COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 12.5.2023
COM(2023) 248 final

RAPPORT DE LA COMMISSION

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

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 2

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

3. RESPECT PAR LES ÉTATS MEMBRES DE L'OBLIGATION, AU TITRE DE L'ARTICLE 7, DE VEILLER À CE QU'IL EXISTE DES SITES INTERNET COMPARATEURS 5

4. NOMBRE DE COMPTES DE PAIEMENT AYANT FAIT L'OBJET D'UN CHANGEMENT DE COMPTE ET PROPORTION DES DEMANDES DE CHANGEMENT AYANT ÉTÉ REFUSÉES 6

5. NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT PROPOSANT DES COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE, NOMBRE DE COMPTES DE CE TYPE QUI ONT ÉTÉ OUVERTS ET PROPORTION DE DEMANDES DE COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE QUI ONT ÉTÉ REFUSÉES 9

6. CONCLUSION 13

1. INTRODUCTION

La directive sur les comptes de paiement (ci-après la «DCP» ou la «directive»)[1] est entrée en vigueur en septembre 2014. Les États membres devaient adopter et publier les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la directive au plus tard le 18 septembre 2016. Au titre de l'article 27 de la directive, la Commission est tenue de préparer un rapport (pour la première fois au plus tard le 18 septembre 2018, puis tous les deux ans) contenant les informations suivantes:

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

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

Le présent document constitue le premier rapport au titre de l'article 27[2], qui couvre la période allant de 2016 à 2021. En plus du présent rapport, la Commission a simultanément adopté le rapport sur l'application de la directive, conformément à l'article 28.

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

Le chapitre II de la directive fixe des règles relatives à la comparabilité des frais associés aux comptes de paiement. Comme exposé dans les différents considérants, le chapitre II poursuit deux objectifs: améliorer et développer le marché intérieur des services bancaires de détail tout en veillant à ce que les consommateurs puissent comprendre à quoi correspondent les frais afin de pouvoir comparer les offres et prendre des décisions en connaissance de cause.

La première étape de la réalisation de ces deux objectifs consiste à arrêter la terminologie normalisée visée à l'article 3 de la directive. Grâce à une approche intégrée et progressive, les États membres sont désormais en possession d'une liste des services les plus représentatifs

[1] Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

[2] L'élaboration de ce rapport a dû être retardée, en partie afin de s'assurer de la disponibilité des données pertinentes, compte tenu du retard accusé par la plupart des États membres pour transposer la directive. En outre, les actes délégués (normes techniques d'exécution et normes techniques de réglementation), essentiels à la mise en œuvre des exigences de transparence de la directive, ont été retardés et ne sont entrés en application qu'en octobre 2018.

rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais. Ces termes normalisés servent également de base aux autres articles du chapitre II en ce sens que, pour se conformer à ces articles, les prestataires de services de paiement doivent utiliser les termes normalisés convenus.

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

a) Article 4 (document d'information tarifaire et glossaire)

L'article 4 de la directive dispose que, «en temps utile avant de conclure avec un consommateur un contrat relatif à un compte de paiement, les prestataires de services de paiement fournissent à ce consommateur un document d'information tarifaire, sur support papier ou autre support durable, contenant les termes normalisés» et «les frais correspondants pour chaque service» offert par le prestataire. L'article 4 établit également, au moyen d'un règlement d'exécution[3], des règles précises concernant la présentation concrète du document d'information tarifaire et impose aux prestataires de services de paiement l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs un glossaire comprenant au moins les termes normalisés et les définitions correspondantes. L'article 4 exige en outre des prestataires qu'ils mettent à la disposition des consommateurs, à tout moment, le document d'information tarifaire et le glossaire, sous forme électronique sur leur site internet et dans leurs locaux. Cette disposition impose également aux prestataires de mettre à la disposition de tout consommateur qui en fait la demande le document d'information tarifaire et le glossaire , sur support papier ou autre support durable, à titre gratuit.

En ce qui concerne le **niveau de respect, par les prestataires de services de paiement, de l'obligation de fournir le document d'information tarifaire aux consommateurs en temps utile (article 4, paragraphe 1)**, tout tend à indiquer qu'il est satisfaisant, ainsi qu'il ressort tant des inspections sur place ou des enquêtes (BG, FR, CY, LV, PT, SI) que de l'absence de plaintes reçues, ce qui laisse entendre que, de manière générale, les prestataires semblent respecter leur obligation (BE, CZ, DK, DE, EE, FR, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, RO, SK, FI).

En ce qui concerne **le niveau de respect, par les prestataires de services de paiement, de l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs un glossaire comprenant au moins les termes normalisés (article 4, paragraphe 4)**, tout tend à indiquer qu'il est satisfaisant, ainsi qu'il ressort tant des inspections sur place ou des enquêtes (BG, FR, CY, LV, PT, SI) que de l'absence de plaintes reçues, ce qui laisse entendre que, de manière générale, les prestataires semblent respecter leur obligation (BE, CZ, DK, DE, EE, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SK, FI).

En ce qui concerne le **niveau de conformité des prestataires de services de paiement avec l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs (et des personnes qui ne sont pas clientes), à tout moment sur leur site internet et dans leurs locaux, le document d'information tarifaire et le glossaire (article 4, paragraphe 5)**, tout tend à indiquer qu'il est satisfaisant, ainsi qu'il ressort tant des inspections sur place ou des enquêtes (BG, FR, CY, LV, PT, SI) que de l'absence de plaintes reçues, ce qui laisse entendre que, de manière

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

générale, les prestataires semblent respecter leur obligation (BE, CZ, DK, DE, EE, HR, IT, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SK, FI).

b) Article 5 (relevé de frais)

L'article 5 de la directive établit l'obligation de fournir le relevé de frais. Conformément à cette disposition, la Commission a adopté un règlement d'exécution[4] définissant les règles de présentation normalisées pour le relevé de frais et son symbole commun. L'article 5 dispose que les prestataires de services de paiement doivent fournir au consommateur, au moins une fois par an et à titre gratuit, un relevé de tous les frais encourus pour les services liés à un compte de paiement.

En ce qui concerne le **niveau de respect, par les prestataires de services de paiement, de l'obligation de fournir, au moins une fois par an et à titre gratuit, un relevé de tous les frais encourus (article 5, paragraphe 1)**, tout tend à indiquer qu'il est satisfaisant, ainsi qu'il ressort tant des inspections sur place ou des enquêtes (AT, SI) que de l'absence de plaintes reçues, ce qui laisse entendre que, de manière générale, les prestataires semblent respecter leur obligation (BE, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, EL, FR, HR, IT, CY, LV, LT, LU, HU, MT, NL, PL, SK, FI).

La plupart des États membres ont fait savoir à la Commission qu'**aucune mesure d'exécution fondée sur une violation de l'article 5 n'avait été prise**. **Quelques États membres** (DE, IE, FR, HU, NL) ont signalé que des difficultés initiales avaient été rencontrées aux alentours de la date de mise en œuvre. Dans ces cas, des avertissements relatifs à la protection des consommateurs ont été adressés aux prestataires de services concernés, en enjoignant à ceux-ci de se mettre en conformité avec les dispositions du droit dans les plus brefs délais. L'Irlande a expliqué que, si certains établissements de crédit de détail avaient rencontré des problèmes pour respecter la date limite du 31 octobre 2019 en raison de contraintes liées au système/à l'informatique, des solutions et des corrections du système ont été mises en place et aucune mesure d'exécution n'a donc été prise à ce jour. Les Pays-Bas ont expliqué qu'ils avaient choisi de dialoguer de manière informelle avec les prestataires de services de paiement (sans adopter de mesures d'exécution formelles). Le Portugal a adressé, en 2019, 227 ordonnances spécifiques à 115 prestataires de services de paiement pour non-respect de l'article 5; les irrégularités et manquements détectés concernaient essentiellement les règles relatives à la fourniture du relevé de frais ainsi que les exigences relatives au modèle et à l'élaboration de ce relevé. La Tchéquie a expliqué qu'en 2019, l'une des succursales d'une banque étrangère n'avait pas fourni aux consommateurs le relevé de frais pour la fin février, en raison de difficultés techniques. Début juillet, pendant l'enquête menée par la Banque nationale tchèque, le relevé a été envoyé à tous les clients de cette succursale.

c) Article 6: information des consommateurs

L'article 6 de la directive impose aux prestataires de services de paiement d'utiliser, le cas échéant, les termes normalisés dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs. Les prestataires de services de paiement sont autorisés à employer des noms commerciaux dans le document d'information tarifaire et le

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

relevé de frais, pour autant que ces noms commerciaux soient employés en guise de désignation secondaire de ces services.

En ce qui concerne le **niveau de respect, par les prestataires de services de paiement, de l'obligation d'utiliser les termes normalisés dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs (article 6, paragraphe 1)**, il semble globalement satisfaisant, ainsi qu'il ressort tant des inspections sur place ou des enquêtes (CY) que de l'absence de plaintes reçues (BE, BG, CZ, DK, DE, EE, EL, FR, HR, LV, LT, LU, HU, MT, NL, AT, PL, SI, SK, FI). Chypre a déclaré que, selon le résultat de l'enquête, seules deux banques indiquaient que les travaux étaient toujours en cours, et que le pays s'attendait à être entièrement en conformité avec les exigences de l'article 6 d'ici à la fin 2022.

En ce qui concerne **la fréquence à laquelle les prestataires de services de paiement incluent leur nom commercial dans le document d'information tarifaire et le relevé de frais**, il apparaît de manière générale que les prestataires incluent effectivement très souvent leur nom commercial.

En ce qui concerne les informations relatives aux **éventuelles mesures d'exécution fondées sur des violations de l'article 6 de la directive**, tous les États membres ayant répondu à cette question ont indiqué qu'aucune mesure de la sorte n'avait été adoptée. La France a déclaré avoir rencontré des anomalies mineures (à savoir l'utilisation de termes non standardisés, l'utilisation de termes divergents pour un même service dans différents documents, etc.), ce qui peut créer de la confusion dans l'esprit des clients. Toutefois, aucune sanction n'a été infligée, ces violations ayant été considérées comme peu importantes.

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

L'article 7 de la directive impose aux États membres de veiller à ce que les consommateurs aient accès gratuitement à au moins un site internet qui compare les frais facturés par les prestataires de services de paiement au minimum pour les services mentionnés sur la liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais. Cet article dispose également que les sites internet comparateurs peuvent être exploités, soit par un opérateur privé, soit par une autorité publique, et qu'ils doivent l'être en toute indépendance. Ils doivent aussi: indiquer l'identité du propriétaire du site internet; énoncer les critères clairs et objectifs selon lesquels la comparaison est effectuée; employer un langage clair et dénué d'ambiguïté; être à jour; couvrir une part importante du marché; et prévoir une procédure efficace pour signaler les informations inexactes quant aux frais publiés.

En janvier 2021, la quasi-totalité des États membres[5] possédaient au moins un site internet comparateur opérationnel, comme l'exige l'article 7. La grande majorité des États membres ont confié la création et la mise à jour ultérieure du tableau à une autorité publique[6].

[5] En ce qui concerne l'Allemagne, la Commission surveille la situation, après que son site internet comparateur a fait l'objet d'une injonction présentée par une association locale de consommateurs.

[6] La Tchéquie, l'Allemagne et les Pays-Bas confient l'exploitation de leurs sites internet comparateurs respectifs à un opérateur privé. La Pologne compte deux sites internet comparateurs conformes, dont l'un est exploité par un acteur privé. Les autres pays possèdent un site internet comparateur géré par les pouvoirs publics.

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

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

Dans le but de faciliter le changement de compte de paiement, l'article 10 de la directive a obligé les États membres à veiller à ce que les prestataires de services de paiement fournissent un service de changement au sein de l'État membre qui soit clair et rapide.

Le tableau ci-dessous présente les informations fournies par les États membres pour le nombre de comptes de paiement ayant fait l'objet d'un changement entre 2016 et 2021. Toutes les informations ne sont pas disponibles dans tous les États membres: certaines cellules du tableau sont donc vides. En particulier, les données relatives à 2021 n'étaient pas encore disponibles pour tous les États membres au moment de la collecte. De même, compte tenu de la transposition tardive dans certains États membres, un service de changement n'était pas forcément disponible en 2016 ou 2017, ou les données n'ont pas été collectées pour ces années. En outre, dans certains États membres, les données n'ont pas toujours été collectées sur une base annuelle, mais plutôt sur une plus longue période.

De surcroît, les données fournies ne sont pas toujours entièrement comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées. Par exemple, dans certains États membres, il est obligatoire que les établissements de crédit déclarent les données périodiquement (ou de manière ponctuelle). En revanche, dans d'autres États membres, les données ne peuvent être collectées que sur une base volontaire, ou uniquement auprès d'un échantillon d'établissements de crédit. Dans certains cas, les chiffres fournis par certains États membres pour 2016 peuvent inclure les changements qui ont été effectués pendant cette année au cours des mois ayant précédé l'entrée en vigueur de la directive (par exemple, lorsqu'un service de changement similaire existait déjà dans ces États membres avant la mise en œuvre de la directive). Pour toutes ces raisons, il est difficile de tirer des conclusions claires.

Tableau 1: *Nombre de changements sur un an*[7]

[7] Les données estoniennes portent sur la période allant du 10 janvier 2017 au 31 juillet 2018 et du 1er août 2018 au 31 juillet 2020. Les données allemandes portent sur la période allant du 18 septembre 2016 au 30 juin 2018 et sur l'année 2019. Pour le calcul du nombre total de changements par an, les chiffres collectés sur une période supérieure à un an (par exemple, en Estonie et en Allemagne) ont été répartis proportionnellement entre les différentes années.

	Nombre de changements effectués chaque année						
Pays	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**Total**
Belgique	44.960	37.873	69.868	68.504	71.149	84.699	377.053
Bulgarie	0	3	0	2	2	0	7
Tchéquie		61.418	74.458	89.412	75.107	75.636	376.031
Danemark	184.674	189.643	188.204	190.402	199.334	205.582	1.157.839
Allemagne		755.000		467.549			1.222.549
Estonie			179		362		541
Irlande	1.421	5.221	4.440	6.668	2.369		20.119
Grèce		0	0	2	1	4	7
Espagne			177	2.928	24.903		28.008
France		1.106.000	1.214.000	1.361.000	1.251.000	1.387.000	6.319.000
Croatie		70	2.026	3.943	1.676	2.766	10.481
Italie	54.276	96.628	129.740	148.653	150.956	210.280	790.533
Chypre		0	0	3	6	6	15
Lettonie		0	0	66	32	103	201
Lituanie		274	259	1.334	944	900	3.711
Luxembourg		251	477	477	519	507	2.231
Hongrie	22	1.616	1.069	1.386	2.332	2.021	8.446
Malte				0	0	0	0
Pays-Bas	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376	42.043	389.564
Autriche		127.465	97.364	119.097	110.259	97.911	552.096
Pologne	32.168	34.206	34.206	49.824	22.674	12.579	185.657
Portugal			22	12	40	45	119
Roumanie			42	56			98
Slovénie		3.114	8.215	10.777	10.502	10.584	43.192
Slovaquie	9.606	10.896	5.436	56.508	31.659	53.126	167.231
Finlande		23.045	41.277	27.264	25.067		116.653
Suède							
Total	512.457	2.196.617	2.177.926	2.666.577	2.032.013	2.185.792	**11.771.382**

Sur la base des données disponibles, le tableau montre qu'il existe de grandes différences entre les États membres. Dans certains États membres, un nombre considérable de changements ont été effectués (par exemple, au Danemark ou en France), avec, dans certains cas, une tendance à la hausse; en revanche, dans d'autres États, les chiffres sont très faibles (par exemple en Bulgarie, en Grèce, à Chypre, à Malte, au Portugal ou en Roumanie)[8].

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

[8] Plusieurs facteurs peuvent influencer le taux de changement de compte. Par exemple, le service de changement s'applique aux comptes de paiement mais pas aux autres produits financiers (par exemple, les prêts hypothécaires et les investissements) auxquels le compte de paiement peut être associé. Les consommateurs peuvent également n'avoir qu'une connaissance limitée du service et ne sont pas toujours informés de son existence, ou peuvent même être découragés de l'utiliser. D'autres raisons potentielles sont notamment des connaissances financières insuffisantes et le fait de partir du principe que changer de compte ne rapporterait que peu d'économies, le souhait de ne pas perdre son numéro de compte bancaire et le risque que les paiements s'égarent (voir, pour plus de détails, le rapport au titre de l'article 28).

Les États membres ont fourni les informations figurant dans le tableau ci-dessous concernant le nombre de demandes de changement qui ont été rejetées au cours de la période comprise entre 2016 et 2021. Les proportions ont été calculées en prenant le nombre de changements effectués et le nombre de demandes de changement qui ont été refusées en pourcentage du nombre total de demandes[9]. Comme ci-dessus, les informations relatives au nombre de demandes de changement rejetées ne sont pas complètes. En outre, dans certains États membres, les données relatives aux demandes rejetées ne sont pas du tout collectées. De surcroît, ici encore, les données fournies ne sont pas toujours entièrement comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées par les États membres.

Tableau 2: *Nombre et proportion de demandes de changement ayant été refusées* [10]

	Nombre de demandes de changement qui ont été refusées chaque année et proportion de demandes refusées													
Pays	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**	**2019**	**%**	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**Total**	**Total**
Belgique									5.857	7,61 %	5.909	6,52 %	11.766	3,03 %
Bulgarie	0	-	0	0 %	0	-	0	0 %	0	0 %	0	-	0	0 %
Tchéquie			3.956	6,05 %	3.675	4,70 %	5.956	6,25 %	5.709	7,06%			19.296	4,88 %
Danemark														
Allemagne			9.500			1,24 %	9.309	1,95 %					18.809	1,52 %
Estonie				0 %				25 %						
Irlande	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %			0	0 %
Grèce			0	-	0	-	0	0 %	0	0 %	1	20 %	1	12,50 %
Espagne					202	53,30 %	1.786	37,89 %	24.677	49,77 %			26.665	48,77 %
France							35.386	2,53 %	40.032	3,10 %	38.836	2,72 %	114.254	1,78 %
Croatie			6	7,89 %	147	6,76 %	287	6,78 %	89	5,04 %	132	4,55 %	661	5,93 %
Italie	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 %
Chypre			0	-	0	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Lettonie			0	-	0	-	6	8,33 %	3	8,57 %	7	6,36 %	16	7,37 %
Lituanie														
Luxembourg			1	0,40 %	2	0,42 %	3	0,63 %	3	0,57 %	2	0,39 %	11	0,49 %
Hongrie	3	12,00 %	494	23,41 %	304	22,14 %	359	20,57 %	406	14,83 %	370	15,47 %	1.936	18,65 %
Malte							0	-	0	-	0	-	0	-
Pays-Bas			11.227	14,29 %	11.704	11,42 %	9.058	13,02 %	4.681	8,35 %	4.727	10,11 %	41.397	9,61 %
Autriche			53	0,04 %	82	0,08 %	174	0,15 %	97	0,09 %	54	0,06 %	460	0,08 %
Pologne							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 %
Roumanie					27	39,13 %	12	17,65 %					39	28,47 %
Slovénie														
Slovaquie	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 %
Finlande			104	0,45 %	31	0,08 %	15	0,05 %	13	0,05 %			163	0,14 %
Suède														
Total	11.021		33.088		38.687		85.268		106.041		79.310		**353.415**	**2,91 %**

[9] Les éventuels retraits de demandes n'ont pas pu être pris en considération (en raison du manque de données).

[10] Les données estoniennes portent sur la période allant du 10 janvier 2017 au 31 juillet 2018 et du 1er août 2018 au 31 juillet 2020. Les données allemandes portent sur la période allant du 18 septembre 2016 au 30 juin 2018 et sur l'année 2019. Pour le calcul du nombre total de changements par an, les chiffres collectés sur une période supérieure à un an (par exemple, en Estonie et en Allemagne) ont été répartis proportionnellement entre les différentes années.

Le nombre de refus de demandes de changement paraît globalement faible. Toutefois, d'importantes différences semblent exister entre les différents États membres, alors que peu d'entre eux affichent un nombre élevé (c'est le cas de l'Espagne, de la Hongrie ou de la Roumanie). Si les établissements de crédit ne devraient pas, en principe, refuser un quelconque changement, ils peuvent refuser de clore un compte de paiement s'il y a une obligation en suspens[11], ou en cas de formulaire de demande de changement incomplet ou inexact.

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

Afin de favoriser l'inclusion financière, l'article 16 de la directive établit le droit d'accéder à un compte de paiement assorti de prestations de base (CPPB) pour tous les consommateurs résidant légalement dans l'UE. Des CPPB doivent être proposés aux consommateurs par tous les établissements de crédit ou par un nombre suffisant d'entre eux afin de garantir l'accès à de tels comptes pour tous les consommateurs sur leur territoire.

a) Nombre d'établissements de crédit proposant des CPPB

Dans la plupart des États membres, tous les établissements de crédit qui fournissent des comptes de paiement standard sont tenus de proposer des comptes de paiement assortis de prestations de base. Dans d'autres États membres (voir tableau ci-dessous), seuls certains établissements de crédit, à savoir ceux qui remplissent des critères spécifiques fixés par les différents États membres, sont tenus de proposer de tels comptes. Dans tous ces États membres, toutefois, les établissements de crédit soumis à l'obligation semblent globalement couvrir une large part de marché sur le plan du nombre de comptes de paiement.

[11] L'article 10, paragraphe 4, point e), de la directive dispose que le prestataire de services de paiement transmetteur doit clore le compte de paiement à la date indiquée dans l'autorisation si le consommateur n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à ce compte de paiement et pour autant que les tâches énumérées aux points a), b) et d) aient été exécutées.

Tableau 3: [12] *États membres dans lesquels seuls certains établissements de crédit offrent des CPPB*

Pays	Critères spécifiques appliqués par les États membres pour l'offre de CPPB par les établissements de crédit	Nombre total d'établissements de crédit tenus de proposer un CPPB (par rapport au nombre total d'établissements de crédit fournissant des comptes de paiement), ainsi que leur part de marché
Grèce	Tous les établissements de crédit fournissant des services de paiement aux consommateurs, à l'exception de ceux qui fournissent des comptes de paiement uniquement assortis de services en ligne	12
Croatie	Établissements de crédit dont l'actif total, selon leurs états financiers annuels audités pour l'année précédente, excède 15 milliards de HRK.	7 sur 21 94 %
Chypre	La Banque centrale de Chypre a approuvé une dérogation à cette obligation pour trois banques établies au niveau local.	25 sur 28 98,50 %
Luxembourg	Le prestataire de services de paiement doit posséder au moins 25 agences au Luxembourg et détenir au moins 2,5 % de dépôts couverts.	5 100 %
Malte	Établissements de crédit ayant un réseau d'au moins 5 succursales physiques	5 Ces 5 banques détiennent l'essentiel de la part de marché du pays
Pays-Bas	Grandes banques. Les banques participantes ont donné leur accord dans le cadre d'un engagement spécifique.	5 Environ 85 %
Slovaquie	Banques et succursales des banques étrangères, dans la mesure où elles fournissent tous les services bancaires associés à un compte de paiement assorti de prestations de base dans le cadre de leur activité professionnelle.	11

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

Les informations relatives au nombre de CPPB fournies par les États membres et présentées dans le tableau ci-dessous ne sont pas complètes pour certaines années. En outre, dans certains États membres, les établissements de crédit n'opèrent pas toujours de distinction entre un compte de paiement standard et un CPPB, et il n'existe donc aucune donnée sur les CPPB. De même, les informations ne sont pas toujours comparables, en raison des différentes méthodes de collecte de données utilisées. Outre ces différences, le manque de comparabilité s'explique également par le fait que, dans certains États membres, seuls certains établissements de crédit proposent des CPPB en tant que produit spécifique, tandis que les autres établissements de crédit n'opèrent pas de distinction entre les différents types de comptes. Dans ces pays, les chiffres ne couvrent donc que le CPPB proposé en tant que produit spécifique. Par conséquent, il est difficile, une nouvelle fois, de tirer des conclusions définitives.

[12] En Slovaquie, seuls les établissements de crédit fournissant tous les services bancaires associés à un compte de paiement assorti de prestations de base dans le cadre de leur activité professionnelle vis-à-vis des consommateurs sont soumis à cette obligation. Par exemple, si un établissement de crédit fournit ces services, mais uniquement à des clients professionnels, il n'est pas soumis à l'obligation. En ce qui concerne certaines banques qui fonctionnent uniquement en ligne, et qui n'ont donc pas de succursales physiques, si elles ne proposent pas de retraits d'espèces au guichet de succursales physiques de banques, elles ne sont pas non plus soumises à l'obligation.

Tableau 4: *Nombre de CPPB*[13]

	Nombre total de comptes de paiement assortis de prestations de base ouverts chaque année						
Pays	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**Total**
Belgique	1.545	1.248	1.867	9.224	9.442		23.326
Bulgarie	76	615	309	335	527	337	2.199
Tchéquie		39.973	37.155	16.207	7.996		101.331
Danemark							
Allemagne		540.500		144.194			684.694
Estonie		144.455		228.567			373.022
Irlande	9.153	38.847	43.974	47.116	14.410		153.500
Grèce		198.258	286.141	223.640	189.090	196.387	1.093.516
Espagne			7.645	13.831	18.775		40.251
France	55.979	60.093	55.979	51.668	36.056	34.594	294.369
Croatie		47	106	175	140	186	654
Italie	10.994	14.304	12.450	12.512	11.251	12.557	74.068
Chypre		429		1.380	38.503	3.636	43.948
Lettonie		142	131	66	85	169	593
Lituanie		26.000	7.600	7.100	7.600	5.400	53.700
Luxembourg		119	32	24	17	15	207
Hongrie							
Malte			36	4.858	6.410	3.196	14.500
Pays-Bas							
Autriche		6.877	4.668	3.545	3.323	4.809	23.222
Pologne				5.774	7.262		13.036
Portugal	12.736	11.992	17.201	47.587	30.073	25.935	145.524
Roumanie			2.654	4.203			6.857
Slovénie		72	430	263	252	198	1.215
Slovaquie	1.309	797	872	741	555	546	4.820
Finlande	54.926	11.032	9.951	11.099	9.749		96.757
Suède							
Total	281.843	772.134	677.742	700.778	524.847	287.965	**3.245.309**

Les informations fournies dans le tableau montrent qu'un nombre considérable de CPPB ont été ouverts au cours de la période considérée. On a observé, par exemple, une importante adoption de ces comptes dans certains des États membres qui affichaient auparavant un taux plus élevé de population ne disposant pas d'un compte de paiement (par exemple la Tchéquie, Chypre, la Grèce et la Lituanie). L'adoption de ces comptes était en revanche relativement

[13] Les données chypriotes portent sur la période allant du 1er juillet 2017 au 31 mai 2018 et sur les années 2019, 2020 et 2021; la plupart des changements sont dus à la reclassification de comptes de paiement de base existants en CPPB à l'initiative de la banque. Les données estoniennes portent sur les périodes comprises entre le 10 janvier 2017 et le 31 juillet 2018 et entre le 1er août 2018 et le 31 juillet 2020. Les données allemandes portent sur la période allant du 18 septembre 2016 au 30 juin 2018 et sur l'année 2019. Pour le calcul du nombre total de CPPB par an, les chiffres collectés sur une période supérieure à un an (par exemple en Estonie et en Allemagne) ont été répartis proportionnellement entre les différentes années.

faible dans certains autres États membres (par exemple en Bulgarie, en Croatie, en Lettonie, en Pologne et en Roumanie)[14].

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

Les données relatives au nombre de demandes de CPPB ayant été refusées ont été obtenues par les États membres (voir tableau ci-après). Les proportions ont été calculées en prenant le nombre de CPPB ouverts et le nombre de demandes de CPPB ayant été refusées en pourcentage du nombre total de demandes.[15]. Les données sont fournies avec les mêmes réserves que celles formulées ci-dessus: toutes les informations ne sont pas disponibles et les données peuvent ne pas être pleinement comparables.

Tableau 5: *Nombre et proportion de demandes de CPPB ayant été refusées*[16]

[14] Plusieurs raisons différentes peuvent expliquer le nombre relativement faible de CPPB. Premièrement, le taux de personnes possédant un compte bancaire était déjà très élevé dans de nombreux États membres lorsque la directive a été adoptée. Deuxièmement, certains États membres avaient déjà mis en place des outils similaires. Troisièmement, compte tenu de la grande accessibilité des comptes standard (y compris des comptes en ligne gratuits), les CPPB ne sont pas forcément utiles aux consommateurs qui ont déjà accès à ces comptes. Le manque d'information des consommateurs pourrait également expliquer la faible adoption de ces comptes (voir, pour plus de détails, le rapport au titre de l'article 28).

[15] Les éventuels retraits de demandes n'ont pas été pris en considération (en raison du manque de données).

[16] Les données chypriotes portent sur la période allant du 1er juillet 2017 au 31 mai 2018 et sur les années 2019, 2020 et 2021; les proportions ont été calculées sur la base des nouvelles demandes, sans tenir compte des éventuelles reclassifications ou conversions en CPPB. Les données estoniennes portent sur les périodes comprises entre le 10 janvier 2017 et le 31 juillet 2018 et entre le 1er août 2018 et le 31 juillet 2020. Les données allemandes portent sur la période allant du 18 septembre 2016 au 30 juin 2018 et sur l'année 2019. Pour le calcul du nombre total de demandes de CPPB refusées par an, les chiffres collectés sur une période supérieure à un an (par exemple en Estonie et en Allemagne) ont été répartis proportionnellement entre les différentes années. Les données lettones tiennent également compte des informations relatives aux CPPB clos à l'initiative du consommateur.

Nombre total de CPPB refusés chaque année et proportion de demandes de CPPB refusées

Pays	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	Total	% total
Belgique	3	0,19 %	0	0 %	0	0 %	2	0,02 %	6	0,06 %			11	0,05 %
Bulgarie	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Tchéquie			6	0,02 %	26	0,07 %	45	0,28 %	129	1,59 %			206	0,20 %
Danemark														
Allemagne			14.600			2,63 %	5.158	3,45 %					19.758	2,80 %
Estonie				2,5 %				2,8 %						
Irlande	23	0,25 %	17	0,04 %	25	0,06 %	5	0,01 %	2	0,01 %			72	0,05 %
Grèce			0	0 %	0	0 %	143	0,06 %	2.870	1,50 %	1.619	0,82 %	4.632	0,42 %
Espagne					7	0,09 %	986	6,65 %	2.227	10,60 %			3.220	7,41 %
France	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %		0 %
Croatie			0	0 %	6	5,36 %	0	0 %	2	1,41 %	0	0 %	8	1,21 %
Italie	224	2,00 %	171	1,18 %	171	1,35 %	237	1,86 %	171	1,50 %	236	1,84 %	1.210	1,61 %
Chypre				1			103	6,95 %	12	1,68 %	68	2,05 %	184	3,09 %
Lettonie			13	8,39 %	60	31,41 %	118	64,13 %	127	59,91 %	22	11,52 %	340	36,44 %
Lituanie			3	0,01 %	6	0,08 %	2	0,03 %	0	0 %			11	0,02 %
Luxembourg			1	0,83 %	0	0 %	4	14,29 %	0	0 %	1	6,25 %	6	2,82 %
Hongrie														
Malte					0	0 %	117	2,35 %	96	1,48 %	68	2,08 %	281	1,90 %
Pays-Bas														
Autriche			131	1,87 %	112	2,34 %	80	2,21 %	81	2,38 %	217	4,32 %	621	2,60 %
Pologne							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 %
Roumanie					2	0,08 %	0	0 %					2	0,03 %
Slovénie			21	22,58 %	9	2,05 %	12	4,36 %	1	0,40 %	9	4,35 %	52	4,10 %
Slovaquie	4	0,30 %	1	0,13 %	0	0 %	1	0,13 %	2	0,36 %			8	0,17 %
Finlande			36	0,33 %	22	0,22 %	2	0,02 %	2	0,02 %			62	0,06 %
Suède														
Total	4.089		7.850		4.362		7.700		6.262		2.555		**32.818**	**1,00 %**

Les données indiquent que les taux de refus de demandes de CPPB sont généralement très bas et que dans un petit nombre d'États membres (par exemple, la Bulgarie ou la France), il n'y a aucun refus[17]. On observe toutefois, dans quelques États membres, un taux de refus légèrement plus élevé, tandis qu'il semble particulièrement important dans un État membre (la Lettonie).

6. CONCLUSION

Du fait des périodes couvertes par les données collectées et des différences entre les méthodes de collecte utilisées, il est difficile de tirer des conclusions définitives sur l'incidence concrète de la directive. Le rapport confirme néanmoins que les principales mesures de la directive, relatives à la transparence et à la comparabilité, au service de changement et au droit à un compte de paiement assorti de prestations de base, ont toutes globalement été mises en place.

Avec les réserves qu'il convient de formuler en raison du manque de données et des méthodes de collecte divergentes, les données semblent indiquer que, dans certains États membres, un

[17] Par exemple, le taux de refus en France est égal à 0 %. Il existe, dans cet État membre, un mécanisme permettant de désigner un établissement de crédit spécifique chargé de fournir un CPPB aux consommateurs dont les demandes de CPPB ont été rejetées.

nombre considérable de changements de compte ont eu lieu, avec, dans certains cas, une tendance à la hausse. Toutefois, ces chiffres sont très bas dans d'autres États membres. Le nombre de refus de demandes de changement semble globalement faible, bien qu'il soit élevé dans quelques États membres.

En ce qui concerne les CPPB, les données montrent que, dans la plupart des États membres, tous les établissements de crédit qui fournissent des comptes de paiement standard sont tenus de proposer des comptes de paiement assortis de prestations de base. Toutefois, dans d'autres États membres, seuls quelques établissements de crédit, à savoir ceux qui remplissent des critères spécifiques établis par les différents États membres, sont tenus de proposer des comptes de paiement assortis de prestations de base. Dans ces derniers cas, les établissements de crédit soumis à cette obligation semblent toutefois couvrir globalement une large part de marché. Les données montrent également qu'un grand nombre de CPPB ont été ouverts pendant la période considérée, bien que ce nombre ait été limité dans certains États membres. On a néanmoins constaté une importante adoption de ces comptes dans certains États membres qui affichaient auparavant un taux plus élevé de population sans compte bancaire. Les taux de refus de demandes de CPPB semblent généralement très bas. On observe toutefois, dans quelques États membres, un taux de refus légèrement plus élevé, tandis qu'il semble particulièrement important dans un État membre.

Afin d'assurer, à l'avenir, une meilleure disponibilité et une plus grande comparabilité des données, la Commission travaille avec les États membres afin de convenir des ensembles de données pertinents à collecter/fournir.