COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 12.5.2023
COM(2023) 248 final

INFORME DE LA COMISIÓN

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2

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

3. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS ESTADOS MIEMBROS DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 7 PARA GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE SITIOS WEB DE COMPARACIÓN 5

4. NÚMERO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO OBJETO DE TRASLADO Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO QUE SE HAYAN RECHAZADO 6

5. NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO QUE OFRECEN CUENTAS DE PAGO BÁSICAS, NÚMERO DE ESTAS CUENTAS QUE HAN SIDO ABIERTAS Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE APERTURA DE CUENTAS DE PAGO BÁSICAS QUE SE HAN RECHAZADO 9

6. CONCLUSIÓN 13

1. INTRODUCCIÓN

La Directiva sobre las cuentas de pago (en lo sucesivo, la «DCP» o la «Directiva»)[1] entró en vigor en septiembre de 2014. Los Estados miembros disponían de un plazo de hasta el 18 de septiembre de 2016 para adoptar y publicar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva. Con arreglo al artículo 27 de la Directiva, la Comisión debe elaborar un informe (por primera vez a más tardar el 18 de septiembre de 2018 y posteriormente cada dos años) con la siguiente información:

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

Como se establece en el artículo 27, el informe se basa en la información facilitada por los Estados miembros. Sin embargo, existen ciertas lagunas en los datos recibidos y comunicados (p. ej., cuando la información no estaba disponible en un Estado miembro). Asimismo, es posible que las metodologías de recopilación de datos y las fuentes de estos hayan variado entre los distintos Estados miembros, lo que puede dificultar las comparaciones y la evaluación de los datos.

Este es el primer informe del artículo 27[2], que abarca el período comprendido entre 2016 y 2021. Además de este informe, la Comisión ha adoptado simultáneamente el informe sobre la aplicación de la Directiva, tal como exige el artículo 28.

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

El capítulo II de la Directiva establece normas sobre la comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago. Como se expone en los distintos considerandos, el capítulo II persigue dos objetivos: mejorar e impulsar el mercado interior del sector bancario minorista, garantizando al mismo tiempo que los consumidores puedan comprender las comisiones, de modo que puedan comparar las ofertas y decidir con conocimiento de causa.

El primer paso hacia la consecución de estos dos objetivos es definir la terminología normalizada a la que se refiere el artículo 3 de la Directiva. Mediante un enfoque integrado y

[1] Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

[2] Este informe tuvo que aplazarse en parte para garantizar la disponibilidad de los datos pertinentes, ya que la mayoría de los Estados miembros se retrasaron en la transposición de la Directiva. Además, los actos delegados (normas técnicas de ejecución y normas técnicas de regulación), que son fundamentales para el cumplimiento de los requisitos de transparencia de la Directiva, se retrasaron y no entraron en vigor hasta octubre de 2018.

gradual, los Estados miembros disponen ahora de una lista de los servicios más representativos vinculados a las cuentas de pago y sujetos comisiones. Estos términos normalizados también sirven de fundamento para los demás artículos del capítulo II, en el sentido de que, para cumplir sus respectivos artículos, los proveedores de servicios de pago deben utilizar los términos normalizados acordados.

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

a) Artículo 4 («Documento informativo de las comisiones y glosario»)

El artículo 4 de la Directiva establece que, «con suficiente antelación respecto de la fecha de celebración de un contrato para una cuenta de pago con un consumidor, los proveedores de servicios de pago proporcionen a este un documento informativo de las comisiones, en papel u otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados» y «las comisiones aplicables a cada uno de [los] servicios» que ofrezca el proveedor. El artículo 4, por medio de un Reglamento de Ejecución[3], también establece normas precisas sobre la presentación en sí del documento informativo de las comisiones y obliga a los proveedores de servicios de pago a poner a disposición de los consumidores un glosario como mínimo de los términos normalizados y las definiciones correspondientes. El artículo 4 también exige a los proveedores que faciliten a los consumidores, en cualquier momento, el documento informativo de las comisiones y el glosario. Deberán ponerlo a su disposición en formato electrónico en sus sitios web, así como en sus locales. Además, esta disposición exige a los proveedores que proporcionen, en papel u otro soporte duradero y gratuitamente, el documento informativo de las comisiones y el glosario a todo consumidor que lo solicite.

Por lo que se refiere al **nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago de la obligación de proporcionar el documento informativo de las comisiones a los consumidores con suficiente antelación (artículo 4, apartado 1)**, la indicación general es que los proveedores cumplen esta obligación. Así se desprende de las comprobaciones o los estudios realizados *in situ* (BG, FR, CY, LV, PT, SI) o del hecho de que no se hayan recibido quejas al respecto, lo que implica que, en general, los proveedores parecen cumplir esta obligación (BE, CZ, DK, DE, EE, FR, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, RO, SK, FI).

Por lo que se refiere al **nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago de la obligación de poner a disposición de los consumidores un glosario como mínimo de los términos normalizadas (artículo 4, apartado 4)**, la indicación general es que los proveedores cumplen esta obligación. Así se desprende de las comprobaciones o los estudios realizados *in situ* (BG, FR, CY, LV, PT, SI) o del hecho de que no se hayan recibido quejas al respecto, lo que implica que, en general, los proveedores de servicios de pago parecen cumplir esta obligación (BE, CZ, DK, DE, EE, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SK, FI).

Por lo que se refiere al **nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago del requisito de facilitar a los consumidores, incluso a las personas que no sean clientes, en todo momento en su sitio web y en sus locales el documento informativo de las comisiones y el glosario (artículo 4, apartado 5)**, la indicación general es que los

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

proveedores de servicios de pago cumplen este requisito. Así se desprende de las comprobaciones o los estudios realizados *in situ* (BG, FR, CY, LV, PT, SI) o del hecho de que no se hayan recibido quejas al respecto, lo que implica que, en general, los proveedores de servicios de pago parecen cumplir esta obligación (BE, CZ, DK, DE, EE, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SK, FI).

b) Artículo 5 («Estado de comisiones»)

El artículo 5 de la Directiva establece la obligación de facilitar el estado de comisiones. De conformidad con esta obligación, la Comisión promulgó un Reglamento de Ejecución[4] que establece el formato de presentación normalizado del estado de comisiones y su símbolo común. El artículo 5 establece que los proveedores de servicios de pago deben facilitar al consumidor, al menos con periodicidad anual y gratuitamente, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido para los servicios asociados a una cuenta de pago.

Por lo que se refiere al **nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago de la obligación de facilitar, al menos con periodicidad anual y gratuitamente, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido (artículo 5, apartado 1)**, la indicación general es que los proveedores cumplen esta obligación. Así se desprende de las comprobaciones o los estudios realizados *in situ* (AT, SI) o del hecho de que no se hayan recibido quejas al respecto, lo que implica que, en general, los proveedores parecen cumplir esta obligación (BE, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, EL, FR, HR, IT, CY, LV, LT, LU, HU, MT, NL, PL, SK, FI).

La mayoría de los Estados miembros informaron a la Comisión de que no se habían adoptado **medidas de ejecución a causa del incumplimiento del artículo 5. Unos pocos Estados miembros** (DE, IE, FR, HU, NL) señalaron dificultades iniciales en torno a la fecha de aplicación. En estos casos, se emitieron avisos de protección de los consumidores a los proveedores de servicios correspondientes, pidiendo que se cumplieran sin demora las disposiciones de la ley. Irlanda explicó que, si bien algunas entidades de crédito minoristas tenían problemas para cumplir el plazo del 31 de octubre de 2019 debido a limitaciones informáticas o de sus sistemas, se habían introducido soluciones temporales y realizado ajustes en el sistema, por lo que no se han tomado medidas de ejecución hasta la fecha. Los Países Bajos explicaron que optaron por colaborar con los proveedores de servicios de pago de manera oficiosa (sin medidas de ejecución oficiales). Portugal emitió, en 2019, 227 órdenes específicas a 115 proveedores de servicios de pago por incumplimiento del artículo 5. Las irregularidades e incumplimientos detectados se referían principalmente a las normas aplicables a la presentación del estado de comisiones y a los requisitos referentes a la plantilla y su cumplimentación. Chequia explicó que, en 2019, una sucursal de un banco extranjero no facilitó a los consumidores el estado de comisiones antes de que terminase febrero debido a dificultades técnicas. A principios de julio, durante la investigación del Banco Nacional Checo, se envió el estado a todos los clientes de dicha sucursal.

c) Artículo 6 («Información a los consumidores»)

El artículo 6 de la Directiva obliga a los proveedores de servicios de pago a utilizar, cuando corresponda, en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores, la terminología normalizada. Los proveedores de servicios de pago podrán utilizar nombres de

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

marcas en el documento informativo sobre comisiones y en el estado de comisiones, a condición de que dichos nombres de marcas se utilicen como designación secundaria de dichos servicios.

Por lo que se refiere al **nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de servicios de pago de la obligación de utilizar la terminología normalizada en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores (artículo 6, apartado 1)**, los proveedores parecen cumplir en general esta obligación. Así se desprende de las comprobaciones o los estudios realizados *in situ* (CY) o del hecho de que no se hayan recibido quejas al respecto (BE, BG, CZ, DK, DE, EE, EL, FR, HR, LV, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SI, SK, FI). Chipre declaró que los resultados del estudio mostraban que solo dos bancos comunicaron que todavía estaban trabajando en ello y que esperaban cumplir plenamente los requisitos del artículo 6 para finales de 2022.

Por lo que se refiere a **la frecuencia con que los proveedores de servicios de pago incluyen el nombre de su marca en el documento informativo sobre comisiones y en el documento del estado de comisiones**, la imagen general es que los proveedores incluyen el nombre de la marca bastante a menudo.

Por lo que se refiere a la información sobre **la adopción de medidas de ejecución debido a incumplimientos del artículo 6 de la Directiva,** todos los Estados miembros que respondieron a esta pregunta afirmaron que no habían adoptado medidas de esa índole. Francia indicó que se habían detectado pequeñas anomalías (es decir, el uso de términos no normalizados, distintos términos utilizados para un mismo servicio en diferentes documentos, etc.), que pueden generar confusión para los consumidores. Sin embargo, no se han impuesto sanciones debido a que estas infracciones se consideraron poco importantes.

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

El artículo 7 de la Directiva obliga a los Estados miembros a velar por que los consumidores tengan acceso gratuitamente al menos a un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago como mínimo por los servicios que figuran en la lista nacional de los servicios más representativos vinculados a una cuenta de pago y sujetos a una comisión. Este artículo también establece que el sitio web de comparación podrá ser gestionado por un operador privado o por una autoridad pública, y que se gestionará de manera independiente. Deberá también indicar claramente quién es su propietario, establecer criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación, utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco, estar actualizado, abarcar una parte significativa del mercado, y ofrecer un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas.

A enero de 2021, casi todos los Estados miembros[5] tenían al menos un sitio web de comparación operativo, tal como se exige en el artículo 7. La gran mayoría de los Estados

[5] Por lo que se refiere a Alemania, la Comisión está haciendo un seguimiento de la situación después de que su sitio web de comparación fuera objeto de un requerimiento presentado por una asociación local de consumidores.

miembros han encargado la creación y posterior actualización del cuadro a una autoridad pública[6].

4. NÚMERO DE CUENTAS DE PAGO QUE HAN SIDO OBJETO DE TRASLADO Y PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO QUE SE HAYAN RECHAZADO

a) Cuentas de pago que han sido objeto de traslado

Con el fin de facilitar el traslado de cuentas de pago, el artículo 10 de la Directiva exigía a los Estados miembros que velasen por que los proveedores de servicios de pago ofrezcan un servicio de traslado de cuentas claro y rápido dentro del Estado miembro.

El cuadro que figura a continuación muestra la información facilitada por los Estados miembros sobre el número de cuentas de pago que fueron objeto de traslado en el período comprendido entre 2016 y 2021. No se dispone de toda la información en todos los Estados miembros, por lo que algunas celdas del cuadro están en blanco. En particular, los datos de 2021 aún no estaban disponibles en todos los Estados miembros cuando se recopilaron. Del mismo modo, como algunos Estados miembros se demoraron en la transposición, es posible que un servicio de traslado no estuviera disponible en 2016 o 2017, o que no se recogieran datos correspondientes a esos años. Además, en algunos Estados miembros, los datos no siempre se han recopilado anualmente, sino durante un período más largo.

Por otra parte, es posible que los datos facilitados no sean plenamente comparables debido al uso de diferentes métodos de recopilación de datos. Por ejemplo, en algunos Estados miembros, las entidades de crédito tienen la obligación de comunicar datos periódicamente (o cuando se les solicite). En cambio, en otros Estados miembros solo pueden recopilarse datos que se presenten de forma voluntaria o procedentes de una muestra de entidades de crédito. Además, en determinados casos, las cifras facilitadas por algunos Estados miembros para 2016 pueden incluir los traslados que tuvieron lugar ese año en los meses anteriores a la entrada en vigor de la Directiva (p. ej., si ya existía un servicio de traslado de similar en esos Estados miembros antes de la aplicación de la Directiva). Por todas estas razones, es difícil extraer conclusiones claras.

Cuadro 1: *Número de traslados anuales*[7]

[6] Chequia, Alemania y los Países Bajos tienen delegada la gestión de sus respectivos sitios web de comparación en un operador privado. Polonia tiene dos sitios web de comparación que reúnen los requisitos correspondientes, uno de los cuales se gestiona de forma privada. El resto cuenta con un sitio web de comparación de gestión pública.

[7] Los datos de Estonia se refieren a los períodos comprendidos entre el 10.1.2017 y el 31.7.2018 y entre el 1.8.2018 y el 31.7.2020. Los datos de Alemania se refieren al período comprendido entre el 18.9.2016 y el 30.6.2018 y 2019. Para calcular el número total de traslados anuales, las cifras recogidas para un período superior a un año (p. ej., en Estonia y Alemania) se han distribuido proporcionalmente en distintos años.

	Número de traslados que han tenido lugar cada año						
País	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**Total**
Bélgica	44.960	37.873	69.868	68.504	71.149	84.699	377.053
Bulgaria	0	3	0	2	2	0	7
Chequia		61.418	74.458	89.412	75.107	75.636	376.031
Dinamarca	184.674	189.643	188.204	190.402	199.334	205.582	1.157.839
Alemania		755.000		467.549			1.222.549
Estonia			179		362		541
Irlanda	1.421	5.221	4.440	6.668	2.369		20.119
Grecia		0	0	2	1	4	7
España			177	2.928	24.903		28.008
Francia		1.106.000	1.214.000	1.361.000	1.251.000	1.387.000	6.319.000
Croacia		70	2.026	3.943	1.676	2.766	10.481
Italia	54.276	96.628	129.740	148.653	150.956	210.280	790.533
Chipre		0	0	3	6	6	15
Letonia		0	0	66	32	103	201
Lituania		274	259	1.334	944	900	3.711
Luxemburgo		251	477	477	519	507	2.231
Hungría	22	1.616	1.069	1.386	2.332	2.021	8.446
Malta				0	0	0	0
Países Bajos	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376	42.043	389.564
Austria		127.465	97.364	119.097	110.259	97.911	552.096
Polonia	32.168	34.206	34.206	49.824	22.674	12.579	185.657
Portugal			22	12	40	45	119
Rumanía			42	56			98
Eslovenia		3.114	8.215	10.777	10.502	10.584	43.192
Eslovaquia	9.606	10.896	5.436	56.508	31.659	53.126	167.231
Finlandia		23.045	41.277	27.264	25.067		116.653
Suecia							
Total	512.457	2.196.617	2.177.926	2.666.577	2.032.013	2.185.792	**11.771.382**

Sobre la base de los datos disponibles, el cuadro muestra que existen grandes diferencias de unos Estados miembros a otros. En algunos se ha producido un número considerable de traslados (p. ej., Dinamarca o Francia), con una tendencia al alza en algunos casos. En otros, en cambio, las cifras son muy bajas (p. ej., Bulgaria, Grecia, Chipre, Malta, Portugal o Rumanía)[8].

[8] Varios factores pueden estar influyendo en el nivel de traslados. Por ejemplo, el servicio de traslado se aplica a las cuentas de pago, pero no a otros productos financieros (p. ej., préstamos hipotecarios e inversiones) a los que puede estar vinculada la cuenta de pago. Además, es posible que los consumidores solo tengan un conocimiento limitado del servicio y no siempre reciban información al respecto, o incluso que se los disuada de utilizarlo. Otras posibles razones son la incultura financiera y la creencia de que el ahorro que se obtendría con el traslado sería escaso, el deseo de no perder el número de cuenta bancaria, y el riesgo de perder pagos. (Para más detalles, véase el informe del artículo 28).

b) Número (y proporción) de solicitudes de traslado denegadas

Los Estados miembros facilitaron la información incluida en el cuadro que figura a continuación en relación con el número de solicitudes de traslado que fueron denegadas en el período comprendido entre 2016 y 2021. Las proporciones se han calculado a partir del número de traslados que tuvieron lugar y el número de solicitudes de traslado que fueron denegadas como porcentaje del total de solicitudes[9]. Como ocurría en el caso anterior, la información sobre el número de solicitudes de traslado rechazadas no está completa. Además, en algunos Estados miembros no se recogen datos sobre las solicitudes denegadas. Por otra parte, es posible que, de nuevo, los datos facilitados no sean plenamente comparables debido a los diferentes métodos de recopilación de datos utilizados por los Estados miembros.

Cuadro 2: *Número y proporción de solicitudes de traslado denegadas*[10]

	Número de solicitudes de traslado denegadas cada año y proporción de las solicitudes que han sido denegadas													
País	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**	**2019**	**%**	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**Total**	**% total**
Bélgica									5.857	7,61 %	5.909	6,52 %	11.766	3,03 %
Bulgaria	0	-	0	0 %	0	-	0	0 %	0	0 %	0	-	0	0 %
Chequia			3.956	6,05 %	3.675	4,70 %	5.956	6,25 %	5.709	7,06%			19.296	4,88 %
Dinamarca														
Alemania			9.500			1,24 %	9.309	1,95 %					18.809	1,52 %
Estonia				0 %					25 %					
Irlanda	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %			0	0 %
Grecia			0	-	0	-	0	0 %	0	0 %	1	20 %	1	12,50 %
España					202	53,30 %	1.786	37,89 %	24.677	49,77 %			26.665	48,77 %
Francia							35.386	2,53 %	40.032	3,10 %	38.836	2,72 %	114.254	1,78 %
Croacia			6	7,89 %	147	6,76 %	287	6,78 %	89	5,04 %	132	4,55 %	661	5,93 %
Italia	8.901	14,09 %	11.045	10,26 %	19.446	13,03 %	17.980	10,79 %	18.052	10,68 %	24.336	10,37 %	99.760	11,21 %
Chipre			0	-	0	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Letonia			0	-	0	-	6	8,33 %	3	8,57 %	7	6,36 %	16	7,37 %
Lituania														
Luxemburgo			1	0,40 %	2	0,42 %	3	0,63 %	3	0,57 %	2	0,39 %	11	0,49 %
Hungría	3	12,00 %	494	23,41 %	304	22,14 %	359	20,57 %	406	14,83 %	370	15,47 %	1.936	18,65 %
Malta							0	-	0	-	0	-	0	-
Países Bajos			11.227	14,29 %	11.704	11,42 %	9.058	13,02 %	4.681	8,35 %	4.727	10,11 %	41.397	9,61 %
Austria			53	0,04 %	82	0,08 %	174	0,15 %	97	0,09 %	54	0,06 %	460	0,08 %
Polonia							201	0,40 %	3786	14,31 %			3.987	2,10 %
Portugal					4	15,38 %	9	42,86 %	5	11,11 %	6	11,76 %	24	16,78 %
Rumanía					27	39,13 %	12	17,65 %					39	28,47 %
Eslovenia														
Eslovaquia	760	7,33 %	773	6,62 %	349	6,03 %	4.727	7,72 %	2.631	7,67 %	4.930	8,49 %	14.170	7,81 %
Finlandia			104	0,45 %	31	0,08 %	15	0,05 %	13	0,05 %			163	0,14 %
Suecia														
Total	11.021		33.088		38.687		85.268		106.041		79.310		**353.415**	**2,91 %**

Parece que el número de solicitudes de traslado denegadas es generalmente bajo. Sin embargo, parece haber diferencias considerables entre los distintos Estados miembros, y pocos muestran cifras elevadas (p. ej., España, Hungría o Rumanía). Si bien las entidades de crédito no deben, en principio, denegar ningún traslado de cuenta, las entidades de crédito pueden negarse a cerrar una cuenta de pago si existe una obligación pendiente[11]. Otros casos podrían referirse a formularios de solicitud de cambio incompletos o incorrectos.

9 Debido a la falta de datos, no se pudo tener en cuenta la posible retirada de solicitudes.

10 Los datos de Estonia se refieren a los períodos comprendidos entre el 10.1.2017 y el 31.7.2018 y entre el 1.8.2018 y el 31.7.2020. Los datos de Alemania se refieren al período comprendido entre el 18.9.2016 y el 30.6.2018 y 2019. Para calcular el número total de traslados anuales, las cifras recogidas para un período superior a un año (p. ej., en Estonia y Alemania) se han distribuido proporcionalmente en distintos años.

11 El artículo 10, apartado 4, letra e), de la DCP indica que el proveedor de servicios de pago deberá cerrar la cuenta de pago en la fecha especificada en la autorización si el consumidor no tiene obligaciones pendientes

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

Con el fin de fomentar la inclusión financiera, el artículo 16 de la Directiva establece el derecho de acceso a una cuenta de pago básica (CPB) para todos los consumidores que residan legalmente en la UE. Todas las entidades de crédito o un número suficiente de entidades de crédito deben ofrecer a los consumidores CPB, a fin de garantizar el derecho de acceso de todos los consumidores en su territorio.

a) Número de entidades de crédito que ofrecen CPB

En la mayoría de los Estados miembros, todas las entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago estándar tienen que ofrecer cuentas de pago básicas. En otros (véase el cuadro siguiente), solo algunas entidades de crédito, es decir, las que cumplen criterios específicos establecidos por cada Estado miembro, están obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas. Sin embargo, en todos estos Estados miembros, las entidades de crédito obligadas parecen cubrir, en general, una gran cuota de mercado en términos de número de cuentas de pago.

Cuadro 3: *Estados miembros*[12] *donde solo algunas entidades de crédito ofrecen CPB*

con cargo a esa cuenta de pago y siempre que se hayan completado las acciones enumeradas en las letras a), b) y d).

[12] En Eslovaquia, solo están obligadas las entidades de crédito que ofrecen todos los servicios bancarios vinculados a una cuenta de pago básica en el marco de su actividad comercial con los consumidores. Por ejemplo, si una entidad de crédito presta estos servicios, pero solo a clientes empresariales, no está obligada a ello. Tampoco están obligados a ello algunos bancos que únicamente operan a través de internet y no disponen de sucursales físicas, si no ofrecen retiradas de efectivo en la ventanilla de sucursales físicas.

País	Criterios específicos de los Estados miembros para que las entidades de crédito ofrezcan CPB	Número total de entidades de crédito obligadas a ofrecer CPB (en comparación con el número total de entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago) y su cuota de mercado
Grecia	Todas las entidades de crédito que proporcionan servicios de pago a los consumidores, con la salvedad de aquellas que ofrecen cuentas de pago solo con servicios en línea.	12
Croacia	Las entidades de crédito cuyos activos totales, según sus cuentas anuales auditadas del año anterior, superan los 15 000 millones HRK.	7 de 21 94 %
Chipre	El Banco Central de Chipre aprobó una exención a esta obligación para tres bancos constituidos localmente.	25 de 28 98,50 %
Luxemburgo	El proveedor de servicios de pago debe contar con al menos veinticinco oficinas en Luxemburgo y tener al menos el 2,5 % de los depósitos cubiertos.	5 100 %
Malta	Las entidades de crédito que cuentan con una red de cinco o más sucursales físicas.	5 Estos cinco bancos abarcan la mayoría de la cuota de mercado del país.
Países Bajos	Los principales bancos. Los bancos participantes así lo acordaron en un pacto específico.	5 Aproximadamente el 85 %
Eslovaquia	Los bancos y sucursales de bancos extranjeros, en la medida en que ofrezcan todos los servicios bancarios asociados a una cuenta de pago básica en el marco de su actividad comercial.	11

b) Número de cuentas de pago básicas (CPB)

La información sobre el número de CPB facilitada por los Estados miembros y recogida en el cuadro que figura a continuación no está completa para determinados años. Además, en algunos Estados miembros, es posible que las entidades de crédito no hagan ninguna distinción entre las cuentas de pago estándar y las CPB, de manera que no existen datos sobre estas últimas. Del mismo modo, puede que la información no siempre sea comparable debido a los diferentes métodos de recogida de datos. Además, la falta de comparabilidad se debe también al hecho de que, en algunos Estados miembros, solo algunas entidades de crédito ofrecen CPB como producto específico, mientras que otras no distinguen diferentes tipos de cuentas. Así pues, en esos países, las cifras solo cubren las CPB que se ofrecen como producto específico y, en consecuencia, resulta una vez más difícil extraer conclusiones firmes.

Cuadro 4: *Número de CPB*[13]

	Número total de cuentas de pago básicas que se han abierto cada año						
País	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**Total**
Bélgica	1.545	1.248	1.867	9.224	9.442		23.326
Bulgaria	76	615	309	335	527	337	2.199
Chequia		39.973	37.155	16.207	7.996		101.331
Dinamarca							
Alemania		540.500		144.194			684.694
Estonia		144.455		228.567			373.022
Irlanda	9.153	38.847	43.974	47.116	14.410		153.500
Grecia		198.258	286.141	223.640	189.090	196.387	1.093.516
España			7.645	13.831	18.775		40.251
Francia	55.979	60.093	55.979	51.668	36.056	34.594	294.369
Croacia		47	106	175	140	186	654
Italia	10.994	14.304	12.450	12.512	11.251	12.557	74.068
Chipre		429		1.380	38.503	3.636	43.948
Letonia		142	131	66	85	169	593
Lituania		26.000	7.600	7.100	7.600	5.400	53.700
Luxemburgo		119	32	24	17	15	207
Hungría							
Malta			36	4.858	6.410	3.196	14.500
Países Bajos							
Austria		6.877	4.668	3.545	3.323	4.809	23.222
Polonia				5.774	7.262		13.036
Portugal	12.736	11.992	17.201	47.587	30.073	25.935	145.524
Rumanía			2.654	4.203			6.857
Eslovenia		72	430	263	252	198	1.215
Eslovaquia	1.309	797	872	741	555	546	4.820
Finlandia	54.926	11.032	9.951	11.099	9.749		96.757
Suecia							
Total	281.843	772.134	677.742	700.778	524.847	287.965	**3.245.309**

La información facilitada en el cuadro muestra que durante el período de referencia se ha abierto un número considerable de CPB. Por ejemplo, la adopción de las CPB ha sido considerable en algunos de los Estados miembros donde anteriormente un porcentaje más elevado de la población carecía de una cuenta de pago (p. ej., Chequia, Chipre, Grecia y

[13] Los datos de Chipre se refieren al período comprendido entre el 1.7.2017 y el 31.5.2018, 2019, 2020 y 2021, y la mayoría corresponden a la reclasificación de cuentas de pago básicas existentes a la categoría de CPB por iniciativa del banco. Los datos de Estonia se refieren al período comprendido entre el 10.1.2017 y el 31.7.2018, y entre el 1.8.2018 y el 31.7.2020. Los datos de Alemania se refieren al período comprendido entre el 18.9.2016 y el 30.6.2018 y 2019. Para calcular el número total de CPB anuales, las cifras recogidas para un período superior a un año (p. ej., en Estonia y Alemania) se han distribuido proporcionalmente en distintos años.

Lituania). Sin embargo, su adopción fue bastante baja en otros (p. ej., Bulgaria, Croacia, Letonia, Polonia y Rumanía)[14].

c) Número (y proporción) de solicitudes de cuentas de pago básicas denegadas

Los datos sobre el número de solicitudes de CPB rechazadas fueron obtenidos por los Estados miembros (véase el cuadro siguiente). Las proporciones se han calculado a partir del número de CPB abiertas y el número de solicitudes de CPB que fueron denegadas como porcentaje del total de solicitudes[15]. Los datos están sujetos a las mismas salvedades que antes: no se dispone de toda la información y es posible que los datos no sean totalmente comparables.

Cuadro 5: *Número y la proporción de solicitudes de CPB denegadas*[16]

Número total de CPB denegadas cada año y proporción de las solicitudes de CPB que han sido denegadas

País	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	Total	% total
Bélgica	3	0,19 %	0	0 %	0	0 %	2	0,02 %	6	0,06 %			11	0,05 %
Bulgaria	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Chequia			6	0,02 %	26	0,07 %	45	0,28 %	129	1,59 %			206	0,20 %
Dinamarca														
Alemania			14.600			2,63 %	5.158	3,45 %					19.758	2,80 %
Estonia				2,5 %					2,8 %					
Irlanda	23	0,25 %	17	0,04 %	25	0,06 %	5	0,01 %	2	0,01 %			72	0,05 %
Grecia			0	0 %	0	0 %	143	0,06 %	2.870	1,50 %	1.619	0,82 %	4.632	0,42 %
España					7	0,09 %	986	6,65 %	2.227	10,60 %			3.220	7,41 %
Francia	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %		0 %
Croacia			0	0 %	6	5,36 %	0	0 %	2	1,41 %	0	0 %	8	1,21 %
Italia	224	2,00 %	171	1,18 %	171	1,35 %	237	1,86 %	171	1,50 %	236	1,84 %	1.210	1,61 %
Chipre				1			103	6,95 %	12	1,68 %	68	2,05 %	184	3,09 %
Letonia			13	8,39 %	60	31,41 %	118	64,13 %	127	59,91 %	22	11,52 %	340	36,44 %
Lituania			3	0,01 %	6	0,08 %	2	0,03 %	0	0 %			11	0,02 %
Luxemburgo			1	0,83 %	0	0 %	4	14,29 %	0	0 %	1	6,25 %	6	2,82 %
Hungría														
Malta					0	0 %	117	2,35 %	96	1,48 %	68	2,08 %	281	1,90 %
Países Bajos														
Austria			131	1,87 %	112	2,34 %	80	2,21 %	81	2,38 %	217	4,32 %	621	2,60 %
Polonia							104	1,77 %	176	2,37 %			280	2,10 %
Portugal	185	1,43 %	150	1,24 %	265	1,52 %	581	1,21 %	358	1,18 %	315	1,20 %	1.854	1,26 %
Rumanía					2	0,08 %	0	0 %					2	0,03 %
Eslovenia			21	22,58 %	9	2,05 %	12	4,36 %	1	0,40 %	9	4,35 %	52	4,10 %
Eslovaquia	4	0,30 %	1	0,13 %	0	0 %	1	0,13 %	2	0,36 %			8	0,17 %
Finlandia			36	0,33 %	22	0,22 %	2	0,02 %	2	0,02 %			62	0,06 %
Suecia														
Total	4.089		7.850		4.362		7.700		6.262		2.555		**32.818**	**1,00 %**

[14] El número relativamente bajo de CPB puede deberse a múltiples razones. En primer lugar, el porcentaje de personas con una cuenta bancaria ya era muy elevado en muchos Estados miembros cuando se adoptó la DCP. En segundo lugar, algunos Estados miembros ya contaban con instrumentos similares. En tercer lugar, dado que las cuentas estándar (incluidas las cuentas en línea gratuitas) son muy accesibles, es posible que a los consumidores que tienen acceso a dichas cuentas no les interesen las CPB. La falta de concienciación de los consumidores podría ser otra de las razones de su escasa adopción. (Para más detalles, véase el informe del artículo 28).

[15] No se han tenido en cuenta las posibles retiradas de solicitudes (debido a la falta de datos).

[16] Los datos de Chipre se refieren al período comprendido entre el 1.7.2017 y el 31.5.2018, 2019, 2020 y 2021, y las proporciones se han calculado sobre la base de las nuevas solicitudes, sin tener en cuenta las posibles reclasificaciones o conversiones en CPB. Los datos de Estonia se refieren al período comprendido entre el 10.1.2017 y el 31.7.2018, y entre el 1.8.2018 y el 31.7.2020. Los datos de Alemania se refieren al período comprendido entre el 18.9.2016 y el 30.6.2018 y 2019. Para calcular el número total de solicitudes de CPB denegadas anualmente, las cifras recogidas para un período superior a un año (p. ej., en Estonia y Alemania) se han distribuido proporcionalmente en distintos años. Los datos de Letonia también reflejan la información sobre las CPB cerradas por iniciativa del consumidor.

Los datos indican que las tasas de denegación de solicitudes de CPB son generalmente muy bajas y que en un pequeño número de Estados miembros (p. ej., Bulgaria o Francia) no se rechaza ninguna solicitud[17]. Sin embargo, en algunos Estados miembros existe un nivel ligeramente más alto de denegaciones, mientras que la tasa de denegaciones en un Estado miembro (Letonia) parece especialmente elevado.

6. CONCLUSIÓN

El período de tiempo al que se refieren los datos recogidos y las diferencias en los métodos de recopilación de datos dificultan extraer conclusiones definitivas sobre el impacto de la Directiva en la práctica. No obstante, el informe confirma que, en términos generales, se han adoptado las principales medidas de la Directiva relativas a la transparencia y la comparabilidad, el servicio de traslado y el derecho a una cuenta de pago básica.

A pesar de lagunas en los datos y de los distintos métodos de recopilación, los datos parecen indicar que en determinados Estados miembros se ha producido un número considerable de traslados, con una tendencia al alza en algunos casos. Sin embargo, las cifras son muy bajas en otros Estados miembros. El número de denegaciones de solicitudes de traslado en general parece bajo, aunque es elevado en algunos Estados miembros.

Con respecto a las CPB, los datos muestran que, en la mayoría de los Estados miembros, todas las entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago estándar tienen que ofrecer cuentas de pago básicas. Sin embargo, en otros Estados miembros, solo algunas entidades de crédito (esto es, las que cumplen los criterios específicos establecidos por dicho Estado miembro) están obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas. Aun así, parece que en estos últimos casos las entidades de crédito obligadas representan, en general, una gran cuota de mercado. Además, los datos muestran que durante el período al que se refiere el informe se ha abierto un número considerable de CPB, aunque dicho número es reducido en algunos Estados miembros. No obstante, la adopción de este tipo de cuentas ha sido significativa en algunos Estados miembros en los que un porcentaje más elevado de la población carecía de cuenta bancaria. Las tasas de denegación de solicitudes de CPB parecen, en general, muy bajas. Sin embargo, en algunos Estados miembros existe un nivel ligeramente más alto de denegaciones, mientras que la tasa de denegaciones en un Estado miembro parece especialmente elevada.

Con el fin de garantizar una mayor disponibilidad y comparabilidad de los datos en el futuro, la Comisión está trabajando con los Estados miembros para acordar los conjuntos de datos pertinentes que deben recopilar y facilitar.

[17] Por ejemplo, la tasa de denegación en Francia es del 0 %. Este Estado miembro dispone de un mecanismo para designar una entidad de crédito específica que le proporcione una CPB a un consumidor cuya solicitud haya sido rechazada.