza (npr. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) i činjenice da nije zaprimljena nijedna pritužba ili nepostojanja drugih naznaka neusklađenosti pružateljâ platnih usluga (npr. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Općenito, ti nalazi upućuju na usklađenost pružateljâ platnih usluga.

U manjem broju slučajeva utvrđeni su nedostaci, primjerice u Mađarskoj i Portugalu u pogledu usklađenosti sa zahtjevima u vezi s informacijama koje treba dostaviti u izvješću. U Italiji su utvrđeni i neki nedostaci u smislu nepravilne kategorizacije proizvoda koji nisu obuhvaćeni područjem primjene Direktive te u pogledu dostavljanja izvješća o naknadama rjeđe nego što je to propisano. Zbog tih nedostataka nadležna tijela morala su poduzeti mjere za osiguravanje usklađenosti (npr. HU, IT). Međutim, **gotovo sve države članice** izvijestile su da nisu pokrenute **nikakve provedbene mjere zbog povrede članka 5.**

Većina država članica navela je da se šteta za potrošače smanjila zbog zahtjeva utvrđenih u članku 5. Međutim, nekoliko država članica istaknulo je da nema dovoljno podataka da bi se to moglo u potpunosti procijeniti sa sigurnošću.

c) Članak 6.: informacije za potrošače

Člankom 6. Direktive propisano je da pružatelji platnih usluga u svojim ugovornim, poslovnim i marketinškim informacijama namijenjenima potrošačima koriste standardizirane pojmove. To znači da se mora koristiti dosljedan i jasan jezik kako bi se potrošačima pomoglo da razumiju

⁵ Provedbena uredba Komisije (EU) 2018/33 od 28. rujna 2017. o utvrđivanju provedbenih tehničkih standarda u vezi sa standardiziranim formatom izvješća o naknadama i njegovim zajedničkim simbolom u skladu s Direktivom 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća, C/2017/6453, SL L 6, 11.1.2018., str. 26.

usluge i naknade povezane s njihovim računima za plaćanje. Iako pružatelji platnih usluga mogu upotrebljavati svoje robne marke u informativnom dokumentu o naknadama i izvješću o naknadama, te se robne marke mogu upotrebljavati samo kao sekundarna oznaka usluga.

Kad je riječ o obvezi uključivanja standardiziranih pojmova u ugovorne, poslovne i marketinške informacije namijenjene potrošačima, kako je navedeno u **članku 6. stavku 1., podaci upućuju na opću usklađenost pružateljâ platnih usluga**. Taj zaključak izveden je na temelju anketa, inspekcija ili drugih nadzornih provjera (npr. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) i činjenice da nije zaprimljena nijedna pritužba ili nepostojanja drugih naznaka neusklađenosti pružateljâ platnih usluga (npr. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Podaci upućuju na to da su pružatelji platnih usluga općenito usklađeni.

Kad je riječ o tome koliko često pružatelji platnih usluga **uključuju svoju robnu marku u informativni dokument o naknadama i izvješće o naknadama, općenito je uočeno da pružatelji platnih usluga često uključuju robnu marku**. Nekoliko država članica navelo je da nemaju dovoljno podataka za procjenu tog pitanja.

Kad je riječ o provedbenim mjerama povezanim s povredom **članka 6., gotovo sve države članice izvijestile su da nikakve takve mjere nisu poduzete**. Portugal je naveo da su u razdoblju od 2022. do 2023. otkrivene tri povrede, nakon čega su uslijedila upozorenja da je potrebno osigurati usklađenost. Međutim, nisu poduzete nikakve daljnje provedbene mjere. Na temelju ankete provedene 2022. Francuska je istaknula da jedan pružatelj platnih usluga nije uključio sve potrebne informacije. Međutim, nakon izdavanja sudskog naloga pružatelj platnih usluga ispunio je obvezu iz članka 6. Direktive.

Većina država članica navela je da se šteta za potrošače smanjila zbog zahtjeva utvrđenih u članku 6. Međutim, nekoliko država članica istaknulo je da nema dovoljno podataka da bi se to moglo sa sigurnošću potpuno procijeniti, a nekoliko drugih država članica istaknulo je i da članak 6. vjerojatno ima ograničeni učinak.

3. USKLAĐENOST DRŽAVA ČLANICA SA ZAHTJEVIMA ZA OSIGURAVANJE POSTOJANJA INTERNETSKIH STRANICA ZA USPOREDBU U SKLADU S ČLANKOM 7.

Člankom 7. propisano je da države članice osiguravaju da potrošači imaju besplatan pristup barem jednoj internetskoj stranici na kojoj se uspoređuju naknade koje pružatelji platnih usluga naplaćuju barem za usluge navedene na nacionalnom popisu najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje koje podliježu naknadi. U tom se članku također utvrđuje da internetskom stranicom za usporedbu može upravljati privatni operater ili tijelo javne vlasti, da ona mora biti operativno neovisna, da na njoj mora biti naveden identitet vlasnika internetske stranice, da mora sadržavati jasne i objektivne kriterije na kojima će se temeljiti usporedba, da se na njoj mora koristiti jednostavan i nedvosmislen jezik te da mora biti ažurirana, obuhvaćati znatan dio tržišta i sadržavati učinkovit postupak za prijavljivanje netočnih informacija o objavljenim naknadama.

Gotovo sve države članice⁶ imaju barem jednu operativnu internetsku stranicu za

⁶ U Njemačkoj je u siječnju 2025. postala dostupna nova internetska stranica za usporedbu koju pruža tijelo javne vlasti BaFin. Prema odluci njemačkog suda, prethodno dostupna internetska stranica za usporedbu privatnog pružatelja usluga nije bila u skladu s Direktivom. Glavni razlog za to bila je nedovoljna pokrivenost tržišta. Osim toga, informacije na internetskoj stranici nisu uvijek bile ažurirane jer banke nisu bile obvezne dostaviti svoje podatke pružatelju usluga. Stoga su banke sad obvezne kontinuirano dostavljati tijelu BaFin relevantne podatke.

usporedbu, kako je propisano člankom 7. **Većina država članica provjerila je odgovornost za izradu i ažuriranje internetske stranice tijelu javne vlasti.** U Irskoj, Poljskoj i Španjolskoj osim javne internetske stranice postoji i nekoliko privatnih internetskih stranica. U Danskoj i Češkoj dostupnim internetskim stranicama upravljaju privatni operateri. U Finskoj, Nizozemskoj i Švedskoj uključeni su i javni i privatni akteri.

Hrvatska je navela da se na njezinoj internetskoj stranici ujedno navode podaci za različite vrste računa, kao što su osnovni računi za potrošače koji pripadaju ranjivoj skupini. **Na nekim internetskim stranicama pružaju se i informacije o drugim proizvodima ili drugim internetskim stranicama za usporedbu koje se odnose na različite proizvode** koji postoje u predmetnim državama članicama. Dodatni proizvodi uključuju kreditne kartice, osiguranja, hipotekarne i potrošačke kredite i štedne račune. Osim nekih privatnih internetskih stranica u Češkoj, čini se da nijedna javno dostupna internetska stranica za usporedbu u državama članicama ne pruža personalizirane savjete potrošačima.

Općenito, čini se da se internetske stranice za usporedbu redovito ažuriraju. Nadalje, nekoliko država članica istaknulo je da od pružatelja platnih usluga zahtijevaju da obavijeste operatere internetskih stranica o svakoj promjeni, i to prije ili na dan početka primjene novih uvjeta (npr. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Samo je nekoliko država članica izvijestilo da je pokrenut mehanizam za prijavljivanje netočnih informacija o objavljenim naknadama (npr. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), što je obično zahtijevalo samo manje ispravke. **To općenito upućuje na to da se na internetskim stranicama za usporedbu prikazuju točne informacije.** Kad je riječ o ispravljanju pogrešaka, Francuska je istaknula svoj postupak automatske provjere, u okviru kojeg se provode provjere kvalitete informacija objavljenih na internetskoj stranici tijekom unosa. Malta je također istaknula da njezino nadležno tijelo pregledava sve promjene prije objave na internetskoj stranici za usporedbu kako bi se spriječila objava netočnih informacija.

Nekoliko država članica također je pokrenulo posebne kampanje za informiranje javnosti putem raznih komunikacijskih kanala, kao što su televizija, radio i društvene mreže (npr. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Osim toga, nekoliko drugih država članica širi relevantne informacije na povezanim javnim internetskim stranicama, u priopćenjima za medije i izvješćima (npr. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Nadalje, Austrija i Mađarska istaknule su da pružatelji platnih usluga moraju informirati potrošače o dostupnosti internetske stranice za usporedbu.

Samo je nekoliko država članica provelo posebne procjene svojih internetskih stranica ili to planira učiniti u budućnosti. Na primjer, 2020. provedena je evaluacija nizozemske internetske stranice za usporedbu, među ostalim na temelju upitnika za korisnike i pružatelje platnih usluga. Na temelju povratnih informacija dobivenih evaluacijom dodane su jasne informacije o tome kad se internetska stranica ažurira. Internetska stranica Luksemburga preispitana je 2023. te je nakon toga izmijenjena kako bi bila jednostavnija za korištenje i praktičnija. Iako Španjolska nije provela široku procjenu, neki dokazi upućuju na to da potrošači imaju poteškoće u korištenju i da se čini da informacije nisu uvijek u potpunosti u skladu s trenutačnim preferencijama potrošača. Stoga Španjolska trenutačno preispituje svoju internetsku stranicu. Malta je navela da redovito utvrđuje posjete internetskoj stranici i ocjenjuje djelotvornost internetske stranice za usporedbu. Rumunjska će provesti projekt koji

Italija također još uvijek razvija internetsku stranicu za usporedbu koja je u skladu sa zahtjevima iz članka 7. Direktive, iako su u toj zemlji neke privatne internetske stranice za usporedbu već nekoliko godina dostupne na internetu.

će se sufinancirati iz Europskog socijalnog fonda. Njegov je cilj smanjiti administrativno opterećenje za pojedince i poduzeća u području zaštite potrošača, što uključuje poboljšanje internetske stranice za usporedbu kako bi bila jednostavnija za korištenje.

4. BROJ RAČUNA ZA PLAĆANJE KOJI SU PREBAČENI I UDIO ZAHTJEVA ZA PREBACIVANJE KOJI SU ODBIJENI

a) Računi za plaćanje koji su prebačeni

Direktivom je uspostavljen brz postupak za potrošače koji žele prebaciti svoj račun iz jedne banke u drugu u istoj državi članici.

U tablici 1. prikazan je broj računa za plaćanje koji su prebačeni u razdoblju od 2016. do 2023. U svim državama članicama nisu dostupne sve informacije i u tablici nedostaju neki podaci. Zbog kasnog prijenosa u nekim državama članicama usluga prebacivanja možda još nije bila dostupna 2016. ili 2017. ili podaci za te godine nisu prikupljeni. Osim toga, u nekim se državama članicama podaci nisu u svakom slučaju prikupljali na godišnjoj osnovi.

Nadalje, pruženi podaci možda neće biti u svakom slučaju usporedivi s obzirom na različite metode prikupljanja podataka. Dok su u nekim državama članicama kreditne institucije obvezne redovito izvješćivati o podacima (ili na *ad hoc* osnovi), u drugim državama članicama podaci se mogu prikupljati samo na dobrovoljnoj osnovi ili samo na temelju uzorka kreditnih institucija. U nekim slučajevima podaci koje su države članice dostavile za 2016. mogu uključivati prebacivanja obavljena u mjesecima prije stupanja na snagu Direktive (npr. ako je slična usluga prebacivanja već postojala u tim državama članicama prije provedbe Direktive).

Od početka prikupljanja podataka **putem usluge prebacivanja prebačeno je 17,6 milijuna računa za plaćanje.**

Tablica 1: Broj godišnjih prebacivanja

Zemlja	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	Ukupno prebaci
Belgija	0	37.873	69.868	68.504	71.149	78.739	64.646	74.763	465.542
Bugarska	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Češka		61.418	74.458	89.412	75.107	75.477	97.963	59.896	533.731
Danska	184.674	189.643	188.204	190.402	199.334	205.582	180.721	182.611	1.521.171
Njemačka		755.000		467.549		482.131	467.783	493.394	2.665.857
Estonija		179		362				75	616
Irska	1.421	5.221	4.440	6.668	2.369	5.746	25.877	2.039	53.781
Grčka						2.499	3.069	2.822	8.390
Španjolska			177	2.928	24.903	49.337	70.479	70.486	218.310
Francuska		1.106.000	1.214.000	1.361.000	1.251.000	1.387.425	1.566.097	1.243.861	9.129.383
Hrvatska		70	2.026	3.943	1.676	2.766	2.128	2.191	14.800
Italija	54.276	96.628	129.740	148.653	150.956	181.613	159.671	181.561	1.103.098
Cipar		0	0	3	6	6	3	1	19
Latvija		0	0	66	32	103	86	44	331
Litva		274	259	1.334	944	900	1.008	877	5.596
Luksemburg		251	477	477	519	507	377	235	2.843
Mađarska	22	1.616	1.069	1.386	2.332	2.032	2.234	5.648	16.339
Malta				0	0	0	0	0	0
Nizozemska	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376	36.731	39.452	38.959	462.663
Austrija		127.465	97.364	119.097	110.259	97.911	92.767	87.024	731.887
Poljska	32.168	34.206	34.206	49.824	22.674	9.552	11.638	18.667	212.935
Portugal			22	12	40	45	38	52	209
Rumunjska			42	56		148	162	7	415
Slovenija		3.114	8.215	10.777	10.502	11.445	8.575	7.470	60.098
Slovačka	9.606	10.896	5.436	56.508	31.659	53.126	41.376	34.235	242.842
Finska		23.045	41.277	27.264	25.067	18.824	27.028	22.158	184.663
Švedska									
Ukupno	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

Zbog nedostatka podataka i zbog toga što podaci nisu u potpunosti usporedivi⁷, teško je donijeti jasne zaključke o razini korištenja usluge prebacivanja računa ili utvrditi neki jasan trend u predmetnom razdoblju. Međutim, može se utvrditi da postoje znatne razlike. Dok je u nekim državama članicama broj prebacivanja bio znatan, u drugim državama članicama bio je vrlo nizak. Posebno se ističe visoka razina prebacivanja u Francuskoj (1,2 milijuna u 2023., što je smanjenje u odnosu na 1,5 milijuna u 2022.), u kojoj je taj postupak dobro uhodan.

Prema odgovorima država članica mali broj prebacivanja u nekim drugim državama članicama može se pripisati nizu čimbenika. Neki su od tih čimbenika i. nedovoljna informiranost o uslugama prebacivanja računa, ii. nedovoljna potražnja (zbog minimalnih razlika između računa za plaćanje i korištenja više računa kod različitih pružatelja platnih usluga), iii. negativna percepcija o složenosti postupka, iv. inertnost, v. teškoće pri utvrđivanju povoljnijih alternativa ili vi. moguće otežano prenošenje kreditnih instrumenata ili drugih vezanih usluga u financijskoj instituciji i vii. nepraktičnost povezana s promjenom IBAN broja. Neke države članice poduzele su mjere kako bi dodatno olakšale postupak prebacivanja računa⁸. Niska razina korištenja usluga prebacivanja računa u nekim državama članicama možda će zahtijevati dodatnu procjenu i raspravu.

b) Broj (i udio) odbijenih zahtjeva za prebacivanje

U tablici 2. prikazan je broj zahtjeva za prebacivanje računa koji su odbijeni u razdoblju od 2016. do 2023. Udjeli su izračunani tako što je broj odbijenih zahtjeva za prebacivanje podijeljen s ukupnim brojem zahtjeva⁹. Informacije su nepotpune jer se u nekim državama članicama ne prikupljaju podaci o odbijenim zahtjevima. Nadalje, dostavljeni podaci možda neće biti u potpunosti usporedivi s obzirom na različite metode prikupljanja podataka.

⁷ Na primjer, određeni podaci uključuju sve vrste računa, odnosno ne odnose se samo na račune za plaćanje.

⁸ Na primjer, u Portugalu su poduzete mjere za rješavanje pitanja malog broja prebacivanja računa. Banka Portugala pružila je smjernice u obliku [okružnice](#) u kojoj se navodi da pružatelji platnih usluga moraju i. staviti na raspolaganje obrazac za prebacivanje računa, ii. omogućiti prebacivanje računa putem digitalnih kanala kad se na taj način može otvoriti i račun za plaćanje, iii. obavijestiti potrošače o razlozima odbijanja zahtjeva za prebacivanje računa, iv. staviti na raspolaganje obrasce s novim informacijama o računu koje će potrošači dostaviti svojim vjerovnicima i/ili dužnicima ako potrošač odluči obaviti tu zadaću (umjesto pružatelja platnih usluga), v. staviti na raspolaganje informacije o prebacivanju računa za plaćanje na svojim internetskim stranicama i vi. osigurati da njihovo osoblje posjeduje znanje o usluzi prebacivanja računa.

⁹ (Broj odbijenih zahtjeva) / (Broj odbijenih zahtjeva + broj prebacivanja).

Tablica 2: Broj i udio zahtjeva za prebacivanje koji su odbijeni

Zemlja	2016.	%	2017.	%	2018.	%	2019.	%	2020.	%	2021.	%	2022.	%	2023.	%
Belgija									5.857	7,6%	7.308	8,5%	6.493	9,1%	9.890	11,7%
Bugarska																
Češka			3.956	6,1%	3.675	4,7%	5.956	6,2%	5.709	7,1%	4.394	5,5%	5.050	4,9%	5.063	7,8%
Danska															0	
Njemačka			9.500	1,2%			9.309	2,0%			20.927	4,2%	26.139	5,3%	32.458	6,2%
Estonija																
Irska													4.490	14,8%	770	27,4%
Grčka											2	0,1%	0		0	
Španjolska					202	53,3%	1.786	37,9%	24.677	49,8%	20.590	29,4%	24.943	26,1%	19.442	21,6%
Francuska							35.386	2,5%	40.032	3,1%	39.264	2,8%	51.681	3,2%	46.023	3,6%
Hrvatska			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italija	8.901	14,1%	11.045	10,3%	19.446	13,0%	17.980	10,8%	18.052	10,7%	22.421	11,0%	18.001	10,1%	21.767	10,7%
Cipar																
Latvija							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Litva											0		0		0	
Luksemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Mađarska	3	0,12	494	23,4%	304	22,1%	359	20,6%	406	14,8%	374	15,5%	549	19,7%	2.049	26,6%
Malta											0		0		0	
Nizozemska			11.227	14,3%	11.704	11,4%	9.058	13,0%	4.681	8,4%	3.597	8,9%	3.549	8,3%	4.327	10,0%
Austrija			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Poljska							201	0,4%	3.786	14,3%	3.986	29,4%	4.077	25,9%	7.631	29,0%
Portugal					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Rumunjska					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slovenija											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovačka	760	7,3%	773	6,6%	349	6,0%	4.727	7,7%	2.631	7,7%	4.930	8,5%	4.516	9,8%	3.819	10,0%
Finska			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Švedska																
Ukupno	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%

S obzirom na nepotpune podatke i različite metodologije, teško je donijeti čvrste zaključke. Međutim, može se utvrditi da postoje znatne razlike među državama članicama te se mogu dati moguća objašnjenja na temelju odgovora država članica na upitnik. Postotak odbijenih zahtjeva dosegno je 85 % u Rumunjskoj (2023.), 49 % u Španjolskoj (2020.), 29 % u Poljskoj (2023.), 27 % u Irskoj (2023.) i 27 % u Mađarskoj (2023.), dok je u većini drugih država članica udio odbijenih zahtjeva bio mnogo niži¹⁰. Države članice navele su nekoliko razloga zbog kojih su se zahtjevi za prebacivanje odbijali. Neki od tih razloga su: i. pogreške povezane s obrascem zahtjeva za prebacivanje računa (nepotpune, netočne ili nedosljedne informacije, neprihvatljive vrste računa, nečitljivi potpisi ili nedostatak potpisa itd.), ii. nepotpuna dokumentacija, iii. nedovoljna suradnja među bankama, iv. negativna salda računa, v. nepoštovanje određenih rokova ili vi. povlačenje zahtjeva od strane korisnika.

¹⁰ Kad je riječ o Danskoj, dansko udruženje banaka Finance Denmark procijenilo je da nije odbijen nijedan zahtjev za prebacivanje. Slično tome, u Litvi je procijenjeno da nije odbijen nijedan zahtjev za prebacivanje.

5. BROJ KREDITNIH INSTITUCIJA KOJE NUDE RAČUNE ZA PLAĆANJE S OSNOVNIM USLUGAMA, BROJ TAKVIH RAČUNA KOJI SU OTVORENI TE UDIO ZAHTJEVA ZA OTVARANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE S OSNOVNIM USLUGAMA KOJI SU ODBIJENI

a) Kreditne institucije koje nude račune za plaćanje s osnovnim uslugama

U većini država članica sve kreditne institucije koje pružaju standardne račune za plaćanje moraju ponuditi račune za plaćanje s osnovnim uslugama (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). U drugim državama članicama samo su neke kreditne institucije, odnosno one koje ispunjavaju posebne kriterije koje su utvrdile pojedine države članice, dužne ponuditi račune za plaćanje s osnovnim uslugama. U tim drugim državama članicama kreditne institucije koje podliježu toj obvezi općenito pokrivaju velik tržišni udio u smislu broja računa za plaćanje.

Tablica 3: Države članice u kojima samo neke kreditne institucije nude račune za plaćanje s osnovnim uslugama

Zemlja	Posebni kriteriji države članice prema kojima kreditne institucije moraju ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama	Ukupni broj kreditnih institucija koje su obvezne ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama (u usporedbi s ukupnim brojem kreditnih institucija koje pružaju račune za plaćanje) i njihov tržišni udio
Grčka	sve kreditne institucije koje potrošačima pružaju platne usluge, osim kreditnih institucija koje pružaju račun za plaćanje isključivo putem internetskih usluga	
Hrvatska	kreditne institucije čija imovina premašuje 1,99 milijardi EUR moraju nuditi račune za plaćanje s osnovnim uslugama; druge kreditne institucije mogu ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama	7 od 20 banaka (imovina veća od 1,99 milijardi EUR), koje čine 94 % tržišnog udjela
Cipar	sve kreditne institucije koje posluju u Cipru obvezne su nuditi račune za plaćanje s osnovnim uslugama, osim triju vrlo malih lokalnih banaka	14 kreditnih institucija s tržišnim udjelom od otprilike 94 %
Luksemburg	kreditne institucije koje imaju najmanje 25 agencija u Luksemburgu i drže najmanje 2,5 % osiguranih depozita moraju nuditi račune za plaćanje s osnovnim uslugama	5 kreditnih institucija koje zajedno čine većinu tržišta
Malta	kreditne institucije koje imaju pet ili više podružnica u Malti obvezne su ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama	pet kreditnih institucija nudi račun za plaćanje s osnovnim uslugama, čiji tržišni udio iznosi 93,7 %
Slovačka	samo kreditne institucije koje potrošačima pružaju sve bankarske usluge povezane s	deset kreditnih institucija

¹¹ Četrnaest kreditnih institucija nudilo je račun za plaćanje s osnovnim uslugama do kraja 2023. One čine 95 % tržišnog udjela potrošačkih računa za plaćanje.

¹² Većina banaka nudi račune za plaćanje s osnovnim uslugama kao najograničeniju verziju svojeg standardnog računa za plaćanje: neke banke nude račune za plaćanje s osnovnim uslugama kao poseban proizvod koji se razlikuje od standardnog računa za plaćanje.

Zemlja	Posebni kriteriji države članice prema kojima kreditne institucije moraju ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama	Ukupni broj kreditnih institucija koje su obvezne ponuditi račun za plaćanje s osnovnim uslugama (u usporedbi s ukupnim brojem kreditnih institucija koje pružaju račune za plaćanje) i njihov tržišni udio
	računom za plaćanje s osnovnim uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti	

b) Broj računa za plaćanje s osnovnim uslugama

Informacije o broju računa za plaćanje s osnovnim uslugama koje su dostavile države članice i koje su navedene u tablici 4. nepotpune su za određene godine. U nekim državama članicama kreditne institucije ne razlikuju standardni račun za plaćanje od računa za plaćanje s osnovnim uslugama, pa podaci o računima za plaćanje s osnovnim uslugama ne postoje. Slično tome, informacije možda neće biti u svakom slučaju usporedive zbog različitih metoda prikupljanja podataka. U nekim državama članicama samo neke kreditne institucije nude račune za plaćanje s osnovnim uslugama kao poseban proizvod, dok druge kreditne institucije ne razlikuju različite vrste računa. Stoga u tim zemljama podaci obuhvaćaju samo račune za plaćanje s osnovnim uslugama koji se nude kao poseban proizvod.

Tablica 4: Broj otvorenih računa za plaćanje s osnovnim uslugama svake godine

Zemlja	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	Ukupno
Belgija	1.545	1.248	1.867	9.224	9.442	12.771	42.672	32.083	110.852
Bugarska	76	615	309	335	527	337	208	2.157	4.564
Češka		39.973	37.155	16.207	7.996	11.609	10.902	1.682	125.524
Danska						1.920	7.503	9.819	19.242
Njemačka			540.500	144.194		122.425	261.886	175.367	1.244.372
Estonija		144.455		228.567			192.700	98.900	664.622
Irska	9.153	38.847	43.974	47.116	14.410	34.520	121.365	136.992	446.377
Grčka		198.258	286.141	223.640	189.090	387.149	428.824	521.461	2.234.563
Španjolska			7.645	13.831	18.775	18.399	27.265	17.143	103.058
Francuska	55.979	60.093	55.979	51.668	36.056	34.594		26.052	320.421
Hrvatska		47	106	175	140	186	5.112	2.649	8.415
Italija	10.994	14.304	12.450	12.512	11.251	12.447	14.913	19.211	108.082
Cipar		429		1.380	38.503	3.637	42.030	25.206	111.185
Latvija		142	131	66	85	169	3.663	809	5.065
Litva		26.000	7.600	7.100	7.600	7.246	7.364	5.366	68.276
Luksemburg		119	32	24	17	15	39	33	279
Mađarska						533	568	761	1.862
Malta			36	4.858	6.410	3.196	2.755	2.511	19.766
Nizozemska									
Austrija		6.877	4.668	3.545	3.323	4.809	6.884	7.028	37.134
Poljska				5.774	7.262	14.125	23.066	23.752	73.979
Portugal	12.736	11.992	17.201	47.587	30.073	25.935	42.432	41.265	229.221
Rumunjska			2.654	4.203		422.984	529.852	557.924	1.517.617
Slovenija		72	430	263	252	987	2.686	2.579	7.269
Slovačka	1.309	797	872	741	555	535	509	487	5.805
Finska	54.926	11.032	9.951	11.099	9.749	10.457	18.000	15.753	140.967
Švedska						486.108	445.853	228.135	1.160.096
Ukupno	146.718	555.300	1.029.701	834.109	391.516	1.617.093	2.239.051	1.955.125	

Zbog nepotpunih podataka i nedostatka usporedivih podataka teško je donijeti čvrste zaključke¹³. Budući da to nije zahtjev na temelju članka 27., nema dostupnih podataka o ukupnom broju neriješenih zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama na kraju svake godine. Iz informacija navedenih u tablici 4. vidljivo je da je **u predmetnom razdoblju otvoren znatan broj računa za plaćanje s osnovnim uslugama i da je taj broj 2023. dosegnuo gotovo 2 milijuna**. Vrlo velik broj otvorenih računa u Rumunjskoj objašnjava se činjenicom da se podaci odnose na otvaranje svih vrsta računa, a ne samo računa za plaćanje s osnovnim uslugama. Slično tome, velik broj otvorenih novih računa u Grčkoj posljedica je činjenice da potrošači upotrebljavaju standardne račune kao račune za plaćanje s osnovnim uslugama. Broj novih otvorenih računa u Francuskoj, Italiji¹⁴ i Slovačkoj izrazito je malen.

c) Broj (i udio) odbijenih zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama

Države članice prikupile su podatke o broju odbijenih zahtjeva za plaćanje s osnovnim uslugama (tablica 5.). Udjeli su izračunani na temelju broja otvorenih računa za plaćanje s osnovnim uslugama i broja zahtjeva za otvaranje takvih računa koji su odbijeni kao udjela u ukupnom broju zahtjeva¹⁵.

Tablica 5: Broj i udio odbijenih zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama

Zemlja	2016.	%	2017.	%	2018.	%	2019.	%	2020.	%	2021.	%	2022.	%	2023.	%
Belgija	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bugarska	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Česka			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Danska																
Njemačka					14.600	2,6%	5.158	3,5%			5.325	4,2%	6.545	2,4%	2.968	1,7%
Estonija													2.437	1,2%	1.917	1,9%
Irska	23	0,3%	17	0,0%	25	0,1%	5	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	7.249	5,6%	4.642	3,3%
Grčka			0		0		143	0,1%	2.870	1,5%	1.718	0,4%	2.838	0,7%	230	0,0%
Španjolska					7	0,1%	986	6,7%	2.227	10,6%	2.175	10,6%	2.457	8,3%	3.426	16,7%
Francuska	0		0		0		0		0		2.953	7,9%	4.331		4.636	15,1%
Hrvatska			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italija	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Cipar							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Latvija			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Litva			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luksemburg			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Mađarska																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Nizozemska																
Austrija			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Poljska							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1.021	4,4%
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%
Rumunjska					2	0,1%	0				1.254	0,3%	1.465	0,3%	1.718	0,3%
Slovenija			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovačka	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finska			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Švedska											1.042	0,2%	1.249	0,3%	941	0,4%
Ukupno	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%

¹³ Na primjer, broj za Njemačku prikazan za 2018. konsolidirani je broj za razdoblje 2016. – 2018., a u nekim državama članicama podaci nisu dostupni za sve godine.

¹⁴ U Italiji se smatra da je obveza nuđenja „osnovnog računa” ispunjena ako pružatelj platnih usluga pruža račun za plaćanje s osnovnim uslugama kao poseban proizvod ili ako pružatelj platnih usluga nudi „standardni” račun za plaćanje koji je besplatan barem za usluge i broj transakcija koje treba uključiti u račun za plaćanje s osnovnim uslugama, pri čemu se u predgovornim informacijama o računu navodi da on zamjenjuje „osnovni račun”.

¹⁵ Mogući povučeni zahtjevi nisu uzeti u obzir (s obzirom na to da o tome nema podataka).

Podaci nisu dostupni za sve države članice i možda nisu u potpunosti usporedivi. Stoga nije moguće donijeti čvrste zaključke. Međutim, podaci upućuju na to da su **stope odbijanja zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama općenito vrlo niske**.

Razlozi za odbijanje znatno se razlikuju među državama članicama. Prema odgovorima na upitnik neki od glavnih razloga za odbijanje su sljedeći: i. osiguravanje usklađenosti sa zahtjevima o sprečavanju pranja novca i poznavanju klijenta, ii. potrošač već ima račun za plaćanje, iii. potrošač ima negativnu kreditnu povijest u banci, iv. problemi s dokumentacijom ili v. podnositelj zahtjeva nema boravište u EU-u.

6. ZAKLJUČAK

U izvješću se potvrđuje da su glavne mjere iz Direktive koje se odnose na transparentnost i usporedivost, uslugu prebacivanja računa i pravo na račun za plaćanje s osnovnim uslugama uglavnom uspostavljene. Međutim, zbog razlika u metodama prikupljanja podataka u državama članicama i stalnih znatnih nedostataka podataka nije lako izvesti čvrste zaključke o tome u kojoj je mjeri uvođenje Direktive koristilo potrošačima u Europi.

Bez obzira na ta ograničenja, ipak možemo donijeti sljedeće okvirne zaključke.

- **Zahtjevi u pogledu informacija i transparentnosti** iz članaka 4., 5. i 6. općenito se poštuju, što upućuje na opće smanjenje štete za potrošače. Međutim, za donošenje čvrstih zaključaka o pozitivnom učinku tih odredbi na potrošače u Europi potrebni su sveobuhvatniji i pouzdaniji podaci.
- **Internetske stranice za usporedbu** potpuno su operativne u gotovo svim državama članicama. Nekoliko država članica također je provelo kampanje za informiranje javnosti i pružilo informacije putem raznih komunikacijskih kanala, što može biti ključno za bolju informiranost potrošača. Samo je nekoliko država članica procijenilo ili planira procijeniti svoje internetske stranice za usporedbu. Redovitim procjenama koje bi uključivale povratne informacije potrošača i pružatelja usluga osiguralo bi se da sučelja budu prilagođenija korisnicima, a informacije za potrošače relevantnije i lakše dostupne.
- Kad je riječ o **prebacivanju računa za plaćanje**, uslugu prebacivanja računa je 2023. koristilo više od 2,5 milijuna potrošača, što je smanjenje u odnosu na prethodnu rekordnu razinu 2022., kad ju je koristilo 2,86 milijuna osoba. Od 2016. zabilježeno je ukupno 17,6 milijuna prebacivanja računa. U nekim se državama članicama usluga prebacivanja koristi često, a u određenom broju država članica uopće se ne koristi. Razlozi za takve razlike nisu potpuno jasni i možda će ih trebati dodatno ispitati. Međutim, nepotvrđeni dokazi koje su dostavile države članice upućuju na to da bi razlozi mogli biti inertnost, nedovoljna informiranost i potražnja, percepcija da je riječ o složenom postupku (među ostalim u smislu raskida postojećih vezanih aranžmana), vjernost kupaca, nepostojanje očitih koristi od prebacivanja ili nepraktičnost zbog potrebe za promjenom IBAN broja.
- Znatne razlike među državama članicama postoje i u pogledu **broja odbijenih zahtjeva za prebacivanje računa**. Neki od razloga za odbijanje koje navode države članice su: i. pogreške povezane s obrascem zahtjeva za prebacivanje (nepotpune ili netočne informacije, nedosljedni podaci o klijentu, neprihvatljive vrste računa, netočni obrasci, pogrešan IBAN broj, nečitljivi potpisi ili nedostatak potpisa), ii. prekratki rokovi, iii.

nepotpuna dokumentacija, iv. nedovoljna suradnja među bankama, v. negativna salda računa, vi. nepoštovanje određenih rokova ili vii. povlačenje zahtjeva od strane korisnika.

- Kad je riječ o **računima za plaćanje s osnovnim uslugama**, podaci i dalje nisu potpuni jer neke države članice nisu dostavile broj otvorenih novih računa. Komisija ne raspolaže s podacima o ukupnom broju računa za plaćanje s osnovnim uslugama na kraju svake godine i stoga ne može navesti koliko osoba trenutačno ima takve račune. Kad je riječ o **broju otvorenih novih računa**, postoje znatne razlike među državama članicama. To se djelomično može objasniti razlikama u načinu na koji banke nude takve usluge svojim klijentima. Na primjer, u nekim slučajevima nema razlike između računa za plaćanje s osnovnim uslugama i standardnih računa koji uključuju osnovne usluge računa za plaćanje s osnovnim uslugama, a podaci na kraju godine o ukupnom broju računa za plaćanje s osnovnim uslugama nisu dostupni. Na temelju podataka koje su dostavile države članice moguće je utvrditi godišnja povećanja te je utvrđeno da je broj otvorenih novih računa 2023. dosegao gotovo 2 milijuna.
- Stopa **odbijanja zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama** znatno se razlikuje među državama članicama. Razlozi za to su zabrinutost u vezi s mogućim pranjem novca, činjenica da potrošač već ima drugi račun za plaćanje, prethodna negativna iskustava s bankom, problemi s dokumentacijom ili činjenica da osoba nema boravište u EU-u. U 2023. zabilježeno je ukupno 24 545 odbijenih zahtjeva za otvaranje računa za osnovno plaćanje, što je 1,2 % ukupnog broja otvorenih računa za osnovno plaćanje.

Komisija će poduzeti daljnje mjere na temelju nalaza iz izvješća, među ostalim u pogledu niske razine korištenja usluge prebacivanja računa ili visokih stopa odbijanja zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje s osnovnim uslugama u nekim državama članicama, raspraviti će o njima s državama članicama i ispitati bi li bilo korisno poduzeti dodatne mjere, među ostalim na razini država članica. Komisija će također nastaviti surađivati s državama članicama kako bi se osigurali pouzdaniji i usporediviji podaci u budućnosti.