



COMISIA  
EUROPEANĂ

Bruxelles, 11.9.2025  
COM(2025) 485 final

## **RAPORT AL COMISIEI**

**de compilare a datelor specifice referitoare la conturile de plăți din statele membre,  
astfel cum se prevede la articolul 27 din Directiva 2014/92/UE a Parlamentului  
European și a Consiliului privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de  
plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază**

## CUPRINS

|                                                                                                                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCERE .....</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>2</b>  |
| <b>2. RESPECTAREA, DE CĂTRE PRESTATORII DE SERVICII DE PLATĂ, A<br/>ARTICOLELOR 4, 5 ȘI 6.....</b>                                                                                                                                                     | <b>2</b>  |
| <b>3. RESPECTAREA, DE CĂTRE STATELE MEMBRE, A CERINȚELOR PRIVIND<br/>ASIGURAREA EXISTENȚEI UNOR SITE-URI INTERNET DE COMPARARE, ÎN<br/>TEMEIUL ARTICOLULUI 7.....</b>                                                                                  | <b>6</b>  |
| <b>4. NUMĂRUL CONTURILOR DE PLĂȚI CARE AU FĂCUT OBIECTUL SCHIMBĂRII<br/>ȘI PROCENTUL DE CERERI DE SCHIMBARE CARE AU FOST REFUZATE .....</b>                                                                                                            | <b>7</b>  |
| <b>5. NUMĂRUL INSTITUȚIILOR DE CREDIT CARE OFERĂ CONTURI DE PLĂȚI CU<br/>SERVICII DE BAZĂ, NUMĂRUL DE ASTFEL DE CONTURI CARE AU FOST DESCHISE<br/>ȘI PROCENTUL DE CERERI REFUZATE DE DESCHIDERE A UNUI CONT DE PLĂȚI CU<br/>SERVICII DE BAZĂ .....</b> | <b>10</b> |
| <b>6. CONCLUZIE.....</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>13</b> |

## **1. INTRODUCERE**

Directiva privind conturile de plăți (DCP) a intrat în vigoare în septembrie 2014. Statele membre au avut obligația de a adopta și publica actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma DCP până la 18 septembrie 2016. În temeiul articolului 27 din DCP, Comisia trebuie să pregătească un raport care să furnizeze următoarele informații:

1. respectarea, de către prestatorii de servicii de plată, a articolelor 4, 5 și 6 din DCP;
2. respectarea, de către statele membre, a cerințelor privind asigurarea existenței unor site-uri internet de comparare, în temeiul articolului 7 din DCP;
3. numărul conturilor de plăți care au făcut obiectul schimbării și procentul de cereri de schimbare care au fost refuzate;
4. numărul instituțiilor de credit care oferă conturi de plăți cu servicii de bază, numărul de astfel de conturi care au fost deschise și procentul de cereri de deschidere a unui cont de plăți cu servicii de bază care au fost refuzate.

Astfel cum se prevede la articolul 27, raportul se bazează numai pe datele furnizate de statele membre. Cu toate acestea, datele prezintă anumite lacune (de exemplu, în situațiile în care nu au fost disponibile informații într-un stat membru). Metodologiile și sursele de colectare a datelor pot fi, de asemenea, diferite de la un stat membru la altul, ceea ce poate îngreuna compararea și evaluarea.

Acesta este al doilea raport bazat pe articolul 27 din DCP, care cuprinde informații referitoare la 2022 și 2023<sup>1</sup>. Acesta a fost elaborat pe baza unui chestionar care a fost discutat și convenit cu reprezentanții guvernelor din cele 27 de state membre ale UE.

## **2. RESPECTAREA, DE CĂTRE PRESTATORII DE SERVICII DE PLATĂ, A ARTICOLELOR 4, 5 ȘI 6**

Capitolul II din DCP introduce norme pentru a se asigura că prestatorii de servicii de plată pun la dispoziție informații clare și transparente cu privire la comisioanele aferente conturilor de plăți. Cele două obiective principale ale sale, astfel cum se menționează în considerentele DCP, sunt: (i) consolidarea pieței interne a serviciilor bancare cu amănuntul și (ii) sprijinul acordat consumatorilor pentru a compara în mod eficient ofertele și a face alegeri în cunoștință de cauză.

Primul pas în atingerea acestor obiective este stabilirea unei terminologii standardizate, astfel cum se subliniază la articolul 3 din DCP. Pentru a realiza acest lucru, statele membre dispun de o listă a celor mai frecvente servicii bazate pe comisioanele aferente unui cont de plăți, elaborată printr-o abordare cuprinzătoare și etapizată. Această terminologie standardizată este prevăzută într-un regulament delegat<sup>2</sup>. Acesta servește, de asemenea, ca bază pentru următoarele articole

---

<sup>1</sup> Raportul conține, de asemenea, date actualizate/complete pentru 2021, care au fost solicitate, de asemenea, statelor membre care nu dispuneau încă de datele pentru 2021 la momentul primului raport.

<sup>2</sup> Regulamentul delegat (UE) 2018/32 al Comisiei din 28 septembrie 2017 de completare a Directivei 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare referitoare la terminologia standardizată a Uniunii aplicabilă celor mai reprezentative servicii legate de un cont de plăți, C/2017/6451, JO L 6, 11.1.2018, p. 3.

din capitolul II, întrucât prestatorii de servicii de plată sunt obligați să utilizeze aceste condiții convenite pentru a respecta celelalte dispoziții ale capitolului.

În conformitate cu articolul 27 din DCP, statele membre au furnizat următoarele informații cu privire la articolele 4, 5 și 6 privind nivelul de conformitate de către prestatorii de servicii de plată.

#### **a) Articolul 4: Documentul de informare cu privire la comisioane și glosarul**

Articolul 4 stabilește că prestatorii de servicii de plată trebuie să furnizeze consumatorilor un document de informare cu privire la comisioane în timp util înainte de încheierea unui contract pentru un cont de plăți. Documentul trebuie furnizat pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil și trebuie să conțină termenii standardizați și tarifele corespunzătoare pentru fiecare serviciu oferit de prestator. Prezentarea documentului de informare cu privire la comisioane face obiectul unor norme precise prevăzute într-un regulament de punere în aplicare<sup>3</sup>. În plus, prestatorii de servicii de plată trebuie să pună la dispoziție un glosar al termenilor și definițiilor standardizate și să se asigure că documentul de informare cu privire la comisioane și glosarul sunt ușor accesibile consumatorilor în orice moment, gratuit și în diferite formate, inclusiv în format electronic, pe site-urile și în sediile lor, precum și pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, la cererea consumatorilor.

În ceea ce privește furnizarea la timp a documentului de informare cu privire la comisioane către consumatori, astfel cum se prevede la **articolul 4 alineatul (1), datele indică o conformitate generală în rândul prestatorilor de servicii de plată**. Această concluzie este dedusă din anchete, inspecții sau alte verificări și analize de supraveghere efectuate (de exemplu BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)<sup>4</sup> și din incidența foarte scăzută a plângerilor sau din lipsa altor indicii privind nerespectarea obligațiilor care le revin prestatorilor (de exemplu AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). În general, aceste constatări sugerează că prestatorii își respectă obligațiile. Documentele informative sunt, de asemenea, prezentate consumatorilor în diferite formate, inclusiv fizic în sucursale și digital pe site-uri web. În acest sens, Țările de Jos au subliniat că, deși documentele de informare cu privire la comisioane sunt disponibile pe site-uri internet, acestea nu sunt întotdeauna ușor de găsit de către consumatori. Franța a luat act de observația recentă privind o instituție de credit care furnizează informații despre prețuri prin intermediul unui cod QR, considerând că aceasta își respectă obligațiile în cazul în care codul face trimitere la un suport durabil care poate fi descărcat, tipărit sau înregistrat și dacă informațiile sunt puse la dispoziția consumatorului la cererea acestuia.

În ceea ce privește cerința prestatorilor de servicii de plată de a pune la dispoziție un glosar de termeni standardizați, astfel cum se subliniază la **articolul 4 alineatul (4), datele arată conformitatea generală între prestatorii de servicii de plată**. Această concluzie se desprinde din anchete, inspecții sau alte verificări și analize de supraveghere (de exemplu BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) și din incidența foarte scăzută a plângerilor sau din lipsa altor indicii privind nerespectarea obligațiilor care le revin prestatorilor (de exemplu, AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). În general, aceste constatări sugerează

---

<sup>3</sup> Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2018/34 al Comisiei din 28 septembrie 2017 de stabilire a standardelor tehnice de punere în aplicare privind formatul de prezentare standardizat al documentului de informare cu privire la comisioane și simbolul comun al acestuia, în conformitate cu Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului, C/2017/6456, JO L 6, 11.1.2018, p. 37.

<sup>4</sup> Codurile de țară utilizate în prezentul raport: AT (Austria), BE (Belgia), BG (Bulgaria), CY (Cipru), CZ (Cehia), DE (Germania), DK (Danemarca), EE (Estonia), EL (Grecia), ES (Spania), FI (Finlanda), FR (Franța), HR (Croatia), HU (Ungaria), IE (Irlanda), IT (Italia), LT (Lituania), LU (Luxemburg), LV (Letonia), MT (Malta), NL (Țările de Jos), PL (Polonia), PT (Portugalia), RO (România), SE (Suedia), SI (Slovenia), SK (Slovacia).

că prestatorii își respectă obligațiile.

În ceea ce privește cerința de a pune la dispoziția consumatorilor (și a persoanelor care nu sunt clienți) în orice moment pe site-urile internet și în incintele prestatorilor documentul de informare cu privire la comisioane și glosarul, astfel cum se prevede la **articolul 4 alineatul (5), datele sugerează respectarea generală de către prestatorii de servicii de plată**. Această concluzie se desprinde din nou din anchete, inspecții sau alte verificări și analize de supraveghere (de exemplu BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) și din incidența foarte scăzută a plângerilor sau din lipsa altor indicii privind neconformitatea prestatorilor (de exemplu AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). În general, aceste constatări sugerează că prestatorii își respectă obligațiile.

Într-un număr limitat de cazuri, au fost identificate anomalii în ceea ce privește utilizarea unor termeni nestandardizați și furnizarea documentului de informare cu privire la comisioane și a glosarului. Prestatorii respectivi au fost instruiți să remedieze problemele detectate prin măsuri de remediere adecvate, dar nu au fost impuse sancțiuni, deoarece prestatorii au luat măsuri pentru a asigura conformitatea (de exemplu ES, IT, PT). În Franța, o unitate care nu a furnizat documentul de informare cu privire la comisioane a primit un ordin de conformare în urma unor cazuri repetate de nerespectare a acestei obligații. Cu toate acestea, **aproape toate statele membre** au raportat că **nu au fost inițiate acțiuni de asigurare a respectării obligațiilor în ceea ce privește încălcarea articolului 4**.

**Majoritatea statelor membre au indicat că prejudiciul creat consumatorilor s-a redus** ca urmare a cerințelor prevăzute la articolul 4. Cu toate acestea, mai multe state membre au subliniat că nu există date suficiente pentru a evalua pe deplin și cu certitudine această chestiune.

## **b) Articolul 5: Situația comisioanelor**

Articolul 5 din DCP reglementează situația comisioanelor. Declarația trebuie să includă o defalcare detaliată a tuturor comisioanelor suportate pentru serviciile legate de un cont de plăți. Pentru a asigura coerența și claritatea, Comisia Europeană a adoptat un regulament de punere în aplicare<sup>5</sup> care standardizează formatul de prezentare a situației comisioanelor și introduce un simbol comun. Această obligație urmărește să promoveze transparența și să ajute consumatorii să înțeleagă mai bine comisioanele aferente conturilor lor de plăți.

În ceea ce privește obligația de a furniza cel puțin o dată pe an și gratuit o situație a tuturor comisioanelor suportate, astfel cum se prevede la **articolul 5, datele indică o conformitate generală în rândul prestatorilor de servicii de plată**. Această concluzie se desprinde din anchete, inspecții sau alte verificări și analize de supraveghere (de exemplu CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI), precum și din absența plângerilor sau din lipsa altor indicii privind nerespectarea obligațiilor care le revin prestatorilor (de exemplu AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). În general, aceste constatări sugerează că prestatorii își respectă obligațiile.

Într-un număr limitat de cazuri, au fost identificate deficiențe, de exemplu în Ungaria și Portugalia în ceea ce privește conformitatea cu cerințele de informare din declarație. De asemenea, în Italia au fost identificate unele deficiențe în ceea ce privește clasificarea incorectă

---

<sup>5</sup> Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2018/33 al Comisiei din 28 septembrie 2017 de stabilire a standardelor tehnice de punere în aplicare cu privire la formatul de prezentare standardizat al situației comisioanelor și simbolul comun al acesteia, în conformitate cu Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului, C/2017/6453, JO L 6, 11.1.2018, p. 26.

a produselor care nu intră în domeniul de aplicare al DCP, precum și în ceea ce privește furnizarea situației comisioanelor mai rar decât este necesar. Aceste deficiențe au impus autorităților competente să ia măsuri pentru a asigura conformitatea (de exemplu, HU, IT). Cu toate acestea, **aproape toate statele membre** au raportat că **nu au fost inițiate acțiuni de asigurare a respectării obligațiilor în ceea ce privește încălcarea articolului 5.**

**Majoritatea statelor membre au indicat că prejudiciul creat consumatorilor s-a redus** ca urmare a cerințelor prevăzute la articolul 5. Cu toate acestea, mai multe state membre au subliniat că nu există date suficiente pentru a evalua pe deplin și cu certitudine această chestiune.

### **c) Articolul 6: Informații pentru consumatori**

Articolul 6 din DCP impune prestatorilor de servicii de plată să utilizeze în cuprinsul informațiilor lor contractuale, comerciale și de marketing destinate consumatorilor termeni standardizați. Aceasta înseamnă că trebuie utilizat un limbaj coerent și clar pentru a-i ajuta pe consumatori să înțeleagă serviciile și comisioanele asociate conturilor lor de plăți. Deși prestatorii de servicii de plată au dreptul să utilizeze denumirile mărcilor lor comerciale în documentul de informare cu privire la comisioane și în cadrul situației comisioanelor, aceste denumiri comerciale pot fi utilizate numai ca o desemnare secundară a serviciilor respective.

În ceea ce privește obligația de a include termeni standardizați în informațiile contractuale, comerciale și de marketing destinate consumatorilor, astfel cum se specifică la **articolul 6 alineatul (1), datele indică o conformitate generală între prestatorii de servicii de plată.** Această concluzie se desprinde din anchete, inspecții sau alte controale de supraveghere (de exemplu BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) și din lipsa unor plângeri sau din lipsa unor indicii privind nerespectarea obligațiilor care le revin prestatorilor (de exemplu AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Datele sugerează că, în general, prestatorii își respectă obligațiile.

În ceea ce privește frecvența cu care prestatorii de servicii de plată **își includ marca în documentul de informare cu privire la comisioane și în cadrul situației comisioanelor, observația generală este că prestatorii includ adesea denumirea mărcii.** Mai multe state membre au indicat că nu dispun de date suficiente pentru a evalua această problemă.

În ceea ce privește acțiunile de asigurare a respectării obligațiilor legate de **încălcarea articolului 6, aproape toate statele membre au raportat că nu au fost întreprinse astfel de acțiuni.** Portugalia a remarcat că, în perioada 2022-2023, au fost depistate trei încălcări, care au fost urmate de avertismente de îndeplinire a obligațiilor. Cu toate acestea, nu au fost luate măsuri suplimentare de asigurare a respectării obligațiilor. Pe baza unei anchete efectuate în 2022, Franța a subliniat că un prestator de servicii de plată nu a inclus toate informațiile necesare. Cu toate acestea, în urma unui ordin de încetare, prestatorul și-a îndeplinit obligația prevăzută la articolul 6 din DCP.

**Majoritatea statelor membre au indicat că prejudiciul creat consumatorilor s-a redus** ca urmare a cerințelor prevăzute la articolul 6. Cu toate acestea, mai multe state membre au subliniat că nu există date suficiente pentru a evalua pe deplin și cu certitudine această chestiune, iar alte câteva state membre au evidențiat, de asemenea, un impact probabil limitat al articolului 6.

### 3. RESPECTAREA, DE CĂTRE STATELE MEMBRE, A CERINȚELOR PRIVIND ASIGURAREA EXISTENȚEI UNOR SITE-URI INTERNET DE COMPARARE, ÎN TEMEIUL ARTICOLULUI 7

Articolul 7 prevede obligația statelor membre de a asigura accesul gratuit al consumatorilor la cel puțin un site internet unde sunt comparate comisioanele percepute de către prestatorii de servicii de plată cel puțin pentru serviciile incluse pe lista națională a celor mai reprezentative servicii legate de un cont de plăți și care fac obiectul unui comision. Articolul respectiv stabilește, de asemenea, că site-ul internet de comparare poate fi gestionat de un operator privat sau de o autoritate publică, că este independent din punct de vedere operațional, că menționează proprietarul site-ului web, că definește criterii clare și obiective pe care se bazează comparația, că folosește un limbaj clar și lipsit de ambiguitate, că este actualizat, că acoperă o parte semnificativă a pieței și că furnizează o procedură eficientă de raportare a informațiilor incorecte cu privire la comisioanele publicate.

**Aproape toate statele membre<sup>6</sup> au cel puțin un site internet de comparare operațional,** astfel cum se prevede la articolul 7. **Majoritatea statelor membre au atribuit responsabilitatea creării și actualizării site-ului internet unei autorități publice.** În Irlanda, Polonia și Spania, pe lângă un site internet public, există mai multe site-uri internet private. În Danemarca și Cehia, site-urile internet disponibile sunt gestionate de operatori privați. În Finlanda, Țările de Jos și Suedia sunt implicați atât operatori publici, cât și privați.

Croația a remarcat că site-ul său internet face, de asemenea, distincția între diferite tipuri de conturi, cum ar fi conturile de bază pentru consumatorii care aparțin unui grup vulnerabil. **Unele site-uri internet oferă, de asemenea, informații cu privire la alte produse sau la alte site-uri de comparare legate de produse diferite** care există în statele membre respective. Printre produse, se mai numără cărți de credit, asigurări, credite ipotecare, credite de consum și conturi de economii. Cu excepția unor site-uri internet private din Cehia, niciunul dintre site-urile internet de comparare disponibile public în statele membre nu pare să ofere consiliere personalizată consumatorilor.

**În general, site-urile internet de comparare par să fie actualizate periodic.** În plus, mai multe state membre subliniază că impun furnizorilor să notifice operatorilor de site-uri internet orice modificare, înainte de data intrării în vigoare a noilor condiții sau cel târziu la data respectivă (de exemplu BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

**Doar câteva state membre au semnalat faptul că a fost declanșat mecanismul de raportare a informațiilor incorecte privind comisioanele publicate** (de exemplu, BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), necesitând, de regulă, doar corecții minore. **În general, acest lucru sugerează că pe site-urile internet de comparare sunt afișate informații corecte.** În ceea ce privește corectarea erorilor, Franța a subliniat procesul său automat de verificare, care efectuează verificări ale calității informațiilor publicate pe site-ul internet în etapa de intrare. Malta a subliniat, de asemenea, că autoritatea sa competentă analizează toate modificările înainte de

---

<sup>6</sup> În Germania, un nou site internet de comparare pus la dispoziție de autoritatea publică BaFin a devenit disponibil în ianuarie 2025. Site-ul internet de comparare disponibil anterior al unui prestator privat nu respectă dispozițiile DCP în conformitate cu o hotărâre judecătorească din Germania. Principalul motiv a fost o acoperire insuficientă a pieței. De asemenea, informațiile de pe site-ul internet nu au fost întotdeauna actualizate, deoarece băncile nu au fost obligate să raporteze datele lor prestatorului. Prin urmare, băncile sunt acum obligate să raporteze în permanență datele relevante către BaFin. Deși unele site-uri internet private de comparare sunt disponibile online de câțiva ani, în Italia încă se lucrează la dezvoltarea unui site internet de comparare care respectă cerințele prevăzute la articolul 7 din DCP.

publicarea pe site-ul internet de comparare pentru a preveni publicarea unor informații incorecte.

**Mai multe state membre au lansat, de asemenea, campanii specifice de sensibilizare a publicului prin diferite canale de comunicare**, cum ar fi televiziunea, radioul și platformele de comunicare socială (de exemplu BE, DE, EE, HR, IE, PT). În plus, mai multe alte state membre diseminează informații relevante pe site-uri internet publice conexe, comunicate de presă și rapoarte (de exemplu BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). În plus, Austria și Ungaria au subliniat că prestatorii de servicii de plată trebuie să informeze consumatorii cu privire la disponibilitatea site-ului internet de comparare.

**Doar câteva state membre au efectuat evaluări specifice ale site-urilor lor internet** sau intenționează să facă acest lucru în viitor. De exemplu, în 2020, a fost efectuată o evaluare a site-ului internet neerlandez de comparare, care a inclus chestionare destinate atât utilizatorilor, cât și prestatorilor de servicii de plată. Pe baza feedbackului primit în urma evaluării, au fost adăugate informații clare cu privire la momentul în care site-ul internet este actualizat. Site-ul internet al Luxemburgului a fost revizuit în 2023 și a devenit mai ușor de utilizat de către consumatori. Deși Spania nu a efectuat o evaluare amplă, unele dovezi sugerează dificultăți legate de utilizare în rândul consumatorilor și că informațiile nu par întotdeauna să fie pe deplin actualizate în raport cu preferințele actuale ale consumatorilor. Prin urmare, Spania își revizuieste în prezent site-ul internet. Malta a menționat că efectuează exerciții periodice pentru a înregistra vizitele pe site-uri internet și pentru a evalua eficacitatea site-ului internet de comparare. România va derula un proiect cofinanțat de Fondul social european. Obiectivul este reducerea sarcinilor administrative pentru persoanele fizice și întreprinderi în domeniul protecției consumatorilor, ceea ce include îmbunătățirea site-ului internet de comparare, astfel încât acesta să fie mai simplu de utilizat.

#### **4. NUMĂRUL CONTURILOR DE PLĂȚI CARE AU FĂCUT OBIECTUL SCHIMBĂRII ȘI PROCENTUL DE CERERI DE SCHIMBARE CARE AU FOST REFUZATE**

##### **a) Conturi de plăți care au făcut obiectul schimbării**

DCP stabilește o procedură rapidă pentru consumatorii care doresc să își schimbe contul de la o bancă la alta în același stat membru.

Tabelul 1 prezintă numărul de conturi de plăți care au fost schimbate în perioada 2016-2023. Nu toate informațiile sunt disponibile în toate statele membre și datele din tabel prezintă anumite lacune. Având în vedere transpunerea tardivă în unele state membre, este posibil să nu fi fost încă disponibil un serviciu de schimbare a conturilor în 2016 sau 2017 sau să nu fi fost colectate date pentru anii respectivi. În plus, în unele state membre, datele nu au fost întotdeauna colectate anual.

De asemenea, este posibil ca datele furnizate să nu fie întotdeauna comparabile, având în vedere metodele diferite prin care au fost colectate. În timp ce în unele state membre instituțiile de credit au obligația de a raporta periodic (sau ad-hoc), în alte state membre datele pot fi colectate numai în mod voluntar sau numai dintr-un eșantion de instituții de credit. În unele cazuri, datele furnizate de statele membre pentru 2016 pot include schimbări ale conturilor care au avut loc în lunile anterioare intrării în vigoare a DCP (de exemplu, dacă în aceste state membre exista deja un serviciu similar de schimbare a conturilor înainte de punerea în aplicare a DCP).



De la începutul exercițiului de colectare de date, **17,6 milioane de conturi de plăți au fost schimbate utilizând serviciul de schimbare a conturilor.**

***Tabelul 1: Numărul de schimbări anuale ale conturilor***

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

Având în vedere lacunele în materie de date și lipsa unor date pe deplin comparabile<sup>7</sup>, este dificil să se tragă concluzii clare cu privire la utilizarea serviciului de schimbare a prestatorului sau să se identifice orice tendință clară în orizontul de timp. Cu toate acestea, se pot observa diferențe semnificative. În timp ce în unele state membre s-au produs numeroase schimbări, în alte cazuri cifrele indică un număr scăzut de schimbări. Trebuie remarcat în special nivelul ridicat de schimbare a conturilor în Franța (1,2 milioane în 2023, în scădere de la 1,5 milioane în 2022), unde procesul s-a stabilizat.

Potrivit răspunsurilor furnizate de statele membre, numărul redus de schimbări din alte state membre poate fi atribuit mai multor factori. Printre acestea se numără (i) lipsa de conștientizare cu privire la serviciile de schimbare a conturilor de plăți; (ii) lipsa cererii (din cauza diferențelor minime dintre conturile de plăți și utilizarea mai multor conturi cu prestatori diferiți); (iii) percepții negative cu privire la dificultatea procesului; (iv) lipsa de acțiune; (v) dificultăți în identificarea unor alternative mai bune sau (vi) facilități de credit sau alte servicii legate cu o instituție financiară care pot fi dificil de transferat și (vii) inconveniente legate de schimbarea unui număr IBAN. Unele state membre au luat măsuri pentru a facilita și mai mult procesul de schimbare a conturilor<sup>8</sup>. Gradul scăzut de utilizare a serviciilor de schimbare a conturilor de plăți în unele state membre ar putea necesita evaluări și discuții suplimentare.

<sup>7</sup> De exemplu, anumite date includ toate tipurile de conturi, fără a se limita la conturile de plăți.

<sup>8</sup> În Portugalia, de exemplu, au fost luate măsuri pentru a răspunde preocupărilor legate de numărul scăzut de schimbări de conturi de plăți. Banca Portugaliei a furnizat orientări sub forma unei [circulare](#) care indică faptul că prestatorii de servicii de plată (i) trebuie să pună la dispoziție un formular de schimbare a contului de plăți, (ii) trebuie să pună la dispoziție schimbarea contului prin canale digitale atunci când deschiderea unui cont de plăți este disponibilă și prin mijloacele menționate, (iii) trebuie să informeze consumatorii cu privire la motivele refuzului de schimbare a contului de plăți, (iv) trebuie să pună la dispoziție formulare cu noile informații privind

## b) Numărul (și proporția) cererilor de schimbare a conturilor respinse

Tabelul 2 prezintă numărul de cereri de schimbare a contului de plăți care au fost respinse în perioada 2016-2023. Proporțiile au fost calculate prin împărțirea numărului de cereri de schimbare a contului respinse la numărul total de cereri<sup>9</sup>. Informațiile sunt incomplete, deoarece în unele state membre nu sunt colectate datele privind cererile respinse. De asemenea, este posibil ca datele furnizate să nu fie pe deplin comparabile, având în vedere metodele diferite prin care au fost colectate.

***Tabelul 2: Numărul și proporția cererilor de schimbare a conturilor care au fost refuzate***

| Tara          | 2016  | %     | 2017   | %     | 2018   | %     | 2019   | %     | 2020    | %     | 2021    | %     | 2022    | %     | 2023    | %     |
|---------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Belgia        |       |       |        |       |        |       |        |       | 5 857   | 7,6%  | 7 308   | 8,5%  | 6 493   | 9,1%  | 9 890   | 11,7% |
| Bulgaria      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Cehia         |       |       | 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%  |
| Danemarca     |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       | 0       |       |
| Germania      |       |       | 9 500  | 1,2%  |        |       | 9 309  | 2,0%  |         |       | 20 927  | 4,2%  | 26 139  | 5,3%  | 32 458  | 6,2%  |
| Estonia       |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Irlanda       |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       | 4 490   | 14,8% | 770     | 27,4% |
| Grecia        |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 2       | 0,1%  | 0       |       | 0       |       |
| Spania        |       |       |        |       | 202    | 53,3% | 1 786  | 37,9% | 24 677  | 49,8% | 20 590  | 29,4% | 24 943  | 26,1% | 19 442  | 21,6% |
| Franța        |       |       |        |       |        |       | 35 386 | 2,5%  | 40 032  | 3,1%  | 39 264  | 2,8%  | 51 681  | 3,2%  | 46 023  | 3,6%  |
| Croația       |       |       | 6      | 7,9%  | 147    | 6,8%  | 287    | 6,8%  | 89      | 5,0%  | 132     | 4,6%  | 85      | 3,8%  | 79      | 3,5%  |
| Italia        | 8 901 | 14,1% | 11 045 | 10,3% | 19 446 | 13,0% | 17 980 | 10,8% | 18 052  | 10,7% | 22 421  | 11,0% | 18 001  | 10,1% | 21 767  | 10,7% |
| Cipru         |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Letonia       |       |       |        |       |        |       | 6      | 8,3%  | 3       | 8,6%  | 7       | 6,4%  | 2       | 2,3%  | 2       | 4,3%  |
| Lituania      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 0       |       | 0       |       | 0       |       |
| Luxemburg     |       |       | 1      | 0,4%  | 2      | 0,4%  | 3      | 0,6%  | 3       | 0,6%  | 2       | 0,4%  | 0       | 0,0%  | 0       |       |
| Ungaria       | 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       |       |
| Țările de Jos |       |       | 11 227 | 14,3% | 11 704 | 11,4% | 9 058  | 13,0% | 4 681   | 8,4%  | 3 597   | 8,9%  | 3 549   | 8,3%  | 4 327   | 10,0% |
| Austria       |       |       | 53     | 0,0%  | 82     | 0,1%  | 174    | 0,1%  | 97      | 0,1%  | 54      | 0,1%  | 51      | 0,1%  | 46      | 0,1%  |
| Polonia       |       |       |        |       |        |       | 201    | 0,4%  | 3 786   | 14,3% | 3 986   | 29,4% | 4 077   | 25,9% | 7 631   | 29,0% |
| Portugalia    |       |       |        |       | 4      | 15,4% | 9      | 42,9% | 5       | 11,1% | 6       | 11,8% | 5       | 11,6% | 3       | 5,5%  |
| România       |       |       |        |       | 27     | 39,1% | 12     | 17,6% |         |       | 61      | 29,2% | 7       | 4,1%  | 41      | 85,4% |
| Slovenia      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 40      | 0,3%  | 59      | 0,7%  | 29      | 0,4%  |
| Slovacia      | 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% |
| Finlanda      |       |       | 104    | 0,4%  | 31     | 0,1%  | 15     | 0,1%  | 13      | 0,1%  | 14      | 0,1%  | 22      | 0,1%  | 15      | 0,1%  |
| Suedia        |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| 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%  |

Având în vedere lacunele în materie de date, precum și metodologiile diferite, este dificil să se formuleze concluzii clare. Cu toate acestea, se pot observa diferențe foarte semnificative între statele membre și se pot furniza indicații cu privire la posibilele explicații, astfel cum sunt furnizate în răspunsurile formulate de statele membre la chestionar. Procentul de refuzuri a ajuns la 85 % în România (2023), 49 % în Spania (2020), 29 % în Polonia (2023), 27 % în Irlanda (2023), 27 % în Ungaria (2023), în timp ce în majoritatea celorlalte state membre proporția cererilor respinse este mult mai scăzută<sup>10</sup>. Statele membre au prezentat mai multe motive pentru a explica de ce au fost refuzate cererile de schimbare a conturilor. Acestea includ

contul, care trebuie prezentate de consumatori creditorilor și/sau debitorilor lor, atunci când consumatorul alege să execute o astfel de sarcină (în locul prestatorului de servicii de plată), (v) trebuie să pună la dispoziție pe site-urile lor informații cu privire la schimbarea conturilor de plăți și (vi) trebuie să furnizeze personalului lor informații cu privire la serviciul de schimbare a contului de plăți.

<sup>9</sup> (Numărul de refuzuri)/(Numărul de refuzuri + numărul de schimbări de conturi).

<sup>10</sup> În cazul Danemarcei, Asociația Bancară Daneză, Finance Denmark, estimează că nu au fost refuzate cererile de schimbare a conturilor. În mod similar, în Lituania, se estimează că nu a fost refuzată nicio cerere de schimbare a conturilor.

(i) erori legate de formularul de cerere de schimbare a conturilor (informații lipsă, informații incorecte sau inconsecvente, tipuri de conturi neeligibile, semnături ilizibile/lipsă etc.); (ii) documentație incompletă; (iii) lipsa de cooperare între bănci, (iv) solduri negative ale conturilor, (v) nerespectarea unor termene specifice sau (vi) anularea cererii de către utilizator.

## 5. NUMĂRUL INSTITUȚIILOR DE CREDIT CARE OFERĂ CONTURI DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ, NUMĂRUL DE ASTFEL DE CONTURI CARE AU FOST DESCHISE ȘI PROCENTUL DE CERERI REFUZATE DE DESCHIDERE A UNUI CONT DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ

### a) Instituții de credit care oferă conturi de plăți cu servicii de bază (CPSB)

În majoritatea statelor membre, toate instituțiile de credit care furnizează conturi de plăți standard trebuie să ofere conturi de plăți cu servicii de bază (BE<sup>11</sup>, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL<sup>12</sup>, AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). În alte state membre, numai unele instituții de credit, și anume cele care îndeplinesc criterii specifice stabilite de fiecare stat membru în parte, sunt obligate să ofere conturi de plăți cu servicii de bază. În aceste din urmă cazuri, instituțiile de credit obligate acoperă, în general, o cotă de piață importantă în ceea ce privește numărul de conturi de plăți.

**Tabelul 3:** Statele membre în care doar unele instituții de credit oferă CPSB

| <b>Țara</b>      | <b>Criterii specifice ale statelor membre pentru oferirea de CPSB de către instituțiile de credit</b>                                                                          | <b>Numărul total de instituții de credit obligate să ofere un cont de plăți cu servicii de bază (în comparație cu numărul total de instituții de credit care furnizează conturi de plăți) și cota lor de piață</b> |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Grecia</b>    | Toate instituțiile de credit care furnizează servicii de plată consumatorilor, cu excepția instituțiilor de credit care furnizează conturi de plăți numai cu facilități online |                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Croația</b>   | Instituțiile de credit ale căror active depășesc 1,99 miliarde EUR trebuie să ofere CPSB. Alte instituții de credit pot oferi CPSB                                             | 7 bănci din 20 (active care depășesc 1,99 miliarde EUR), reprezentând 94 % din cota de piață                                                                                                                       |
| <b>Cipru</b>     | Toate instituțiile de credit care își desfășoară activitatea în Cipru sunt obligate să ofere CPSB, cu excepția a 3 bănci foarte mici înregistrate la nivel local               | 14 instituții de credit care reprezintă o cotă de piață de aproximativ 94 %                                                                                                                                        |
| <b>Luxemburg</b> | Instituțiile de credit care au cel puțin 25 de agenții în Luxemburg și care dețin cel puțin 2,5 % din depozitele garantate trebuie să furnizeze CPSB                           | 5 instituții de credit care, împreună, reprezintă cea mai mare parte a pieței                                                                                                                                      |

<sup>11</sup> 14 instituții de credit oferă CPSB la sfârșitul anului 2023. Acestea reprezintă o cotă de piață de 95 % din conturile de plăți ale consumatorilor.

<sup>12</sup> Majoritatea băncilor oferă CPSB ca versiune cu cele mai puține funcționalități a contului lor standard de plăți: unele bănci oferă CPSB ca produs specific, diferit de un cont de plăți standard.

| Țara            | Criterii specifice ale statelor membre pentru oferirea de CPSB de către instituțiile de credit                                                                            | Numărul total de instituții de credit obligate să ofere un cont de plăți cu servicii de bază (în comparație cu numărul total de instituții de credit care furnizează conturi de plăți) și cota lor de piață |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Malta</b>    | Instituțiile de credit care au 5 sau mai multe sucursale în Malta sunt obligate să ofere CPSB                                                                             | 5 instituții de credit oferă CPSB cu o cotă de piață de 93,7 %                                                                                                                                              |
| <b>Slovacia</b> | Numai instituțiile de credit care furnizează consumatorilor toate serviciile bancare legate de un cont de plăți cu servicii de bază ca parte a activității lor comerciale | 10 instituții de credit                                                                                                                                                                                     |

#### b) Numărul de conturi de plăți cu servicii de bază (CPSB)

Informațiile privind numărul de CPSB puse la dispoziție de statele membre și prezentate în Tabelul 4 sunt incomplete pentru anumiți ani. În unele state membre, instituțiile de credit nu fac distincție între un cont de plăți standard și un CPSB, astfel încât nu există date privind CPSB. În mod similar, este posibil ca informațiile să nu fie întotdeauna comparabile din cauza metodelor diferite de colectare a datelor. În unele state membre, numai unele instituții de credit oferă CPSB ca produs specific, în timp ce alte instituții de credit nu fac distincție între diferite tipuri de conturi. În aceste țări, cifrele acoperă, prin urmare, numai CPSB-urile oferite ca produs specific.

**Tabelul 4:** Numărul de CPSB deschise în fiecare an

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

Având în vedere lacunele în materie de date și lipsa unor date comparabile, este dificil să se tragă concluzii clare<sup>13</sup>. Întrucât nu este o cerință în temeiul articolului 27, nu sunt disponibile date pentru a indica numărul total de CPSB-uri existente la sfârșitul fiecărui an. Informațiile furnizate în tabelul 4 arată că **în perioada respectivă, au fost deschise multe CPSB, ajungând la aproape 2 milioane în 2023**. Numărul foarte mare de conturi deschise în România se explică prin faptul că datele indică toate tipurile de conturi deschise și nu se limitează la CPSB. În mod similar, în Grecia, numărul mare de conturi noi deschise provine din faptul că clienții utilizează conturile standard ca CPSB. Numărul de conturi noi deschise în Franța, Italia<sup>14</sup> și Slovacia este extrem de scăzut.

### c) Numărul (și proporția) cererilor de deschidere a unui cont de plăți cu servicii de bază care au fost refuzate

Datele privind numărul de cereri pentru CPSB care au fost refuzate au fost colectate de statele membre (tabelul 5). Proporțiile au fost calculate pe baza numărului de CPSB-uri deschise și a numărului de cereri pentru CPSB care au fost refuzate ca număr total de cereri<sup>15</sup>.

***Tabelul 5: Numărul și proporția cererilor pentru CPSB care au fost respinse***

| Țara          | 2016       | %           | 2017       | %           | 2018          | %           | 2019         | %           | 2020         | %           | 2021          | %           | 2022          | %           | 2023          | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Belgia        | 3          | 0,2%        | 0          | 0,0%        | 0             | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 6            | 0,1%        | 17            | 0,1%        | 10            | 0,0%        | 0             |             |
| Bulgaria      | 0          |             | 0          | 0,0%        | 0             | 0,0%        | 0            |             | 0            |             | 0             |             | 0             |             | 40            | 1,8%        |
| Cehia         |            |             | 6          | 0,0%        | 26            | 0,1%        | 45           | 0,3%        | 129          | 1,6%        | 42            | 0,4%        | 53            | 0,5%        | 73            | 4,2%        |
| Danemarca     |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Germania      |            |             |            |             | 14 600        | 2,6%        | 5 158        | 3,5%        |              |             | 5 325         | 4,2%        | 6 545         | 2,4%        | 2 968         | 1,7%        |
| Estonia       |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             | 2 437         | 1,2%        | 1 917         | 1,9%        |
| Irlanda       | 23         | 0,3%        | 17         | 0,0%        | 25            | 0,1%        | 5            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 2             | 0,0%        | 7 249         | 5,6%        | 4 642         | 3,3%        |
| Grecia        |            |             | 0          |             | 0             |             | 143          | 0,1%        | 2 870        | 1,5%        | 1 718         | 0,4%        | 2 838         | 0,7%        | 230           | 0,0%        |
| Spania        |            |             |            |             | 7             | 0,1%        | 986          | 6,7%        | 2 227        | 10,6%       | 2 175         | 10,6%       | 2 457         | 8,3%        | 3 426         | 16,7%       |
| Franța        | 0          |             | 0          |             | 0             |             | 0            |             | 0            |             | 2 953         | 7,9%        | 4 331         |             | 4 636         | 15,1%       |
| Croația       |            |             | 0          |             | 6             | 5,4%        | 0            |             | 2            | 1,4%        | 0             |             | 52            | 1,0%        | 63            | 2,3%        |
| Italia        | 224        | 2,0%        | 171        | 1,2%        | 171           | 1,4%        | 237          | 1,9%        | 171          | 1,5%        | 230           | 1,8%        | 169           | 1,1%        | 209           | 1,1%        |
| Cipru         |            |             |            |             |               |             | 103          | 6,9%        | 12           | 0,0%        | 68            | 1,8%        | 107           | 0,3%        | 91            | 0,4%        |
| Letonia       |            |             | 13         | 8,4%        | 60            | 31,4%       | 118          | 64,1%       | 127          | 59,9%       | 22            | 11,5%       | 3             | 0,1%        | 6             | 0,7%        |
| Lituania      |            |             | 3          | 0,0%        | 6             | 0,1%        | 2            |             | 0            |             | 7             | 0,1%        | 38            | 0,5%        | 23            | 0,4%        |
| Luxemburg     |            |             | 1          | 0,8%        | 0             |             | 4            | 14,3%       | 0            |             | 1             | 6,3%        | 0             |             | 0             |             |
| Ungaria       |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Malta         |            |             |            |             | 0             |             | 117          | 2,4%        | 96           | 1,5%        | 68            | 2,1%        | 58            | 2,1%        | 36            | 1,4%        |
| Țările de Jos |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Austria       |            |             | 131        | 1,9%        | 112           | 2,3%        | 80           | 2,2%        | 81           | 2,4%        | 217           | 4,3%        | 37            | 0,5%        | 34            | 0,5%        |
| Polonia       |            |             |            |             |               |             | 104          | 1,8%        | 176          | 2,4%        | 586           | 4,2%        | 858           | 3,7%        | 1 021         | 4,4%        |
| Portugalia    | 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%        |
| România       |            |             |            |             | 2             | 0,1%        | 0            |             |              |             | 1 254         | 0,3%        | 1 465         | 0,3%        | 1 718         | 0,3%        |
| Slovenia      |            |             | 21         | 22,6%       | 9             | 2,1%        | 12           | 4,4%        | 1            | 0,4%        | 9             | 0,9%        | 5             | 0,2%        | 48            | 1,8%        |
| Slovacia      | 4          | 0,3%        | 1          | 0,1%        | 0             |             | 1            | 0,1%        | 2            | 0,4%        | 0             |             | 0             |             | 1             | 0,2%        |
| Finlanda      |            |             | 36         | 0,3%        | 22            | 0,2%        | 2            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 3             | 0,0%        | 23            | 0,1%        | 43            | 0,3%        |
| Suedia        |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             | 1 042         | 0,2%        | 1 249         | 0,3%        | 941           | 0,4%        |
| <b>Total</b>  | <b>439</b> | <b>0,3%</b> | <b>550</b> | <b>0,1%</b> | <b>15 311</b> | <b>1,5%</b> | <b>7 700</b> | <b>0,9%</b> | <b>6 262</b> | <b>1,6%</b> | <b>16 054</b> | <b>1,0%</b> | <b>33 537</b> | <b>1,5%</b> | <b>24 545</b> | <b>1,2%</b> |

Datele nu sunt disponibile pentru toate statele membre și este posibil să nu fie pe deplin comparabile. Prin urmare, nu este posibil să se tragă concluzii clare. Cu toate acestea, datele

<sup>13</sup> De exemplu, cifrele pentru Germania prezentate în 2018 reprezintă cifre consolidate pentru anii 2016-2018 sau datele din unele state membre nu sunt disponibile pentru toți anii.

<sup>14</sup> În Italia, obligația de a oferi „contul de bază” se consideră îndeplinită dacă PSP furnizează CPSB ca produs specific sau dacă PSP oferă un cont de plăți „standard” care este gratuit cel puțin pentru serviciile și numărul de tranzacții care urmează să fie incluse în CPSB; în acest din urmă caz, informațiile precontractuale privind contul precizează că înlocuiește „contul de bază”.

<sup>15</sup> Eventuala retragere a cererilor nu a fost luată în considerare (din cauza lipsei de date).

indică faptul că **ratele de respingere a cererilor pentru CPSB sunt, în general, foarte scăzute.**

Situația din statele membre variază semnificativ în ceea ce privește motivele de respingere a cererilor. Pe baza răspunsurilor la chestionar, printre principalele motive ale refuzurilor se numără: (i) respectarea cerințelor privind spălarea banilor și cunoașterea clienței, (ii) clientul deține deja un cont de plăți, (iii) clientul a avut antecedente negative în trecut cu banca, (iv) probleme legate de documentație sau (v) solicitantul nu este rezident în UE.

## 6. CONCLUZIE

Raportul confirmă faptul că principalele măsuri prevăzute de DCP privind transparența și comparabilitatea, serviciul de schimbare a conturilor și dreptul la un cont de plăți cu servicii de bază sunt, în general, puse în aplicare. Cu toate acestea, diferențele dintre metodele de colectare a datelor ale statelor membre și persistența unor lacune semnificative în materie de date fac dificilă formularea unor concluzii clare cu privire la amploarea beneficiilor pe care introducerea DCP le-a adus consumatorilor europeni.

Având în vedere aceste rezerve, putem totuși să tragem următoarele concluzii provizorii:

- **cerințele de informare și transparență** prevăzute la articolele 4, 5 și 6 sunt, în general, respectate, ceea ce sugerează o reducere globală a prejudiciilor create consumatorilor. Cu toate acestea, ar fi necesară disponibilitatea unor date mai cuprinzătoare și mai solide pentru a formula concluzii clare cu privire la impactul pozitiv al acestor dispoziții asupra consumatorilor europeni;
- **site-urile internet de comparare** sunt pe deplin operaționale în aproape toate statele membre. Mai multe state membre au desfășurat, de asemenea, campanii de sensibilizare a publicului și au furnizat informații prin diferite canale de comunicare, care pot juca un rol vital în sensibilizarea consumatorilor. Doar câteva state membre și-au evaluat sau intenționează să își evalueze site-urile internet de comparare. Evaluările periodice, care includ feedback atât din partea consumatorilor, cât și a furnizorilor de servicii, ar asigura interfețe mai ușor de utilizat, precum și informații mai relevante și mai ușor accesibile pentru consumatori;
- în ceea ce privește **schimbarea conturilor de plăți**, serviciul de schimbare a conturilor a fost utilizat de peste 2,5 milioane de clienți în 2023, în scădere față de nivelul ridicat de 2,86 milioane, înregistrat anterior în 2022. Începând din 2016, au existat în total 17,6 milioane de schimbări de conturi de plăți. În unele state membre, serviciul de schimbare a conturilor este utilizat frecvent, spre deosebire de o serie de alte state membre în care nu este utilizat deloc. Motivele acestor discrepanțe nu sunt pe deplin clare și pot necesita investigații suplimentare. Cu toate acestea, dovezile empirice furnizate de statele membre sugerează că lipsa acțiunii, a conștientizării și a cererii, nivelul perceput de complexitate (inclusiv în ceea ce privește ieșirea din acordurile încheiate existente), loialitatea clienților, lipsa beneficiilor evidente care trebuie obținute din schimbarea conturilor de plăți sau inconveniente legate de schimbarea IBAN-ului pot avea un rol semnificativ;
- există, de asemenea, diferențe semnificative între statele membre în ceea ce privește **numărul de cereri de schimbare a conturilor de plăți care sunt refuzate**. Printre motivele de refuz prezentate de statele membre se numără (i) erorile legate de

formularul de cerere de schimbare a contului de plăți (informații lipsă sau incorecte, date inconsecvente ale clienților, tipuri de conturi neeligibile, formulare incorecte, IBAN incorect, semnături ilizibile/lipsă), (ii) termene prea scurte, (iii) documentație incompletă, (iv) lipsa de cooperare între bănci, (v) solduri negative ale conturilor, (vi) nerespectarea unor termene specifice sau (vii) anularea cererii de către utilizator.

- În ceea ce privește **conturile de plăți cu servicii de bază (CPSB)**, există în continuare lacune în ceea ce privește datele în cazul cărora unele state membre nu au furnizat numărul de conturi noi deschise. Comisia nu deține date privind numărul total de CPSB la sfârșitul fiecărui an și, prin urmare, nu poate indica numărul de persoane care dețin în prezent astfel de conturi. Există diferențe semnificative între statele membre în ceea ce privește **numărul de conturi noi deschise**. Acest lucru poate fi explicat parțial prin diferențele în ceea ce privește modul în care băncile oferă astfel de servicii clienților lor. De exemplu, în unele cazuri nu există nicio diferențiere între CPSB și conturile standard care încorporează serviciile de bază ale unui CPSB, în timp ce datele de sfârșit de an privind numărul total de conturi de plăți cu servicii de bază nu sunt disponibile. Din datele furnizate de statele membre, este posibil să se identifice creșteri de la un an la altul – numărul de conturi noi deschise ajungând la aproape 2 milioane în 2023;
- **rata de respingere a cererilor pentru CPSB** variază semnificativ de la un stat membru la altul. Printre motivele de respingere se numără preocupările legate de spălarea banilor, faptul că clientul deține deja un alt cont de plăți, experiențele negative anterioare cu banca, problemele legate de documentație sau faptul că persoana nu este rezidentă în UE. În total, în 2023, au fost înregistrate 24 545 de refuzuri de a deschide conturi de plăți de bază, reprezentând 1,2 % din numărul total de conturi de plăți de bază deschise.

Comisia va monitoriza constatările raportului, inclusiv gradul scăzut de utilizare a serviciului de schimbare a contului de plăți sau ratele ridicate de respingere a CPSB în unele state membre, le va discuta cu statele membre și va analiza dacă ar putea fi benefice acțiuni suplimentare, inclusiv la nivelul statelor membre. De asemenea, Comisia va continua să colaboreze cu statele membre pentru a asigura în viitor date mai solide și mai comparabile.