

Brusel 25. září 2025
(OR. en)

13106/1/25
REV 1

EF 304
ECOFIN 1230
CODEC 1332

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	11. září 2025
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	COM(2025) 485 final
Předmět:	ZPRÁVA KOMISE obsahující souhrn specifických údajů o platebních účtech od členských států, jak vyžaduje článek 27 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 11.9.2025
COM(2025) 485 final

ZPRÁVA KOMISE

**obsahující souhrn specifických údajů o platebních účtech od členských států, jak
vyžaduje článek 27 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU o
porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a
přístupu k platebním účtům se základními prvky**

OBSAH

1.	ÚVOD	2
2.	DODRŽOVÁNÍ ČLÁNKŮ 4, 5 A 6 POSKYTOVATELI PLATEBNÍCH SLUŽEB	2
3.	DODRŽOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA ZAJIŠTĚNÍ EXISTENCE SROVNÁVACÍCH INTERNETOVÝCH STRÁNEK PODLE ČLÁNKU 7 ČLENSKÝMI STÁTY	5
4.	POČET PLATEBNÍCH ÚČTŮ, U NICHŽ BYLA PROVEDENA ZMĚNA, A PODÍL ŽÁDOSTÍ O ZMĚNU PLATEBNÍHO ÚČTU, KTERÉ BYLY ZAMÍTNUTY	7
5.	POČET ÚVĚROVÝCH INSTITUCÍ NABÍZEJÍCÍCH PLATEBNÍ ÚČET SE ZÁKLADNÍMI PRVKY, POČET TAKOVÝCH ÚČTŮ, KTERÉ BYLY OTEVŘENY, A PODÍL ZAMÍTNUTÝCH ŽÁDOSTÍ O PLATEBNÍ ÚČTY SE ZÁKLADNÍMI PRVKY	11
6.	ZÁVĚR.....	14

1. ÚVOD

Směrnice o platebních účtech vstoupila v platnost v září 2014. Členské státy měly právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu se směrnicí o platebních účtech přijmout a zveřejnit do 18. září 2016. Podle článku 27 směrnice o platebních účtech je Komise povinna vypracovat zprávu, která obsahuje informace o:

1. dodržování článků 4, 5 a 6 směrnice o platebních účtech poskytovateli platebních služeb;
2. dodržování požadavků na zajištění existence srovnávacích internetových stránek podle článku 7 směrnice o platebních účtech členskými státy;
3. počtu platebních účtů, u nichž byla provedena změna, a podílu žádostí o změnu platebního účtu, které byly zamítnuty;
4. počtu úvěrových institucí nabízejících platební účet se základními prvky, počtu takových účtů, které byly otevřeny, a podílu žádostí o platební účty se základními prvky, které byly zamítnuty.

Jak je uvedeno v článku 27, tato zpráva vychází výlučně z údajů poskytnutých členskými státy. V údajích však existují určité nedostatky (např. když nebyly informace v členském státě k dispozici). V členských státech rovněž mohly být použity odlišné zdroje údajů a různé metodiky jejich shromažďování, což může ztěžovat porovnání a posouzení údajů.

Toto je druhá zpráva vycházející z článku 27 směrnice o platebních účtech a zahrnuje informace týkající se let 2022 a 2023¹. Byla vypracována na základě dotazníku, který byl projednán a odsouhlasen se zástupci vlád všech 27 členských států EU.

2. DODRŽOVÁNÍ ČLÁNKŮ 4, 5 A 6 POSKYTOVATELI PLATEBNÍCH SLUŽEB

Kapitola II směrnice o platebních účtech zavádí pravidla, která mají zajistit, aby poskytovatelé platebních služeb poskytovali jasné a transparentní informace o poplatcích spojených s platebními účty. Jejimi dvěma hlavními cíli, jak je uvedeno v bodech odůvodnění směrnice o platebních účtech, jsou i) posílit vnitřní trh v oblasti retailového bankovníctví a ii) umožnit spotřebitelům účinně porovnávat nabídky a činit informovaná rozhodnutí.

Prvním krokem k dosažení těchto cílů je zavedení standardizované terminologie, jak se uvádí v článku 3 směrnice o platebních účtech. Za tímto účelem jsou členské státy vybaveny seznamem nejběžnějších zpoplatněných služeb spojených s platebním účtem, který byl vypracován na základě komplexního a postupného přístupu. Tato standardizovaná terminologie je stanovena v nařízení v přenesené pravomoci². Slouží rovněž jako základ pro následné články kapitoly II, jelikož poskytovatelé platebních služeb jsou povinni používat tyto dohodnuté pojmy za účelem dosažení souladu se zbývajícími ustanoveními kapitoly.

¹ Zpráva dále obsahuje aktualizované/úplné údaje za rok 2021, které byly vyžádány rovněž od těch členských států, jež v době první zprávy dosud neměly k dispozici údaje za rok 2021.

² Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/32 ze dne 28. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU, pokud jde o regulační technické normy pro standardizovanou terminologii Unie pro nejrepresntativnější služby spojené s platebním účtem, C/2017/6451 (Úř. věst. L 6, 11.1.2018, s. 3).

V souladu s článkem 27 směrnice o platebních účtech členské státy poskytly následující informace týkající se úrovně dodržování článků 4, 5 a 6 ze strany poskytovatelů platebních služeb.

a) Článek 4: sdělení informací o poplatcích a glosář

Článek 4 stanoví, že poskytovatelé platebních služeb musí spotřebitelům s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy o platebním účtu poskytnout sdělení informací o poplatcích. Dokument musí být poskytnut na papíře nebo jiném trvalém nosiči a musí obsahovat standardizované pojmy a odpovídající poplatky za každou službu nabízenou poskytovatelem. Provedení sdělení informací o poplatcích podléhá přesným pravidlům stanoveným v prováděcím nařízení³. Kromě toho musí poskytovatelé platebních služeb zpřístupnit glosář standardizovaných pojmů a definic a zajistit, aby sdělení informací o poplatcích a glosář byly spotřebitelům kdykoli k dispozici, a to bezplatně a v různých formátech, včetně elektronické podoby na jejich internetových stránkách a v jejich prostorách, a na žádost spotřebitelů rovněž na papíře nebo na jiném trvalém nosiči.

Pokud jde o včasné poskytnutí sdělení informací o poplatcích spotřebitelům, jak je stanoveno v **čl. 4 odst. 1, z údajů vyplývá, že poskytovatelé platebních služeb tuto povinnost obecně plní**. Tento závěr vyplývá z provedených průzkumů, kontrol nebo jiných kontrolních šetření a analýz (např. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴ a z velmi nízkého výskytu stížností nebo neexistence jiných známek nedodržování tohoto požadavku ze strany poskytovatelů (např. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Celkově tato zjištění naznačují, že poskytovatelé povinnosti plní. Sdělení informací jsou spotřebitelům rovněž prezentována v různých formátech, mimo jiné fyzicky na pobočkách a digitálně na internetových stránkách. Nizozemsko v této souvislosti zdůraznilo, že ačkoli jsou sdělení informací o poplatcích k dispozici na internetových stránkách, spotřebitelé je ne vždy snadno najdou. Francie nedávno zaznamenala případ, kdy úvěrová instituce poskytovala informace o cenách prostřednictvím QR kódu, přičemž jej považovala za vyhovující, pokud odkazuje na trvalé médium, které lze stáhnout, vytisknout nebo nahrát, a pokud jsou informace dostupné na žádost spotřebitele.

Pokud jde o požadavek, aby poskytovatelé platebních služeb zpřístupnili glosář standardizovaných pojmů, jak je uvedeno v **čl. 4 odst. 4, z údajů vyplývá, že poskytovatelé platebních služeb tento požadavek obecně plní**. Tento závěr vyplývá z průzkumů, kontrol nebo jiných kontrolních šetření a analýz (např. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) a z velmi nízkého výskytu stížností nebo neexistence jiných známek nedodržování tohoto požadavku ze strany poskytovatelů (např. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Celkově tato zjištění naznačují, že poskytovatelé povinnosti plní.

Pokud jde o požadavek kdykoli zpřístupnit spotřebitelům (a osobám, které nejsou klienty) na internetových stránkách a v prostorách sdělení informací o poplatcích a glosář, jak požaduje **čl. 4 odst. 5, z údajů vyplývá, že poskytovatelé platebních služeb tento požadavek obecně plní**. Tento závěr opět vyplývá z průzkumů, kontrol nebo jiných kontrolních šetření a analýz (např. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) a z velmi nízkého výskytu

³ Prováděcí nařízení Komise (EU) 2018/34 ze dne 28. září 2017, kterým se stanoví prováděcí technické normy, pokud jde o standardizovaný formát sdělení informací o poplatcích a jeho společný symbol podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU, C/2017/6456 (Úř. věst. L 6, 11.1.2018, s. 37).

⁴ Kódy zemí použité v této zprávě: AT (Rakousko), BE (Belgie), BG (Bulharsko), CY (Kypr), CZ (Česko), DE (Německo), DK (Dánsko), EE (Estonsko), EL (Řecko), ES (Španělsko), FI (Finsko), FR (Francie), HR (Chorvatsko), HU (Maďarsko), IE (Irsko), IT (Itálie), LT (Litva), LU (Lucembursko), LV (Lotyšsko), MT (Malta), NL (Nizozemsko), PL (Polsko), PT (Portugalsko), RO (Rumunsko), SE (Švédsko), SI (Slovinsko), SK (Slovensko).

stížností nebo neexistence jiných známek nedodržování předpisů ze strany poskytovatelů (např. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Celkově tato zjištění naznačují, že poskytovatelé povinnosti plní.

V omezeném počtu případů byly zjištěny nedostatky týkající se používání jiných než standardizovaných pojmů a poskytování sdělení informací o poplatcích a glosáře. Příslušní poskytovatelé obdrželi pokyn, aby zjištěné problémy řešili vhodnými nápravnými opatřeními, nebyly však uloženy žádné sankce, protože poskytovatelé přijali opatření k zajištění splnění požadavků (např. ES, IT, PT). Jedna provozovna ve Francii, která neposkytla sdělení informací o poplatcích, obdržela po opakovaných případech nedodržení tohoto požadavku příkaz k zajištění souladu. **Téměř všechny členské státy však uvedly, že v souvislosti s porušením článku 4 nebyla zahájena žádná donucovací opatření.**

Většina členských států uvedla, že v důsledku požadavků stanovených v článku 4 se snížila míra újmy spotřebitelů. Několik členských států však poukázalo na to, že pro úplné posouzení této otázky není k dispozici dostatek údajů.

b) Článek 5: výpis poplatků

Článek 5 směrnice o platebních účtech upravuje výpis poplatků. Výpis musí obsahovat podrobný rozpis všech poplatků za služby spojené s platebním účtem. V zájmu zajištění jednotnosti a srozumitelnosti přijala Evropská komise prováděcí nařízení⁵, které standardizuje formát výpisu poplatků a zavádí společný symbol. Cílem této povinnosti je podpořit transparentnost a pomoci spotřebitelům lépe porozumět poplatkům spojeným s jejich platebními účty.

Pokud jde o povinnost poskytovat alespoň jednou ročně a bezplatně výpis všech účtovaných poplatků, jak je stanoveno v **článku 5, z údajů vyplývá, že poskytovatelé platebních služeb tuto povinnost obecně plní.** Tento závěr vyplývá z průzkumů, kontrol nebo jiných kontrolních šetření a analýz (např. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) a z neexistence stížností nebo jiných známek nedodržování této povinnosti ze strany poskytovatelů (např. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Celkově tato zjištění naznačují, že poskytovatelé povinnosti plní.

V omezeném počtu případů byly zjištěny nedostatky, např. v Maďarsku a Portugalsku pokud jde o dodržování požadavků na informace ve výpisu. Určité nedostatky byly zjištěny také v Itálii, a to v souvislosti s nesprávnou kategorizací produktů nespádajících do oblasti působnosti směrnice o platebních účtech a také v souvislosti s poskytováním výpisu poplatků méně často, než je požadováno. Tyto nedostatky vyžadovaly, aby příslušné orgány přijaly opatření k zajištění dodržování požadavků (např. HU, IT). **Téměř všechny členské státy však uvedly, že v souvislosti s porušením článku 5 nebyla zahájena žádná donucovací opatření.**

Většina členských států uvedla, že v důsledku požadavků stanovených v článku 5 se snížila míra újmy spotřebitelů. Několik členských států však poukázalo na to, že pro úplné posouzení této otázky není k dispozici dostatek údajů.

c) Článek 6: informace pro spotřebitele

Článek 6 směrnice o platebních účtech ukládá poskytovatelům platebních služeb povinnost, aby ve svých smluvních, obchodních a marketingových informacích pro spotřebitele používali

⁵ Prováděcí nařízení Komise (EU) 2018/33 ze dne 28. září 2017, kterým se stanoví prováděcí technické normy, pokud jde o standardizovaný formát výpisu poplatků a jeho společný symbol podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU, C/2017/6453 (Úř. věst. L 6, 11.1.2018, s. 26).

standardizované pojmy. To znamená, že je třeba používat jednoduchá a jednoznačná vyjádření, která spotřebitelům pomohou porozumět službám a poplatkům spojeným s jejich platebními účty. I když poskytovatelé platebních služeb směřují ve sdělení informací o poplatcích a ve výpisu poplatků používat své obchodní značky, tyto obchodní značky lze použít jen jako doplňkové označení těchto služeb.

Pokud jde o povinnost zahrnout standardizované pojmy do smluvních, obchodních a marketingových informací pro spotřebitele, jak je uvedeno v **čl. 6 odst. 1, z údajů vyplývá, že poskytovatelé platebních služeb tuto povinnost obecně plní**. Tento závěr vyplývá z průzkumů, kontrol nebo jiných kontrolních šetření (např. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) a z neexistence stížností nebo jiných známek nedodržování ze strany poskytovatelů (např. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Údaje naznačují, že poskytovatelé povinnosti obecně plní.

Pokud jde o to, jak často poskytovatelé platebních služeb **uvádějí ve sdělení informací o poplatcích a ve výpisu poplatků svou obchodní značku, obecně je pozorováno, že poskytovatelé obchodní značku často uvádějí**. Několik členských států uvedlo, že pro posouzení této otázky nemají dostatek údajů.

Pokud jde o donucovací opatření týkající se **porušení článku 6, téměř všechny členské státy uvedly, že žádná taková opatření nebyla přijata**. Portugalsko uvedlo, že v letech 2022 až 2023 byly zjištěny tři případy porušení, po nichž byla vydána upozornění požadující zajištění souladu. Nebyla však přijata žádná další donucovací opatření. Na základě průzkumu provedeného v roce 2022 Francie zdůraznila, že jeden poskytovatel platebních služeb neuvedl všechny požadované informace. V návaznosti na vydání příkazu však poskytovatel povinnost stanovenou v článku 6 směrnice o platebních účtech splnil.

Většina členských států uvedla, že v důsledku požadavků stanovených v článku 6 se snížila míra újmy spotřebitelů. Několik členských států však poukázalo na to, že pro úplné posouzení této otázky neexistuje dostatek údajů, a několik dalších členských států rovněž zdůraznilo pravděpodobný omezený dopad článku 6.

3. DODRŽOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA ZAJIŠTĚNÍ EXISTENCE SROVNÁVACÍCH INTERNETOVÝCH STRÁNEK PODLE ČLÁNKU 7 ČLENSKÝMI STÁTY

Článek 7 ukládá členským státům povinnost zajistit, aby spotřebitelé měli bezplatný přístup alespoň k jedné internetové stránce porovnávající poplatky, které poskytovatelé platebních služeb účtují přinejmenším za služby zahrnuté do vnitrostátního seznamu nejreprezentativnějších zpoplatněných služeb spojených s platebním účtem. Stanoví rovněž, že srovnávací internetové stránky mohou být provozovány soukromým subjektem nebo veřejným orgánem, musí být provozně nezávislé, uvádět vlastníka internetových stránek, stanovit jasná a objektivní kritéria, z nichž srovnání vychází, používat jednoduchá a jednoznačná vyjádření, být aktuální, pokrývat významnou část trhu a nabízet účinný postup pro nahlášení nesprávných informací o zveřejněných poplatcích.

Téměř všechny členské státy⁶ mají alespoň jednu funkční srovnávací internetovou

⁶ V Německu byla v lednu 2025 zpřístupněna nová srovnávací internetová stránka poskytovaná veřejným orgánem BaFin. Dříve dostupné srovnávací internetové stránky soukromého subjektu nebyly podle rozhodnutí německého soudu v souladu se směrnicí o platebních účtech. Hlavním důvodem bylo nedostatečné pokrytí trhu. Informace na internetových stránkách rovněž nebyly vždy aktuální, protože banky nebyly povinny nahlášovat své údaje příslušnému poskytovateli. Banky jsou proto nyní povinny průběžně oznamovat příslušné údaje orgánu BaFin.

stránku, jak požaduje článek 7. **Většina členských států pověřila vytvořením a aktualizací internetových stránek veřejný orgán.** V Irsku, Polsku a Španělsku existuje kromě veřejných internetových stránek i několik soukromých. V Dánsku a Česku provozují dostupné internetové stránky soukromé subjekty. Ve Finsku, Nizozemsku a Švédsku se jedná jak o veřejné, tak o soukromé subjekty.

Chorvatsko uvedlo, že jeho internetové stránky rovněž rozlišují mezi různými typy účtů, jako jsou základní účty pro spotřebitele patřící do určité zranitelné skupiny. **Některé internetové stránky poskytují rovněž informace o jiných produktech nebo jiných srovnávacích internetových stránkách týkajících se různých produktů**, které existují v příslušných členských státech. Mezi jiné produkty patří kreditní karty, pojištění, hypoteční úvěry, spotřebitelské úvěry a spořicí účty. Zdá se, že s výjimkou některých soukromých internetových stránek v Česku žádná z veřejně dostupných srovnávacích internetových stránek v členských státech neposkytuje spotřebitelům individuální poradenství.

Celkově se zdá, že srovnávací internetové stránky jsou pravidelně aktualizovány. Některé členské státy navíc zdůrazňují, že vyžadují, aby poskytovatelé oznamovali provozovatelům internetových stránek veškeré změny nejpozději v okamžiku, kdy nové podmínky vstoupí v platnost (např. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Pouze několik členských států uvedlo, že byl aktivován oznamovací mechanismus pro nahlášení nesprávných informací o zveřejněných poplatcích (např. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), které obvykle vyžadovaly pouze drobné opravy. **Celkově to naznačuje, že jsou na srovnávacích internetových stránkách uváděny správné informace.** Pokud jde o opravu chyb, Francie poukázala na svůj automatický ověřovací proces, který provádí kontrolu kvality informací zveřejňovaných na internetových stránkách během fáze jejich zadávání. Malta dále zdůraznila, že její příslušný orgán přezkoumává veškeré změny před jejich zveřejněním na srovnávacích internetových stránkách s cílem zabránit zveřejnění nesprávných informací.

Několik členských států rovněž spustilo zvláštní kampaně na zvýšení informovanosti veřejnosti prostřednictvím různých komunikačních kanálů, jako je televize, rozhlas a sociální média (např. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Několik dalších členských států navíc šíří příslušné informace na souvisejících veřejných internetových stránkách, v tiskových zprávách a zprávách (např. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Rakousko a Maďarsko mimoto upozornily, že poskytovatelé platebních služeb musí spotřebitele informovat o dostupnosti srovnávacích internetových stránek.

Pouze několik členských států provedlo posouzení svých internetových stránek nebo je plánuje provést v budoucnu. V roce 2020 bylo například provedeno hodnocení nizozemských srovnávacích internetových stránek zahrnující dotazníky pro uživatele i pro poskytovatele platebních služeb. Na základě zpětné vazby z hodnocení byly doplněny přesné informace o tom, kdy jsou internetové stránky aktualizovány. V roce 2023 proběhla revize lucemburských internetových stránek, které byly upraveny tak, aby byly vstřícnější ke spotřebitelům a praktičtější. Ačkoli Španělsko neprovedlo rozsáhlé hodnocení, některé skutečnosti naznačují, že spotřebitelé mají potíže s používáním a že informace nejsou vždy plně v souladu s aktuálními preferencemi spotřebitelů. Španělsko proto v současné době provádí přezkum svých internetových stránek. Malta uvedla, že pravidelně provádí průzkum návštěvnosti internetových stránek a vyhodnocuje jejich efektivnost. Rumunsko bude realizovat projekt spolufinancovaný

Ačkoli jsou již několik let on-line k dispozici některé soukromé srovnávací internetové stránky, Itálie stále teprve vyvíjí srovnávací internetové stránky, které by splňovaly požadavky článku 7 směrnice o platebních účtech.

z Evropského sociálního fondu. Cílem je snížit administrativní zátěž pro jednotlivce a podniky v oblasti ochrany spotřebitele, což zahrnuje i zlepšení srovnávacích internetových stránek tak, aby byly vstřícnější k uživatelům.

4. POČET PLATEBNÍCH ÚČTŮ, U NICHŽ BYLA PROVEDENA ZMĚNA, A PODÍL ŽÁDOSTÍ O ZMĚNU PLATEBNÍHO ÚČTU, KTERÉ BYLY ZAMÍTNUTY

a) Platební účty, u nichž byla provedena změna

Směrnice o platebních účtech zavádí rychlý postup pro spotřebitele, kteří chtějí převést svůj účet z jedné banky do jiné ve stejném členském státě.

Tabulka 1 uvádí počet platebních účtů, u nichž byla provedena změna v letech 2016 až 2023. K dispozici nejsou všechny informace ve všech členských státech a některé údaje v tabulce chybí. Vzhledem k opožděnému provedení směrnice v některých členských státech nemusela být služba změny účtu v roce 2016 nebo 2017 dosud k dispozici nebo za tyto roky nebyly shromážděny údaje. V některých členských státech se navíc údaje ne vždy shromažďují každoročně.

Poskytnuté údaje navíc nemusí být vždy srovnatelné vzhledem k rozdílným metodám jejich shromažďování. Zatímco v některých členských státech mají úvěrové instituce povinnost vykazovat údaje pravidelně (nebo *ad hoc*), v jiných členských státech mohou být údaje shromažďovány pouze na dobrovolném základě nebo pouze od vzorku úvěrových institucí. V některých případech mohou údaje poskytnuté členskými státy za rok 2016 zahrnovat i změny účtu, k nimž došlo v měsících před vstupem směrnice o platebních účtech v platnost (pokud například v těchto členských státech existovala podobná služba změny účtu již před provedením směrnice o platebních účtech).

Od začátku shromažďování údajů **byla prostřednictvím služby změny účtu provedena změna u 17,6 milionu platebních účtů.**

Tabulka 1: Počet ročních změn platebního účtu

Země	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total switches
Belgie	0	37,873	69,868	68,504	71,149	78,739	64,646	74,763	465,542
Bulharsko	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Česko		61,418	74,458	89,412	75,107	75,477	97,963	59,896	533,731
Dánsko	184,674	189,643	188,204	190,402	199,334	205,582	180,721	182,611	1,521,171
Německo		755,000		467,549		482,131	467,783	493,394	2,665,857
Estonsko		179		362				75	616
Irsko	1,421	5,221	4,440	6,668	2,369	5,746	25,877	2,039	53,781
Řecko						2,499	3,069	2,822	8,390
Španělsko			177	2,928	24,903	49,337	70,479	70,486	218,310
Francie		1,106,000	1,214,000	1,361,000	1,251,000	1,387,425	1,566,097	1,243,861	9,129,383
Chorvatsko		70	2,026	3,943	1,676	2,766	2,128	2,191	14,800
Itálie	54,276	96,628	129,740	148,653	150,956	181,613	159,671	181,561	1,103,098
Kypr		0	0	3	6	6	3	1	19
Lotyšsko		0	0	66	32	103	86	44	331
Litva		274	259	1,334	944	900	1,008	877	5,596
Lucembursko		251	477	477	519	507	377	235	2,843
Maďarsko	22	1,616	1,069	1,386	2,332	2,032	2,234	5,648	16,339
Malta				0	0	0	0	0	0
Nizozemsko	77,473	67,345	90,798	60,529	51,376	36,731	39,452	38,959	462,663
Rakousko		127,465	97,364	119,097	110,259	97,911	92,767	87,024	731,887
Polsko	32,168	34,206	34,206	49,824	22,674	9,552	11,638	18,667	212,935
Portugalsko			22	12	40	45	38	52	209
Rumunsko			42	56		148	162	7	415
Slovinsko		3,114	8,215	10,777	10,502	11,445	8,575	7,470	60,098
Slovensko	9,606	10,896	5,436	56,508	31,659	53,126	41,376	34,235	242,842
Finsko		23,045	41,277	27,264	25,067	18,824	27,028	22,158	184,663
Švédsko									
Celkem	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

Vzhledem k nedostatkům v údajích a neexistenci plně srovnatelných údajů⁷ je obtížné vyvodit jasné závěry ohledně míry využití služby změny účtu nebo identifikovat jasný trend v daném časovém horizontu. Je však možné si povšimnout významných rozdílů. Zatímco v některých členských státech došlo k významnému počtu změn účtu, v jiných případech se tyto počty zdají být velmi nízké. Za zmínku stojí zejména vysoká míra změn účtu ve Francii (1,2 milionu v roce 2023, oproti 1,5 milionu v roce 2022), kde se tento postup dobře zavedl.

Podle odpovědí členských států lze nízký počet změn účtu v některých jiných členských státech přičíst řadě faktorů. Mezi ně patří i) nedostatečná informovanost o službě změny účtu; ii) nedostatečná poptávka (z důvodu minimálních rozdílů mezi platebními účty a používání více účtů u různých poskytovatelů); iii) negativní vnímání, pokud jde o obtížnost postupu; iv) setrvačnost; v) obtíže s identifikací alternativ s lepší hodnotou nebo vi) úvěrové nástroje nebo jiné smluvní služby u finanční instituce, jejichž převedení může být obtížné, a vii) potíže spojené se změnou čísla IBAN. Některé členské státy přijaly opatření k dalšímu usnadnění postupu změny platebního účtu⁸. Nízká míra využití služeb změny účtu v některých členských státech si může zasloužovat další posouzení a diskusi.

⁷ Některé údaje například zahrnují všechny druhy účtů, nikoli pouze platební účty.

⁸ Například v Portugalsku byla přijata opatření, která reagují na obavy spojené s nízkým počtem změn platebního účtu. Portugalská centrální banka poskytla pokyny ve formě [oběžníku](#), v němž uvádí, že poskytovatelé platebních služeb i) musí zpřístupnit formulář pro změnu platebního účtu, ii) měli by umožnit změnu platebního účtu

b) Počet (a podíl) zamítnutých žádostí o změnu platebního účtu

Tabulka 2 uvádí počet žádostí o změnu platebního účtu, které byly zamítnuty v letech 2016 až 2023. Podíly byly vypočteny vydělením počtu zamítnutých žádostí o přechod k jinému poskytovateli služeb celkovým počtem žádostí⁹. Tyto informace nejsou úplné, protože v některých členských státech se údaje o zamítnutých žádostech neshromažďují. Poskytnuté údaje navíc nemusí být plně srovnatelné vzhledem k rozdílným metodám jejich shromažďování.

Tabulka 2: Počet a podíl žádostí o změnu platebního účtu, které byly zamítnuty

Země	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgie									5,857	7.6%	7,308	8.5%	6,493	9.1%	9,890	11.7%
Bulharsko																
Česko			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%
Dánsko															0	
Německo			9,500	1.2%			9,309	2.0%			20,927	4.2%	26,139	5.3%	32,458	6.2%
Estonsko																
Irsko													4,490	14.8%	770	27.4%
Řecko											2	0.1%	0		0	
Španělsko					202	53.3%	1,786	37.9%	24,677	49.8%	20,590	29.4%	24,943	26.1%	19,442	21.6%
Francie							35,386	2.5%	40,032	3.1%	39,264	2.8%	51,681	3.2%	46,023	3.6%
Chorvatsko			6	7.9%	147	6.8%	287	6.8%	89	5.0%	132	4.6%	85	3.8%	79	3.5%
Itálie	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%
Kypr																
Lotyšsko							6	8.3%	3	8.6%	7	6.4%	2	2.3%	2	4.3%
Litva											0		0		0	
Lucembursko			1	0.4%	2	0.4%	3	0.6%	3	0.6%	2	0.4%	0	0.0%	0	
Maďarsko	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	
Nizozemsko			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%
Rakousko			53	0.0%	82	0.1%	174	0.1%	97	0.1%	54	0.1%	51	0.1%	46	0.1%
Polsko							201	0.4%	3,786	14.3%	3,986	29.4%	4,077	25.9%	7,631	29.0%
Portugalsko					4	15.4%	9	42.9%	5	11.1%	6	11.8%	5	11.6%	3	5.5%
Rumunsko					27	39.1%	12	17.6%			61	29.2%	7	4.1%	41	85.4%
Slovensko											40	0.3%	59	0.7%	29	0.4%
Slovensko	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%
Finsko			104	0.4%	31	0.1%	15	0.1%	13	0.1%	14	0.1%	22	0.1%	15	0.1%
Švédsko																
Celkem	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%

Vzhledem k nedostatkům v údajích a rozdílným metodikám je obtížné vyvodit jednoznačné závěry. Je však možné si povšimnout velmi výrazných rozdílů mezi členskými státy a podat informace ohledně možných vysvětlení, která jsou uvedena v odpovědích členských států na dotazník. Podíl zamítnutých žádostí dosáhl 85 % v Rumunsku (2023), 49 % ve Španělsku (2020), 29 % v Polsku (2023), 27 % v Irsku (2023), 27 % v Maďarsku (2023), přičemž ve většině ostatních členských států je podíl zamítnutých žádostí mnohem nižší¹⁰. Členské státy uvedly několik důvodů, které by mohly vysvětlit, proč byly žádosti o změnu zamítnuty. Patří mezi ně i) chyby související s formulářem žádosti o změnu (chybějící, nesprávné nebo

prostřednictvím digitálních kanálů, pokud je prostřednictvím uvedených prostředků možné otevření platebního účtu, iii) musí informovat spotřebitele o důvodech zamítnutí změny účtu, iv) musí zpřístupnit formuláře s informacemi o novém účtu, které spotřebitelé předloží svým věřitelům a/nebo dlužníkům, pokud se spotřebitel rozhodne tento úkol provést (namísto poskytovatele platebních služeb), v) musí na svých internetových stránkách uvádět informace o změně platebního účtu a vi) musí vybavit své zaměstnance znalostmi o službě změny účtu.

⁹ (Počet zamítnutí) / (počet zamítnutí + počet změn účtu)

¹⁰ Dánská bankovní asociace Finance Denmark odhaduje, že v případě Dánska nebyla zamítnuta žádná žádost o změnu platebního účtu. Podobně se odhaduje, že žádná žádost o změnu platebního účtu nebyla zamítnuta ani v Litvě.

nekonzistentní informace, nezpůsobilé druhy účtů, nečitelné/chybějící podpisy atd.); ii) neúplnost dokladů; iii) nedostatečná spolupráce mezi bankami; iv) záporné zůstatky na účtech; v) nedodržení konkrétních termínů nebo vi) zrušení žádosti uživatelem.

5. POČET ÚVĚROVÝCH INSTITUCÍ NABÍZEJÍCÍCH PLATEBNÍ ÚČET SE ZÁKLADNÍMI PRVKY, POČET TAKOVÝCH ÚČTŮ, KTERÉ BYLY OTEVŘENY, A PODÍL ZAMÍTNUTÝCH ŽÁDOSTÍ O PLATEBNÍ ÚČTY SE ZÁKLADNÍMI PRVKY

a) Úvěrové instituce nabízející platební účty se základními prvky

Ve většině členských států musí všechny úvěrové instituce, které poskytují standardní platební účty, nabízet platební účty se základními prvky (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). V ostatních členských státech jsou platební účty se základními prvky povinny nabízet pouze některé úvěrové instituce, tj. ty, které splňují specifická kritéria stanovená jednotlivými členskými státy. V posledně uvedených případech mají povinné úvěrové instituce obecně velký podíl na trhu z hlediska počtu platebních účtů.

Tabulka 3: Členské státy, kde jen některé úvěrové instituce nabízejí platební účty se základními prvky

Země	Zvláštní kritéria členských států pro nabídku platebních účtů se základními prvky ze strany úvěrových institucí	Celkový počet úvěrových institucí povinných nabízet platební účet se základními prvky (v porovnání s celkovým počtem úvěrových institucí poskytujících platební účty) a jejich podíl na trhu
Řecko	Všechny úvěrové instituce, které poskytují platební služby spotřebitelům, s výjimkou úvěrových institucí, které poskytují platební účet s výhradně internetovým bankovníctvím	
Chorvatsko	Platební účty se základními prvky musí nabízet úvěrové instituce, jejichž aktiva přesahují 1,99 miliardy EUR. Jiné úvěrové instituce mohou, ale nemusí nabízet platební účty se základními prvky.	Sedm z dvaceti bank (s aktivy přesahujícími 1,99 miliardy EUR), které představují 94% podíl na trhu
Kypr	Platební účty se základními prvky jsou povinny nabízet všechny úvěrové instituce působící na Kypru, s výjimkou tří velmi malých místních bank	Čtrnáct úvěrových institucí, jejichž podíl na trhu se pohybuje kolem 94 %
Lucembursko	Platební účty se základními prvky musí nabízet úvěrové instituce, které mají v Lucembursku alespoň 25 poboček a drží alespoň 2,5 % pojištěných vkladů	Pět úvěrových institucí, které společně představují většinu trhu
Malta	Platební účty se základními prvky jsou povinny nabízet úvěrové instituce, které mají na Maltě pět nebo více poboček	Platební účty se základními prvky nabízí pět úvěrových institucí s podílem na trhu 93,7 %
Slovensko	Pouze úvěrové instituce, které v rámci své obchodní činnosti poskytují spotřebitelům	Deset úvěrových institucí

¹¹ Ke konci roku 2023 nabízí platební účty se základními prvky čtrnáct úvěrových institucí. Tyto instituce představují 95% podíl na trhu spotřebitelských platebních účtů.

¹² Většina bank nabízí platební účty se základními prvky jako nejomezenější verzi svého standardního platebního účtu: některé banky nabízejí platební účty se základními prvky jako specifický produkt, který se liší od standardního platebního účtu.

Země	Zvláštní kritéria členských států pro nabídku platebních účtů se základními prvky ze strany úvěrových institucí	Celkový počet úvěrových institucí povinných nabízet platební účet se základními prvky (v porovnání s celkovým počtem úvěrových institucí poskytujících platební účty) a jejich podíl na trhu
	veškeré bankovní služby spojené s platebním účtem se základními prvky	

b) Počet platebních účtů se základními prvky

Informace o počtu platebních účtů se základními prvky poskytnuté členskými státy a uvedené v tabulce 4 jsou pro některé roky neúplné. V některých členských státech úvěrové instituce nerozlišují mezi standardním platebním účtem a platebním účtem se základními prvky, a tudíž údaje o platebních účtech se základními prvky neexistují. Stejně tak nemusí být informace vždy srovnatelné kvůli rozdílným metodám shromažďování údajů. V některých členských státech nabízejí platební účty se základními prvky jako zvláštní produkt pouze některé úvěrové instituce, zatímco jiné úvěrové instituce různé typy účtů nerozlišují. V těchto zemích tedy údaje zahrnují pouze platební účet se základními prvky nabízený jako zvláštní produkt.

Tabulka 4: Počet platebních účtů se základními prvky, které jsou každý rok otevřeny

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

Vzhledem k nedostatkům v údajích a neexistenci srovnatelných údajů je obtížné vyvodit jednoznačné závěry¹³. Jelikož se nejedná o požadavek podle článku 27, nejsou k dispozici údaje, které by uváděly celkový počet otevřených platebních účtů se základními prvky ke konci každého roku. Z informací uvedených v tabulce 4 vyplývá, že **v daném období byl otevřen značný počet platebních účtů se základními prvky, který v roce 2023 dosáhl téměř dvou milionů**. Velmi vysoký počet otevřených účtů v Rumunsku lze vysvětlit skutečností, že údaje uvádějí všechny druhy otevřených účtů a neomezují se pouze na platební účty se základními prvky. Podobně i v Řecku je vysoký počet nově otevřených účtů způsoben tím, že zákazníci používají standardní účty jako platební účty se základními prvky. Počet nově otevřených účtů ve Francii, Itálii¹⁴ a na Slovensku je nápadně nízký.

c) Počet (a podíl) žádostí o platební účty se základními prvky, které byly zamítnuty

Údaje o počtu žádostí o platební účty se základními prvky, které byly zamítnuty, byly shromážděny členskými státy (tabulka 5). Podíly byly vypočteny na základě počtu otevřených platebních účtů se základními prvky a počtu zamítnutých žádostí o tyto účty jako celkový počet žádostí¹⁵.

Tabulka 5: Počet a podíl žádostí o platební účet se základními prvky, které byly zamítnuty

Země	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgie	3	0.2%	0	0.0%	0		2	0.0%	6	0.1%	17	0.1%	10	0.0%	0	
Bulharsko	0		0	0.0%	0		0		0		0		0		40	1.8%
Česko			6	0.0%	26	0.1%	45	0.3%	129	1.6%	42	0.4%	53	0.5%	73	4.2%
Dánsko																
Německo					14,600	2.6%	5,158	3.5%			5,325	4.2%	6,545	2.4%	2,968	1.7%
Estonsko													2,437	1.2%	1,917	1.9%
Irsko	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%
Řecko			0		0		143	0.1%	2,870	1.5%	1,718	0.4%	2,838	0.7%	230	0.0%
Španělsko					7	0.1%	986	6.7%	2,227	10.6%	2,175	10.6%	2,457	8.3%	3,426	16.7%
Francie	0		0		0		0		0		2,953	7.9%	4,331		4,636	15.1%
Chorvatsko			0		6	5.4%	0		2	1.4%	0		52	1.0%	63	2.3%
Itálie	224	2.0%	171	1.2%	171	1.4%	237	1.9%	171	1.5%	230	1.8%	169	1.1%	209	1.1%
Kypr							103	6.9%	12	0.0%	68	1.8%	107	0.3%	91	0.4%
Lotyšsko			13	8.4%	60	31.4%	118	64.1%	127	59.9%	22	11.5%	3	0.1%	6	0.7%
Litva			3	0.0%	6	0.1%	2		0		7	0.1%	38	0.5%	23	0.4%
Lucembursko			1	0.8%	0		4	14.3%	0		1	6.3%	0		0	
Maďarsko																
Malta					0		117	2.4%	96	1.5%	68	2.1%	58	2.1%	36	1.4%
Nizozemsko																
Rakousko			131	1.9%	112	2.3%	80	2.2%	81	2.4%	217	4.3%	37	0.5%	34	0.5%
Polsko							104	1.8%	176	2.4%	586	4.2%	858	3.7%	1,021	4.4%
Portugalsko	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%
Rumunsko					2	0.1%	0				1,254	0.3%	1,465	0.3%	1,718	0.3%
Slovinsko			21	22.6%	9	2.1%	12	4.4%	1	0.4%	9	0.9%	5	0.2%	48	1.8%
Slovensko	4	0.3%	1	0.1%	0		1	0.1%	2	0.4%	0		0		1	0.2%
Finsko			36	0.3%	22	0.2%	2	0.0%	2	0.0%	3	0.0%	23	0.1%	43	0.3%
Švédsko											1,042	0.2%	1,249	0.3%	941	0.4%
Celkem	439	0.3%	550	0.1%	15,311	1.5%	7,700	0.9%	6,262	1.6%	16,054	1.0%	33,537	1.5%	24,545	1.2%

¹³ Například počet v případě Německa uvedený v roce 2018 je konsolidovaným údajem za roky 2016–2018, popřípadě údaje v některých členských státech nejsou k dispozici za všechny roky.

¹⁴ V Itálii se povinnost nabízet „základní účet“ považuje za splněnou, pokud poskytovatel platebních služeb poskytuje platební účty se základními prvky jako zvláštní produkt nebo pokud nabízí „standardní“ platební účet, který je bezplatný přinejmenším s ohledem na služby a počet transakcí, které mají být obsaženy v platebním účtu se základními prvky; v druhém uvedeném případě musí být v předmluvních informacích o účtu uvedeno, že nahrazuje „základní účet“.

¹⁵ Případné stažení žádostí nebylo zohledněno (vzhledem k nedostatku údajů).

Údaje nejsou k dispozici pro všechny členské státy a nemusí být plně srovnatelné. Není proto možné vyvodit jednoznačné závěry. Z údajů však vyplývá, že **míra zamítnutí žádostí o platební účet se základními prvky je obecně velmi nízká.**

Pokud jde o důvody zamítnutí, situace v jednotlivých členských státech se výrazně liší. Na základě odpovědí na dotazník lze mezi hlavní důvody zamítnutí zařadit: i) dodržování požadavků týkajících se praní peněz a zásady „poznej svého klienta“; ii) zákazník již má platební účet; iii) zákazník nemá dobré předchozí zkušenosti s bankou; iv) problémy s doklady nebo v) žadatel nemá bydliště v EU.

6. ZÁVĚR

Zpráva potvrzuje, že všechna hlavní opatření směrnice o platebních účtech týkající se transparentnosti a porovnatelnosti, služby změny účtu a práva na platební účet se základními prvky jsou obecně zavedena. Rozdíly v metodách shromažďování údajů v členských státech a přetrvávající značné nedostatky v údajích však ztěžují vyvození přesvědčivých závěrů o rozsahu výhod, které zavedení směrnice o platebních účtech přineslo evropským spotřebitelům.

S přihlédnutím k těmto okolnostem můžeme i přesto vyvodit následující předběžné závěry:

- **Požadavky na informace a transparentnost** podle článků 4, 5 a 6 jsou obecně plněny, což naznačuje, že míra újmy spotřebitelů se celkově snížila. K vyvození přesvědčivých závěrů o pozitivním dopadu těchto ustanovení na evropské spotřebitele by však bylo nutné mít k dispozici komplexnější a spolehlivější údaje.
- **Srovnávací internetové stránky** jsou plně funkční téměř ve všech členských státech. Několik členských států rovněž pořádá kampaně na zvýšení informovanosti a poskytuje informace prostřednictvím různých komunikačních kanálů, které mohou hrát zásadní roli při zvyšování informovanosti spotřebitelů. Jen několik členských států provedlo nebo plánuje provést posouzení svých srovnávacích internetových stránek. Pravidelná posouzení zahrnující zpětnou vazbu od spotřebitelů i poskytovatelů služeb by zajistilo rozhraní přívětivější pro uživatele a relevantnější a snadno dostupné informace pro spotřebitele.
- Pokud jde o **změnu platebního účtu**, v roce 2023 využilo službu změny účtu více než 2,5 milionu klientů, což představuje pokles oproti předchozímu maximu z roku 2022 ve výši 2,86 milionu. Od roku 2016 bylo provedeno celkem 17,6 milionu změn platebního účtu. V některých členských státech je služba změny účtu často využívána, naproti tomu v řadě jiných členských států není využívána téměř vůbec. Důvody těchto rozdílů nejsou zcela jasné a mohou vyžadovat další šetření. Z neoficiálních důkazů poskytnutých členskými státy však vyplývá, že určitou roli může hrát setrvačnost, nedostatečná informovanost a poptávka, vnímaná složitost (včetně složitosti vyvázání se ze stávajících smluvních ujednání), loajalita klientů, nedostatek zjevných výhod plynoucích ze změny nebo nepohodlí spojené se změnou IBAN.
- Mezi jednotlivými členskými státy existují také značné rozdíly, pokud jde o **počet zamítnutých žádostí o změnu platebního účtu**. Mezi důvody zamítnutí uváděné členskými státy patří i) chyby související s formulářem žádosti o změnu platebního účtu (chybějící nebo nesprávné informace, nesrovnalosti v údajích klienta, nezpůsobilé druhy účtů, nesprávné formuláře, nesprávný IBAN, nečitelné/chybějící podpisy); ii) příliš krátké lhůty; iii) neúplnost dokladů; iv) nedostatečná spolupráce mezi bankami;

v) záporné zůstatky na účtech; vi) nedodržení konkrétních termínů nebo vii) zrušení žádosti uživatelem.

- V případě **platebních účtů se základními prvky** stále existují nedostatky v údajích, neboť některé členské státy neposkytly údaje o počtu nově otevřených účtů. Komise nemá k dispozici údaje o celkovém počtu platebních účtů se základními prvky ke konci každého roku, a proto není schopna uvést, kolik osob má v současnosti otevřeno tyto účty. Mezi členskými státy existují značné rozdíly, pokud jde o **počet nově otevřených účtů**. To lze částečně vysvětlit rozdíly ve způsobu, jakým banky tyto prvky svým klientům nabízejí. V některých případech se například nerozlišuje mezi platební účty se základními prvky a standardními účty, které obsahují základní funkce platebních účtů se základními prvky. Nejsou ani k dispozici údaje o celkovém počtu platebních účtů se základními prvky ke konci roku. Z údajů poskytnutých členskými státy lze vyčíslit meziroční nárůst – v roce 2023 dosáhl počet nově otevřených účtů téměř 2 milionů.
- **Míra zamítnutí žádostí o platební účty se základními prvky** se v jednotlivých členských státech výrazně liší. K důvodům patří obavy z praní peněz, skutečnost, že klient již vlastní jiný platební účet, předchozí negativní zkušenosti s bankou, problémy s doklady nebo skutečnost, že daná osoba nemá bydliště v EU. V roce 2023 bylo zaznamenáno celkem 24 545 zamítnutí otevření základního platebního účtu, což představuje 1,2 % celkového počtu otevřených základních platebních účtů.

Komise se bude zabývat zjištěními uvedenými ve zprávě, včetně nízké míry využití služby změny účtu nebo vysokého počtu zamítnutých žádostí o platební účty se základními prvky v některých členských státech, projedná je s členskými státy a prozkoumá, zda by mohla být přínosná další opatření, a to i na úrovni členských států. Komise bude rovněž pokračovat ve spolupráci s členskými státy, aby do budoucna zajistila spolehlivější a srovnatelnější údaje.