



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 11.9.2025
COM(2025) 485 final

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE

**che raccoglie dati specifici relativi ai conti di pagamento forniti dagli Stati membri,
come previsto dall'articolo 27 della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del
Consiglio sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul
trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con
caratteristiche di base**

INDICE

1.	INTRODUZIONE	2
2.	RISPETTO DA PARTE DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO DEGLI ARTICOLI 4, 5 E 6	2
3.	RISPETTO DA PARTE DEGLI STATI MEMBRI DELL'OBLIGO DI ASSICURARE L'ESISTENZA DI SITI INTERNET DI CONFRONTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 7	6
4.	NUMERO DI CONTI DI PAGAMENTO TRASFERITI E PERCENTUALE DI DOMANDE DI TRASFERIMENTO CHE SONO STATE RESPINTE	7
5.	NUMERO DI ENTI CREDITIZI CHE OFFRONO CONTI DI PAGAMENTO CON CARATTERISTICHE DI BASE, NUMERO DI TALI CONTI APERTI E PERCENTUALE DI DOMANDE DI CONTO DI PAGAMENTO CON CARATTERISTICHE DI BASE CHE SONO STATE RESPINTE	10
6.	CONCLUSIONI	13

1. INTRODUZIONE

La direttiva sui conti di pagamento (PAD) è entrata in vigore nel settembre 2014. Gli Stati membri dovevano adottare e pubblicare le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi ad essa entro il 18 settembre 2016. A norma dell'articolo 27 della PAD, la Commissione è tenuta a preparare una relazione contenente le informazioni seguenti:

1. il rispetto da parte dei prestatori di servizi di pagamento degli articoli 4, 5 e 6 della PAD;
2. il rispetto da parte degli Stati membri dell'obbligo di assicurare l'esistenza di siti internet di confronto ai sensi dell'articolo 7 della PAD;
3. il numero di conti di pagamento trasferiti e la percentuale di domande di trasferimento che sono state respinte;
4. il numero di enti creditizi che offrono conti di pagamento con caratteristiche di base, il numero di conti di questo tipo aperti e la percentuale di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base che sono state respinte.

Come indicato all'articolo 27, la relazione si basa unicamente sui dati forniti dagli Stati membri. Tuttavia i dati presentano alcune lacune (ad esempio quando in uno Stato membro le informazioni non erano disponibili). È possibile che i metodi e le fonti per la raccolta dei dati siano stati diversi da uno Stato membro all'altro, rendendo potenzialmente difficile il confronto e la valutazione.

Si tratta della seconda relazione basata sull'articolo 27 della PAD e riguarda le informazioni relative agli anni 2022 e 2023¹. È stata preparata sulla base di un questionario che è stato discusso e concordato con i rappresentanti dei governi dei 27 Stati membri dell'UE.

2. RISPETTO DA PARTE DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO DEGLI ARTICOLI 4, 5 E 6

Il capo II della PAD introduce norme volte a garantire che i prestatori di servizi di pagamento mettano a disposizione informazioni chiare e trasparenti sulle spese relative ai conti di pagamento. I suoi due obiettivi principali, come indicato nei considerando della PAD, sono i) rafforzare il mercato interno dei servizi bancari al dettaglio; e ii) consentire ai consumatori di confrontare efficacemente le offerte e compiere scelte informate.

Il primo passo verso il conseguimento di tali obiettivi consiste nel definire una terminologia standardizzata, come indicato all'articolo 3 della PAD. A tal fine gli Stati membri dispongono di un elenco, elaborato secondo un approccio globale e graduale, dei servizi a pagamento più comuni collegati a un conto di pagamento. Tale terminologia standardizzata è stabilita in un regolamento delegato². Essa funge altresì da base per i successivi articoli del capo II, in quanto

¹ La relazione contiene inoltre dati aggiornati/completi per il 2021, che sono stati richiesti anche agli Stati membri che al momento della prima relazione non disponevano ancora di dati per tale anno.

² Regolamento delegato (UE) 2018/32 della Commissione, del 28 settembre 2017, che integra la direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio con riguardo alle norme tecniche di regolamentazione per la terminologia standardizzata dell'Unione per i servizi più rappresentativi collegati a un conto di pagamento (C/2017/6451, GU L 6 dell'11.1.2018, pag. 3).

i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti a utilizzare tali termini concordati al fine di rispettare le restanti disposizioni del capo.

In linea con l'articolo 27 della PAD, gli Stati membri hanno fornito le informazioni che seguono in merito al livello di conformità dei prestatori di servizi di pagamento alle disposizioni degli articoli 4, 5 e 6.

a) Articolo 4 - Documento informativo sulle spese e glossario

L'articolo 4 stabilisce che i prestatori di servizi di pagamento devono fornire ai consumatori un documento informativo sulle spese in tempo utile prima di stipulare un contratto relativo a un conto di pagamento. Il documento deve essere fornito su supporto cartaceo o su altro supporto durevole e contenere i termini standardizzati e le spese corrispondenti per ciascun servizio offerto dal prestatore. La presentazione del documento informativo sulle spese è soggetta a norme precise stabilite in un regolamento di esecuzione³. Inoltre i prestatori di servizi di pagamento devono mettere a disposizione un glossario dei termini e delle definizioni standardizzati e garantire che il documento informativo sulle spese e il glossario siano facilmente accessibili ai consumatori in ogni momento, gratuitamente e in vari formati, anche in formato elettronico sui propri siti internet e nei propri locali, nonché su supporto cartaceo o altro supporto durevole su richiesta dei consumatori.

Per quanto riguarda la trasmissione tempestiva ai consumatori del documento informativo sulle spese, come stabilito dall'**articolo 4, paragrafo 1, i dati indicano un rispetto generalizzato da parte dei prestatori di servizi di pagamento**. Tale conclusione è tratta sulla base di indagini, ispezioni o altri controlli e analisi di vigilanza condotti (ad esempio BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴, dell'incidenza molto bassa di reclami o dell'assenza di altre indicazioni di mancato rispetto da parte dei prestatori (ad esempio AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Nel complesso, dai risultati emerge l'osservanza degli obblighi da parte dei prestatori. I documenti informativi sono inoltre presentati ai consumatori in vari formati, anche fisico nelle succursali e digitale sui siti internet. A tale riguardo, i Paesi Bassi hanno sottolineato che, sebbene i documenti informativi sulle spese siano disponibili sui siti internet, i consumatori non hanno sempre facilità nel reperirli. La Francia ha preso atto della recente osservazione di un ente creditizio, il quale fornisce le informazioni sui prezzi tramite un codice QR, ritenendo questa prassi conforme laddove il codice rimandi a un supporto durevole che può essere scaricato, stampato o registrato e le informazioni siano disponibili su richiesta del consumatore.

Per quanto riguarda l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di mettere a disposizione un glossario contenente i termini standardizzati, come stabilito all'**articolo 4, paragrafo 4, i dati indicano un rispetto generalizzato da parte dei prestatori di servizi di pagamento**. Tale conclusione è tratta sulla base di indagini, ispezioni o altri controlli e analisi di vigilanza (ad esempio BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), dell'incidenza molto bassa di reclami o dell'assenza di altre indicazioni di mancato rispetto da parte dei prestatori (ad esempio AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Nel complesso, dai

³ Regolamento di esecuzione (UE) 2018/34 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del documento informativo sulle spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (C/2017/6456, GU L 6 dell'11.1.2018, pag. 37).

⁴ Codici paese utilizzati nella presente relazione: AT (Austria), BE (Belgio), BG (Bulgaria), CY (Cipro), CZ (Cechia), DE (Germania), DK (Danimarca), EE (Estonia), EL (Grecia), ES (Spagna), FI (Finlandia), FR (Francia), HR (Croazia), HU (Ungheria), IE (Irlanda), IT (Italia), LT (Lituania), LU (Lussemburgo), LV (Lettonia), MT (Malta), NL (Paesi Bassi), PL (Polonia), PT (Portogallo), RO (Romania), SE (Svezia), SI (Slovenia), SK (Slovacchia).

risultati emerge l'osservanza degli obblighi da parte dei prestatori.

Per quanto riguarda l'obbligo di mettere a disposizione dei consumatori (e delle persone che non sono clienti) in ogni momento sul sito internet e nei locali il documento informativo sulle spese e il glossario, come previsto dall'**articolo 4, paragrafo 5, i dati indicano un rispetto generalizzato da parte dei prestatori di servizi di pagamento**. Tale conclusione è anch'essa tratta sulla base di indagini, ispezioni o altri controlli e analisi di vigilanza (ad esempio BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI), dell'incidenza molto bassa di reclami o dell'assenza di altre indicazioni di mancato rispetto da parte dei prestatori (ad esempio AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Nel complesso, dai risultati emerge l'osservanza degli obblighi da parte dei prestatori.

In un numero limitato di casi sono state individuate anomalie per quanto riguarda l'uso di termini non standardizzati e la fornitura del documento informativo sulle spese e del glossario. Ai prestatori interessati è stato chiesto di risolvere le problematiche individuate mediante azioni correttive adeguate, ma non sono state imposte sanzioni poiché gli stessi hanno adottato misure per garantire il rispetto (es. ES, IT, PT). In Francia, un ente che non aveva fornito il documento informativo sulle spese ha ricevuto un'ingiunzione che gli imponeva di conformarsi in seguito a ripetuti casi di non conformità. Tuttavia **quasi tutti gli Stati membri** hanno riferito che **non** sono state intraprese **azioni di esecuzione in merito a violazioni dell'articolo 4**.

La maggior parte degli Stati membri ha riferito che il pregiudizio subito dai consumatori è diminuito in ragione delle prescrizioni di cui all'articolo 4. Tuttavia diversi Stati membri hanno sottolineato che non vi sono dati sufficienti per valutare pienamente la questione con certezza.

b) Articolo 5 - Riepilogo delle spese

L'articolo 5 della PAD disciplina il riepilogo delle spese. Il riepilogo deve comprendere una ripartizione dettagliata di tutte le spese sostenute per i servizi collegati a un conto di pagamento. Per garantire coerenza e chiarezza, la Commissione europea ha adottato un regolamento di esecuzione⁵ che standardizza il formato di presentazione del riepilogo delle spese e introduce un simbolo comune. Tale obbligo mira a promuovere la trasparenza e ad aiutare i consumatori a comprendere meglio le spese associate ai loro conti di pagamento.

Per quanto riguarda l'obbligo di fornire gratuitamente almeno una volta all'anno un riepilogo di tutte le spese sostenute, come stabilito all'**articolo 5, i dati indicano un rispetto generalizzato da parte dei prestatori di servizi di pagamento**. Tale conclusione è tratta sulla base di indagini, ispezioni o altri controlli e analisi di vigilanza (ad esempio CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) e dell'assenza di reclami o di altre indicazioni di mancato rispetto da parte dei prestatori (ad esempio AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Nel complesso, dai risultati emerge l'osservanza degli obblighi da parte dei prestatori.

In un numero limitato di casi sono state individuate carenze, ad esempio in Ungheria e Portogallo per quanto riguarda il rispetto degli obblighi di informazione relativi al riepilogo. In Italia sono state inoltre individuate alcune carenze relative all'errata classificazione dei prodotti che non rientrano nell'ambito di applicazione della PAD e alla presentazione del riepilogo delle spese con una frequenza inferiore rispetto a quanto richiesto. Tali carenze hanno imposto alle

⁵ Regolamento di esecuzione (UE) 2018/33 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del riepilogo delle spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (C/2017/6453, GU L 6 dell'11.1.2018, pag. 26).

autorità competenti di adottare misure per garantire il rispetto (ad esempio HU, IT). Tuttavia **quasi tutti gli Stati membri** hanno riferito che **non** sono state intraprese **azioni di esecuzione in merito a violazioni dell'articolo 5**.

La maggior parte degli Stati membri ha riferito che il pregiudizio subito dai consumatori è diminuito in ragione delle prescrizioni di cui all'articolo 5. Tuttavia diversi Stati membri hanno sottolineato che non vi sono dati sufficienti per valutare pienamente la questione con certezza.

c) Articolo 6 - Informazione ai consumatori

L'articolo 6 della PAD impone ai prestatori di servizi di pagamento di utilizzare, per la comunicazione ai consumatori delle informazioni contrattuali, commerciali e di marketing, i termini standardizzati. Ciò implica che occorre utilizzare un linguaggio chiaro e coerente per aiutare i consumatori a comprendere i servizi e le spese associati ai loro conti di pagamento. Anche se ai prestatori di servizi di pagamento è consentito usare i propri marchi commerciali nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese, tali marchi commerciali possono essere utilizzati solo quale designazione secondaria dei servizi.

Per quanto riguarda l'obbligo di includere termini standardizzati nella comunicazione ai consumatori delle informazioni contrattuali, commerciali e di marketing, come specificato all'**articolo 6, paragrafo 1, i dati indicano un rispetto generalizzato da parte dei prestatori di servizi di pagamento**. Tale conclusione emerge da indagini, ispezioni o altri controlli di vigilanza (ad esempio BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) e dall'assenza di reclami o di altre indicazioni di mancato rispetto da parte dei prestatori (ad esempio AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). I dati indicano, nel complesso, un rispetto generalizzato da parte dei prestatori.

Per quanto riguarda la frequenza con cui i prestatori di servizi di pagamento **includono il proprio marchio commerciale nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese, in generale emerge che molto spesso i prestatori includono il marchio commerciale**. Diversi Stati membri hanno indicato di non disporre di dati sufficienti per valutare questo aspetto.

Per quanto riguarda le misure di esecuzione relative a **violazioni dell'articolo 6, quasi tutti gli Stati membri hanno riferito che non sono state intraprese azioni di questo tipo**. Il Portogallo ha osservato che tra il 2022 e il 2023 sono state rilevate tre infrazioni alle quali è stato dato seguito mediante diffide che invitavano a conformarsi. Non sono state tuttavia adottate ulteriori misure di esecuzione. Sulla base di un'indagine condotta nel 2022, la Francia ha sottolineato che un prestatore di servizi di pagamento non inseriva tutte le informazioni richieste. Tuttavia, a seguito di un'ingiunzione, il prestatore si è conformato all'obbligo di cui all'articolo 6 della PAD.

La maggior parte degli Stati membri ha riferito che il pregiudizio subito dai consumatori è diminuito in ragione delle prescrizioni di cui all'articolo 6. Diversi Stati membri hanno tuttavia sottolineato che non vi sono dati sufficienti per valutare pienamente la questione con certezza, e un paio di altri Stati membri hanno evidenziato effetti probabilmente contenuti dell'articolo 6.

3. RISPETTO DA PARTE DEGLI STATI MEMBRI DELL'OBLIGO DI ASSICURARE L'ESISTENZA DI SITI INTERNET DI CONFRONTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 7

L'articolo 7 obbliga gli Stati membri ad assicurare che i consumatori abbiano accesso gratuitamente ad almeno un sito internet per il confronto delle spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento almeno per i servizi compresi nell'elenco nazionale dei servizi più rappresentativi collegati a un conto di pagamento e soggetti all'applicazione di spese. Stabilisce inoltre che il sito internet di confronto può essere gestito da un operatore privato o da un'autorità pubblica, che è funzionalmente indipendente, indica il proprietario del sito, definisce criteri chiari e oggettivi su cui si basa il raffronto, usa un linguaggio chiaro e privo di ambiguità, è aggiornato, copre una parte significativa del mercato e fornisce una procedura efficace per segnalare le informazioni errate sulle spese pubblicate.

Quasi tutti gli Stati membri⁶ dispongono di almeno un sito internet di confronto operativo, come previsto dall'articolo 7. **La maggior parte degli Stati membri ha assegnato a un'autorità pubblica la responsabilità di creare e aggiornare il sito internet.** In Irlanda, Polonia e Spagna esistono diversi siti internet privati, oltre a un sito internet pubblico. In Danimarca e Cechia i siti internet disponibili sono gestiti da operatori privati. In Finlandia, nei Paesi Bassi e in Svezia sono coinvolti attori sia pubblici che privati.

La Croazia ha sottolineato che il proprio sito internet distingue anche tra diversi tipi di conti, come ad esempio i conti di base per i consumatori appartenenti a un gruppo vulnerabile. **Alcuni siti internet forniscono inoltre informazioni su altri prodotti o altri siti di confronto relativi a diversi prodotti** esistenti nei rispettivi Stati membri. Per altri prodotti si intende carte di credito, assicurazioni, mutui ipotecari, crediti al consumo e conti di risparmio. Ad eccezione di alcuni siti internet privati in Cechia, nessuno dei siti internet di confronto accessibili al pubblico negli Stati membri sembra offrire consulenza personalizzata ai consumatori.

Nel complesso, i siti internet di confronto sembrano essere aggiornati periodicamente. Diversi Stati membri sottolineano inoltre il fatto che ai prestatori è imposto di notificare agli operatori dei siti internet qualsiasi modifica, prima dell'entrata in vigore delle nuove condizioni o al più tardi quando esse entrano in vigore (ad esempio BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Solo alcuni Stati membri hanno riferito l'attivazione del meccanismo di segnalazione di informazioni errate sulle spese pubblicate (ad esempio BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), che in genere necessitavano solo di correzioni di lieve entità. **Nel complesso, emerge che sui siti internet di confronto sono visualizzate informazioni corrette.** Per quanto riguarda la correzione degli errori, la Francia ha messo in evidenza la propria procedura di verifica automatica, che esegue controlli di qualità sulle informazioni pubblicate sul sito internet in fase di inserimento. Anche Malta ha sottolineato che la propria autorità competente riesamina tutte le modifiche prima che siano pubblicate sul sito internet di confronto per evitare la

⁶ In Germania, nel gennaio 2025 è stato messo a disposizione un nuovo sito internet di confronto fornito dall'autorità pubblica BaFin. Gli organi giurisdizionali tedeschi hanno stabilito che il sito internet di confronto di un prestatore privato precedentemente disponibile non era conforme alla PAD. La motivazione principale era l'insufficiente copertura del mercato. Inoltre le informazioni sul sito internet non erano sempre aggiornate in quanto le banche non erano obbligate a comunicare i propri dati al prestatore, ragione per cui le banche sono attualmente tenute a comunicare costantemente i dati pertinenti alla BaFin. Sebbene da alcuni anni siano disponibili alcuni siti internet di confronto privati, l'Italia sta ancora sviluppando un sito internet di confronto conforme alle prescrizioni di cui all'articolo 7 della PAD.

pubblicazione di informazioni errate.

Diversi Stati membri hanno avviato specifiche campagne di sensibilizzazione del pubblico attraverso vari canali di comunicazione, come la televisione, la radio e i social media (ad esempio BE, DE, EE, HR, IE, PT). Inoltre diversi altri Stati membri diffondono informazioni pertinenti mediante siti internet pubblici, comunicati stampa e relazioni (ad esempio BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). L'Austria e l'Ungheria hanno altresì sottolineato che i prestatori di servizi di pagamento devono informare i consumatori in merito alla disponibilità del sito internet di confronto.

Solo pochi Stati membri hanno effettuato valutazioni specifiche dei loro siti internet o prevedono di farlo in futuro. Ad esempio, nel 2020 è stata effettuata una valutazione del sito internet di confronto dei Paesi Bassi, che includeva questionari rivolti sia agli utenti che ai prestatori di servizi di pagamento. Sulla base dei riscontri della valutazione, sono state aggiunte informazioni chiare che indicano quando il sito internet viene aggiornato. Il sito internet del Lussemburgo è stato sottoposto a riesame nel 2023 ed è stato reso più pratico e facile da usare per i consumatori. Sebbene la Spagna non abbia effettuato una valutazione di ampio respiro, alcuni elementi indicano che i consumatori incontrano difficoltà di utilizzo e che le informazioni non sembrano essere sempre pienamente al passo con le attuali preferenze dei consumatori. La Spagna sta pertanto riesaminando il proprio sito internet. Malta ha dichiarato di effettuare esercizi periodici per rilevare le visite al sito e valutare l'efficacia del sito internet di confronto. La Romania condurrà un progetto cofinanziato dal Fondo sociale europeo, il cui obiettivo è ridurre gli oneri amministrativi per le persone fisiche e le imprese in materia di protezione dei consumatori, anche migliorando il sito internet di confronto affinché sia più facile da usare.

4. NUMERO DI CONTI DI PAGAMENTO TRASFERITI E PERCENTUALE DI DOMANDE DI TRASFERIMENTO CHE SONO STATE RESPINTE

a) Conti di pagamento trasferiti

La PAD stabilisce una procedura rapida per i consumatori che desiderano trasferire il proprio conto da una banca all'altra nello stesso Stato membro.

La tabella 1 mostra il numero di conti di pagamento trasferiti tra il 2016 e il 2023. Non tutte le informazioni sono disponibili in tutti gli Stati membri e i dati contenuti nella tabella presentano alcune lacune. Alla luce del ritardo nel recepimento registrato in alcuni Stati membri, è possibile che nel 2016 o nel 2017 non fosse ancora disponibile un servizio di trasferimento o che non siano stati raccolti i dati relativi a quegli anni. Inoltre in alcuni Stati membri i dati non sono sempre stati raccolti con cadenza annuale.

I dati forniti potrebbero altresì non essere sempre pienamente comparabili a causa dei diversi metodi di raccolta dei dati. Mentre in alcuni Stati membri gli enti creditizi sono tenuti a una comunicazione periodica (o su base ad hoc), in altri Stati membri i dati possono essere raccolti solo su base volontaria oppure solo da un campione di enti creditizi. In alcuni casi i dati forniti dagli Stati membri per il 2016 possono includere trasferimenti avvenuti nei mesi precedenti l'entrata in vigore della PAD (ad esempio se in tali Stati membri esisteva già un servizio di trasferimento analogo prima dell'attuazione della PAD).

Dall'inizio dell'esercizio di raccolta dei dati, **sono stati trasferiti 17,6 milioni di conti di pagamento utilizzando il servizio di trasferimento.**

Tabella 1 - Numero di trasferimenti per anno

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

Date le lacune nei dati e la mancanza di dati pienamente comparabili⁷, è difficile trarre conclusioni chiare in merito alla diffusione del servizio di trasferimento o individuare una chiara tendenza nell'arco dell'orizzonte temporale. È tuttavia possibile rilevare differenze significative. Mentre alcuni Stati membri hanno registrato un numero significativo di trasferimenti, in altri casi i dati appaiono molto bassi. È particolarmente degno di nota l'elevato livello di trasferimenti in Francia (1,2 milioni nel 2023, in calo rispetto a 1,5 milioni del 2022), dove la procedura è ormai consolidata.

Secondo le risposte degli Stati membri, il ridotto numero di trasferimenti in alcuni altri Stati membri può essere attribuito a una serie di fattori, tra cui i) la mancata conoscenza dell'esistenza dei servizi di trasferimento; ii) l'assenza di domanda (dovuta a differenze minime tra i conti di pagamento e all'uso di più conti con prestatori diversi); iii) una percezione negativa circa la difficoltà della procedura; iv) la pigrizia; v) una difficoltà a individuare alternative più valide; o vi) la presenza di linee di credito o altri servizi collegati presso un ente finanziario che possono essere difficili da trasferire; e vii) il disagio connesso alla modifica del numero IBAN. Alcuni Stati membri hanno adottato misure per agevolare ulteriormente la procedura di trasferimento del conto⁸. La scarsa diffusione dei servizi di trasferimento in alcuni Stati membri può giustificare ulteriori valutazioni e discussioni.

⁷ Ad esempio, alcuni dati comprendono tutti i tipi di conti e non riguardano solo i conti di pagamento.

⁸ In Portogallo, ad esempio, sono state adottate misure per rispondere alle preoccupazioni in merito al ridotto numero di trasferimenti dei conti. La Banca del Portogallo ha fornito orientamenti sotto forma di una [circolare](#) in cui si indica che i prestatori di servizi di pagamento i) devono mettere a disposizione un modulo per il trasferimento del conto, ii) dovrebbero rendere disponibile il trasferimento del conto mediante canali digitali quando è possibile aprire un conto di pagamento anche attraverso detti mezzi, iii) devono informare i consumatori dei motivi del rifiuto di trasferimento del conto, iv) devono mettere a disposizione moduli con informazioni sul nuovo conto, che i consumatori devono presentare ai creditori e/o ai debitori qualora scelgano di eseguire in prima persona tale compito (al posto del prestatore di servizi di pagamento), v) devono mettere a disposizione sui loro siti internet

b) Numero (e percentuale) di domande di trasferimento respinte

La tabella 2 mostra il numero di domande di trasferimento respinte tra il 2016 e il 2023. Le percentuali sono state calcolate dividendo il numero di domande di trasferimento respinte per il numero totale di domande⁹. Le informazioni sono incomplete in quanto in alcuni Stati membri non vengono raccolti dati sulle domande respinte. I dati forniti potrebbero altresì non essere pienamente comparabili a causa dei diversi metodi di raccolta dei dati.

Tabella 2 - Numero e percentuale di domande di trasferimento che sono state respinte

Paese	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgio									5 857	7,6%	7 308	8,5%	6 493	9,1%	9 890	11,7%
Bulgaria																
Cechia			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%
Danimarca															0	
Germania			9 500	1,2%			9 309	2,0%			20 927	4,2%	26 139	5,3%	32 458	6,2%
Estonia																
Irlanda													4 490	14,8%	770	27,4%
Grecia											2	0,1%	0		0	
Spagna					202	53,3%	1 786	37,9%	24 677	49,8%	20 590	29,4%	24 943	26,1%	19 442	21,6%
Francia							35 386	2,5%	40 032	3,1%	39 264	2,8%	51 681	3,2%	46 023	3,6%
Croazia			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italia	8 901	14,1%	11 045	10,3%	19 446	13,0%	17 980	10,8%	18 052	10,7%	22 421	11,0%	18 001	10,1%	21 767	10,7%
Cipro																
Lettonia							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Lituania											0		0		0	
Lussemburgo			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Ungheria	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	
Paesi Bassi			11 227	14,3%	11 704	11,4%	9 058	13,0%	4 681	8,4%	3 597	8,9%	3 549	8,3%	4 327	10,0%
Austria			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Polonia							201	0,4%	3 786	14,3%	3 986	29,4%	4 077	25,9%	7 631	29,0%
Portogallo					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Romania					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slovenia											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slovacchia	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%
Finlandia			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Svezia																
Totale	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%

Alla luce delle lacune nei dati e delle diverse metodologie, è difficile trarre conclusioni definitive. È tuttavia possibile rilevare differenze molto significative tra gli Stati membri e fornire indicazioni sulle eventuali motivazioni, quali riportate nelle risposte degli Stati membri al questionario. La percentuale di domande respinte ha raggiunto l'85 % in Romania (2023), il 49 % in Spagna (2020), il 29 % in Polonia (2023), il 27 % in Irlanda (2023) e il 27 % in Ungheria (2023), mentre nella maggior parte degli altri Stati membri la percentuale di domande respinte è nettamente inferiore¹⁰. Gli Stati membri hanno addotto diverse motivazioni per giustificare il rifiuto delle domande di trasferimento, tra cui i) errori nel modulo di domanda di trasferimento (informazioni mancanti, inesatte o incoerenti, tipi di conto non ammissibili, firme illeggibili/mancanti, ecc.); ii) documentazione incompleta; iii) mancanza di cooperazione tra banche; iv) saldo negativo del conto; v) mancato rispetto di scadenze specifiche; oppure vi) annullamento della domanda da parte dell'utente.

informazioni sul trasferimento dei conti di pagamento e vi) devono far sì che il proprio personale disponga delle conoscenze relative al servizio di trasferimento.

⁹ (Numero di domande respinte) / (Numero di domande respinte + numero di trasferimenti).

¹⁰ Nel caso della Danimarca, l'associazione bancaria danese, Finance Denmark, ha stimato che nessuna domanda di trasferimento è stata respinta. Anche in Lituania si stima che non sia stata respinta alcuna domanda di trasferimento.

5. NUMERO DI ENTI CREDITIZI CHE OFFRONO CONTI DI PAGAMENTO CON CARATTERISTICHE DI BASE, NUMERO DI TALI CONTI APERTI E PERCENTUALE DI DOMANDE DI CONTO DI PAGAMENTO CON CARATTERISTICHE DI BASE CHE SONO STATE RESPINTE

a) Enti creditizi che offrono conti di pagamento con caratteristiche di base

Nella maggior parte degli Stati membri tutti gli enti creditizi che forniscono conti di pagamento standard devono offrire conti di pagamento con caratteristiche di base (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). In altri Stati membri solo alcuni enti creditizi, vale a dire quelli che soddisfano criteri specifici stabiliti dai singoli Stati membri, sono tenuti a offrire conti di pagamento con caratteristiche di base. In quest'ultimo caso, gli enti creditizi obbligati in genere coprono un'ampia quota di mercato in termini di numero di conti di pagamento.

Tabella 3 - Stati membri in cui solo taluni enti creditizi offrono conti di pagamento con caratteristiche di base

Paese	Criteri specifici dello Stato membro per l'offerta di conti di pagamento con caratteristiche di base da parte degli enti creditizi	Numero totale di enti creditizi obbligati a offrire un conto di pagamento con caratteristiche di base (rispetto al numero totale di enti creditizi che forniscono conti di pagamento) e relativa quota di mercato
Grecia	Tutti gli enti creditizi che forniscono servizi di pagamento ai consumatori, ad eccezione degli enti creditizi che forniscono conti di pagamento esclusivamente online.	
Croazia	Enti creditizi le cui attività superano 1,99 miliardi di EUR devono offrire conti di pagamento con caratteristiche di base. Altri enti creditizi possono offrire conti di pagamento con caratteristiche di base.	7 banche su 20 (con attività superiori a 1,99 miliardi di EUR), pari al 94 % della quota di mercato
Cipro	Tutti gli enti creditizi che operano a Cipro sono obbligati a offrire conti di pagamento con caratteristiche di base, ad eccezione di tre banche di dimensioni molto piccole costituite a livello locale.	14 enti creditizi che rappresentano una quota di mercato del 94 % circa
Lussemburgo	Enti creditizi con almeno 25 agenzie in Lussemburgo e che detengono almeno il 2,5 % dei depositi protetti devono fornire conti di pagamento con caratteristiche di base.	5 enti creditizi che nel complesso rappresentano la maggior parte del mercato
Malta	Enti creditizi con cinque o più succursali a Malta sono obbligati a offrire conti di pagamento con caratteristiche di base.	5 enti creditizi offrono conti di pagamento con caratteristiche di base e

¹¹ Alla fine del 2023 sono 14 gli enti creditizi che offrono conti di pagamento con caratteristiche di base. Rappresentano il 95 % della quota di mercato dei conti di pagamento dei consumatori.

¹² Per la maggior parte delle banche il conto di pagamento con caratteristiche di base è rappresentato dalla versione più limitata del conto di pagamento standard, mentre alcune banche offrono conti di pagamento con caratteristiche di base come prodotto specifico diverso dal conto di pagamento standard.

Paese	Criteri specifici dello Stato membro per l'offerta di conti di pagamento con caratteristiche di base da parte degli enti creditizi	Numero totale di enti creditizi obbligati a offrire un conto di pagamento con caratteristiche di base (rispetto al numero totale di enti creditizi che forniscono conti di pagamento) e relativa quota di mercato
		rappresentano una quota di mercato del 93,7 %
Slovacchia	Solo enti creditizi che nell'ambito della loro attività forniscono ai consumatori tutti i servizi bancari collegati a un conto di pagamento con caratteristiche di base.	10 enti creditizi

b) Numero di conti di pagamento con caratteristiche di base

Le informazioni sul numero di conti di pagamento con caratteristiche di base fornite dagli Stati membri e riportate nella tabella 4 non sono complete in relazione a determinati anni. In alcuni Stati membri gli enti creditizi non operano distinzioni tra un conto di pagamento standard e un conto di pagamento con caratteristiche di base: in tal caso non esistono dati sui conti di pagamento con caratteristiche di base. Analogamente, le informazioni possono non essere sempre comparabili tra loro a causa di differenze nei metodi di raccolta dei dati. In alcuni Stati membri solo alcuni enti creditizi offrono conti di pagamento con caratteristiche di base come prodotto specifico, mentre altri enti creditizi non operano distinzioni tra diversi tipi di conti. In tali paesi i dati riguardano quindi solo i conti di pagamento con caratteristiche di base offerti come prodotto specifico.

Tabella 4 - Numero di conti di pagamento con caratteristiche di base aperti ogni anno

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

Date le lacune nei dati e la mancanza di dati comparabili, è difficile trarre conclusioni definitive¹³. Non essendo obbligatorio ai sensi dell'articolo 27, non sono disponibili dati indicanti il numero totale di conti di pagamento con caratteristiche di base in essere alla fine di ogni anno. Le informazioni fornite nella tabella 4 mostrano che **nel periodo in questione è stato aperto un numero notevole di conti di pagamento con caratteristiche di base, che hanno raggiunto quasi i 2 milioni nel 2023**. Il numero molto elevato di aperture di conti in Romania è attribuibile al fatto che i dati si riferiscono a tutti i tipi di conto aperti e non si limitano ai conti di pagamento con caratteristiche di base. Analogamente, in Grecia l'elevato numero di aperture di nuovi conti è dovuto al fatto che i clienti utilizzano conti standard come conti di pagamento con caratteristiche di base. Il numero di nuovi conti aperti in Francia, Italia¹⁴ e Slovacchia è sorprendentemente basso.

c) Numero (e percentuale) di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base che sono state respinte

¹³ Ad esempio, il numero relativo alla Germania indicato nel 2018 è un numero consolidato per gli anni 2016-2018, oppure in alcuni Stati membri non sono disponibili dati per tutti gli anni.

¹⁴ In Italia, l'obbligo di offrire il "conto di base" si considera soddisfatto se il prestatore di servizi di pagamento fornisce il conto di pagamento con caratteristiche di base come prodotto specifico o se il prestatore offre un conto di pagamento "standard" che è gratuito almeno per i servizi e il numero di operazioni da includere in un conto di pagamento con caratteristiche di base; in quest'ultimo caso, nelle informazioni precontrattuali sul conto deve essere specificato che esso sostituisce il "conto di base".

I dati relativi al numero di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base respinte sono stati raccolti dagli Stati membri (tabella 5). Le percentuali sono state calcolate considerando il numero di conti di pagamento con caratteristiche di base aperti e il numero di domande di conti di pagamento con caratteristiche di base respinte come numero totale di domande¹⁵.

Tabella 5 - Numero e percentuale di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base che sono state respinte

Paese	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgio	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%		
Bulgaria	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Cechia			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Danimarca																
Germania					14 600	2,6%	5 158	3,5%			5 325	4,2%	6 545	2,4%	2 968	1,7%
Estonia													2 437	1,2%	1 917	1,9%
Irlanda	23	0,3%	17	0,0%	25	0,1%	5	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	7 249	5,6%	4 642	3,3%
Grecia			0		0		143	0,1%	2 870	1,5%	1 718	0,4%	2 838	0,7%	230	0,0%
Spagna					7	0,1%	986	6,7%	2 227	10,6%	2 175	10,6%	2 457	8,3%	3 426	16,7%
Francia	0		0		0		0		0		2 953	7,9%	4 331		4 636	15,1%
Croazia			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italia	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Cipro							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Lettonia			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Lituania			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Lussemburgo			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Ungheria																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Paesi Bassi																
Austria			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Polonia							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1 021	4,4%
Portogallo	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%
Romania					2	0,1%	0				1 254	0,3%	1 465	0,3%	1 718	0,3%
Slovenia			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slovacchia	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finlandia			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Svezia											1 042	0,2%	1 249	0,3%	941	0,4%
Totale	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%

I dati non sono disponibili per tutti gli Stati membri e potrebbero non essere pienamente comparabili. Non è quindi possibile trarre conclusioni definitive. Tuttavia i dati indicano che **i tassi di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base respinte sono generalmente molto bassi.**

La situazione varia notevolmente da uno Stato membro all'altro per quanto riguarda i motivi del rifiuto. Sulla base delle risposte al questionario, i motivi principali del rifiuto sono i seguenti: i) rispetto delle prescrizioni in materia di riciclaggio di denaro e di verifica della clientela (KYC); ii) il cliente è già titolare di un conto di pagamento; iii) il cliente ha avuto precedenti negativi con la banca; iv) problemi relativi alla documentazione; oppure v) il richiedente non è residente nell'UE.

6. CONCLUSIONI

La relazione conferma che le principali misure della PAD in materia di trasparenza e comparabilità, servizio di trasferimento e diritto a un conto di pagamento con caratteristiche di base sono state in generale tutte attuate. Tuttavia le differenze tra i metodi di raccolta dei dati degli Stati membri e la persistenza di lacune significative nei dati rendono difficile trarre

¹⁵ Non è stato tenuto conto delle eventuali domande ritirate (a causa della mancanza di dati in merito).

conclusioni definitive sulla portata dei vantaggi che l'introduzione della PAD ha conferito ai consumatori europei.

Tenendo presenti tali riserve, è in ogni caso possibile trarre le conclusioni provvisorie indicate di seguito.

- Gli **obblighi in materia di informazione e trasparenza** di cui agli articoli 4, 5 e 6 sono generalmente rispettati, il che indica una riduzione complessiva del pregiudizio subito dai consumatori. Tuttavia sarebbe necessario disporre di dati più completi e solidi per trarre conclusioni definitive sull'impatto positivo di tali disposizioni sui consumatori europei.
- I **siti di confronto** sono pienamente operativi in quasi tutti gli Stati membri. Diversi Stati membri hanno inoltre condotto campagne di sensibilizzazione del pubblico e fornito informazioni attraverso vari canali di comunicazione, interventi questi che possono svolgere un ruolo fondamentale nella sensibilizzazione dei consumatori. Solo alcuni Stati membri hanno valutato o prevedono di valutare i propri siti internet di confronto. Valutazioni periodiche, che integrino i riscontri dei consumatori e dei prestatori di servizi, garantirebbero interfacce più facili da usare e informazioni più pertinenti e facilmente accessibili per i consumatori.
- Per quanto riguarda il **trasferimento dei conti di pagamento**, il servizio di trasferimento è stato utilizzato da oltre 2,5 milioni di clienti nel 2023, dato in calo rispetto al picco registrato nel 2022 (2,86 milioni). Dal 2016 è stato registrato un totale di 17,6 milioni di trasferimenti di conto. In alcuni Stati membri ci si avvale frequentemente del servizio di trasferimento, a differenza di quanto avviene in altri Stati membri dove non è utilizzato quasi mai. I motivi di tali discrepanze non sono del tutto chiari e sono meritevoli di ulteriori indagini. Tuttavia gli elementi di prova aneddotici forniti dagli Stati membri lasciano intendere che la pigrizia, la mancanza di consapevolezza e di domanda, la complessità percepita (anche in relazione al recesso da contratti vincolati esistenti), la fedeltà dei clienti, la mancanza di vantaggi evidenti derivanti dal trasferimento o i disagi collegati al cambiamento dell'IBAN sono tutti fattori che possono svolgere un ruolo importante in tal senso.
- Vi sono inoltre differenze significative tra gli Stati membri per quanto riguarda il **numero di domande di trasferimento respinte**. Tra i motivi di rifiuto adottati dagli Stati membri figurano i) errori relativi al modulo di domanda di trasferimento (informazioni mancanti o inesatte, dati del cliente incoerenti, tipi di conto non ammissibili, moduli errati, IBAN inesatti, firme illeggibili/mancanti); ii) scadenze troppo brevi; iii) documentazione incompleta; iv) mancanza di cooperazione tra banche; v) saldi negativi dei conti; vi) mancato rispetto di scadenze specifiche; oppure vii) annullamento della domanda da parte dell'utente.
- Per quanto riguarda i **conti di pagamento con caratteristiche di base**, permangono lacune nei dati laddove alcuni Stati membri non hanno fornito il numero di aperture di nuovi conti. La Commissione non dispone di dati sul numero totale di conti di pagamento con caratteristiche di base alla fine di ogni anno e non è pertanto in grado di indicare quante persone attualmente detengono tali conti. Vi sono differenze significative tra gli Stati membri per quanto riguarda il **numero di aperture di nuovi conti**. Ciò può essere in parte riconducibile alle differenze nelle modalità con cui le banche offrono le caratteristiche di base ai propri clienti. Ad esempio, in alcuni casi non

vi è alcuna distinzione tra conti di pagamento con caratteristiche di base e conti standard che integrano tali caratteristiche, mentre i dati di fine anno sul numero totale di conti di pagamento con caratteristiche di base non sono disponibili. Dai dati forniti dagli Stati membri è possibile rilevare un aumento su base annua: il numero di aperture di nuovi conti ha raggiunto quasi i 2 milioni nel 2023.

- **Il tasso di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base respinte** varia notevolmente da uno Stato membro all'altro. Tra le motivazioni di tale fenomeno figurano preoccupazioni relative al riciclaggio di denaro, il fatto che il cliente sia già titolare di un altro conto di pagamento, precedenti esperienze negative con la banca, problemi relativi alla documentazione oppure il fatto che la persona non è residente nell'UE. In totale, nel 2023 sono state respinte 24 545 domande di apertura di conti di pagamento di base, il che corrisponde all'1,2 % del numero totale di conti di pagamento di base aperti.

La Commissione darà seguito a quanto rilevato nella relazione, compresa la scarsa diffusione del servizio di trasferimento o gli elevati tassi di domande di conto di pagamento con caratteristiche di base respinte in alcuni Stati membri, ne discuterà con gli Stati membri e valuterà se ulteriori misure possano risultare vantaggiose, anche a livello di Stati membri. La Commissione continuerà inoltre a collaborare con gli Stati membri per garantire in futuro dati più solidi e maggiormente comparabili.