

Brussel, 8.5.2013
SWD(2013) 165 final

WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE

SAMENVATTING VAN DE EFFECTBEOORDELING

bij

**Voorstel voor een
RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de vergelijkbaarheid van kosten in verband met betaalrekeningen,
overstappen van betaalrekening en toegang tot betaalrekeningen met basisfunctie**

{ COM(2013) 266 final }
{ SWD(2013) 164 final }

1. INLEIDING

Elke burger van de Europese Unie moet, ongeacht zijn nationaliteit en/of woonplaats, over heel de EU het recht van toegang tot basisbankdiensten hebben aangezien toegang een essentiële voorwaarde is geworden voor deelname aan het economische en sociale leven. Een dergelijke toegang is niet voor allen beschikbaar. Verbeterde toegang tot basisbankdiensten zou elke consument in staat stellen ten volle te profiteren van de interne markt, door bijvoorbeeld het vrije verkeer van personen aan te moedigen en de aankoop van goederen over de grenzen heen te vergemakkelijken.

Voorts maakt onduidelijke informatie over bankkosten het voor consumenten moeilijk met kennis van zaken keuzes te maken over welke rekening het meest waardevol is voor hen. Omdat het aanbod moeilijk te vergelijken is, zien de EU-consumenten er vaak van af om van hun betaalrekening over te stappen naar een rekening die beter aangepast is aan hun behoeften. Ten slotte worden EU-consumenten die over de grenzen heen bankdiensten trachten te verwerven vaak gehinderd door vereisten of praktijken op de binnenlandse markten die niet-ingezetenen in het nadeel brengen. Bijgevolg wordt de concurrentie in de retailbankingsector gehinderd. Deze kwesties en de effecten ervan zijn, zowel voor de particulier als voor de bredere economie, duidelijk gecorreleerd. Deze effectbeoordeling strekt ertoe deze problemen te behandelen en daardoor:

- i. **De behoorlijke werking van de interne markt te verbeteren en concurrentievervalsing op het gebied van retailbanking te vermijden.** Het ongelijke speelveld tussen de marktactoren resulteert in verminderde concurrerende rivaliteit en gemiste kansen. Zonder actie is er een risico van verdere fragmentatie in het aanbod van betaalrekeningen en wordt de marktintegratie op lange termijn bedreigd.
- ii. **De invloed van de consumenten te bevorderen door hen in staat te stellen met kennis van zaken keuzes te maken.** In een concurrerende en efficiënt functionerende eengemaakte markt met een hoog niveau van consumentenbescherming zouden de EU-burgers alle noodzakelijke instrumenten hebben en dus in staat zijn in hun eigen of in een andere lidstaat naar het gezien hun behoeften beste product te zoeken.
- iii. **Alle Europese burgers de kans te bieden van de eengemaakte markt te profiteren door het bevorderen van economische en financiële inclusie en via EU-wijde toegang tot basisbankdiensten.** Toegang tot basisrekeningdiensten zal financiële inclusie vergemakkelijken en alle consumenten in staat stellen deel te nemen aan de interne markt en van de interne markt te profiteren (inclusief de digitale omgeving ervan). Het verbeteren van toegang tot deze belangrijke dienst vormt een actie van het Europees platform tegen armoede en sociale uitsluiting (een vlaggenschipinitiatief van Europa 2020), dat opgezet is om sociale uitsluiting te bestrijden¹.

Centraal in deze effectbeoordeling staan de door de consumenten aangehouden betaalrekeningen. Rekeningen die door bedrijven, inclusief kleine of micro-ondernemingen, worden aangehouden, tenzij dit op persoonlijke titel gebeurt, vallen buiten het bestek van deze effectbeoordeling. Deze effectbeoordeling heeft geen betrekking op spaarrekeningen, die meer beperkte betaalfuncties kunnen hebben.

2. ACHTERGROND

Er zijn eerdere inspanningen geleverd om deze kwesties aan te pakken. In 2007 heeft de Commissie de Europese Commissie voor het Bankbedrijf (EBIC) gevraagd het voor consumenten gemakkelijker te maken hun rekeningen van de ene bank naar de andere bank over te brengen. In antwoord daarop heeft de

¹ Het Europees platform tegen armoede en sociale uitsluiting: een Europees kader voor sociale en territoriale samenhang [COM(2010) 758], en begeleidend document [SEC(2010)1654].

EBIC de Common Principles for Bank Account Switching ontwikkeld². De uitvoering door nationale bankverenigingen diende eind 2009 afgerond te zijn. Onderzoek heeft echter aangetoond dat de uitvoering ervan ontoereikend is³ en dat de Gemeenschappelijke Beginselen niet alle barrières voor grensoverschrijdende mobiliteit behoorlijk aanpakken.

In augustus 2010 heeft de Commissie de EBIC gevraagd de duidelijkheid, vergelijkbaarheid en transparantie van de kosten betreffende rekeningen te verbeteren en ervoor te zorgen dat informatie betreffende kosten gemakkelijk beschikbaar is voor de consumenten. Ondanks het feit dat tot eind 2011 significante inspanningen zijn geleverd om een beginselengebaseerde zelfreguleringscode voor betaaldienstaanbieders goed te keuren, heeft het initiatief geen resultaten opgeleverd.

In juli 2011 heeft de Commissie een Aanbeveling betreffende toegang tot een elementaire betaalrekening⁴ aangenomen, die beginselen uiteenzet welke consumententoeegang tot een rekening over heel de EU waarborgen. Ondanks het feit dat gevraagd is tegen januari 2012 aan de aanbeveling te voldoen, hebben slechts drie lidstaten⁵ een kader ingevoerd in overeenstemming met de aanbeveling. Toegang verkrijgen tot rekeningdiensten is eveneens belangrijk om sociale uitsluiting te bestrijden⁶.

Tegen de achtergrond van dit falen van de zelfregulering en regulering, hebben de Europese Raad en het Parlement het belang onderstreept ervoor te zorgen dat de eengemaakte markt voor alle burgers werkt. In zijn resolutie betreffende een eengemaakte markt voor Europeanen⁷ heeft het Europees Parlement de Commissie met name verzocht *vóór juni 2011 een wetgevingsvoorstel in te dienen ter waarborging van toegang tot bepaalde basisbankdiensten en om tegen eind 2011 de transparantie en de vergelijkbaarheid van bankkosten te verbeteren*. De Europese Raad van maart 2012 heeft het voornemen van de Commissie verwelkomd om een nieuwe ronde van maatregelen betreffende betaalrekeningen voor te stellen waarvan de opzet is nieuwe groeigebieden in de eengemaakte markt te openen. Evenzo wordt in een recent rapport van het Europees Parlement met aanbevelingen aan de Commissie betreffende de toegang tot basisbankdiensten⁸ aan de Commissie gevraagd tegen januari 2013 met een wetsvoorstel op dit gebied te komen.

Bovendien wordt in het op 3 oktober 2012 aangenomen wetgevingspakket Akte voor de interne markt (SMA) II een wetgevingsinitiatief inzake bankrekeningen in de EU aangewezen als een van de 12 prioritaire acties om echte effecten op het terrein te genereren en burgers en bedrijven ertoe te brengen vol vertrouwen met de eengemaakte markt hun voordeel te doen⁹. Het doel ervan is *"alle EU-burgers toegang geven tot een elementaire betaalrekening, kosten voor bankrekeningen transparant en vergelijkbaar maken en het overstappen tussen bankrekeningen vereenvoudigen"*¹⁰. Voorts heeft de Commissie als onderdeel van het Werkprogramma van de Commissie voor 2013 voorstellen

² *The Common Principles for Bank Account Switching*,

<http://www.eubic.org/Position%20papers/2008.12.01%20Common%20Principles.pdf>.

³ *Consumer Market Study on the consumers' experiences with bank account switching with reference to the Common Principles on Bank Account Switching*, GfK, januari 2012, BEUC en nationale studies in het VK, Ierland en Oostenrijk.

⁴ Aanbeveling 2011/442/EU van de Commissie van 18 juli 2011, 2011/442/EU, 18.7.2011.

⁵ België, Frankrijk en Italië.

⁶ COM(2010) 758 en SEC(2010) 1654.

⁷ Resolutie 2010/2278(INI) van het Europees Parlement.

⁸ Resolutie 2012/2055(INI) van het Europees Parlement.

⁹ http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/news/2012/10/20121003_en.htm

¹⁰ "Akte voor de interne markt II - Samen voor nieuwe groei", COM(2012) 573 van 3 oktober 2012, bladzijde 16.

aangekondigd op het gebied van transparantie en vergelijkbaarheid van bankkosten en overstappen van bankrekening¹¹.

3. OMSCHRIJVING VAN HET PROBLEEM

3.1. Toegang tot basisbankdiensten

Volgens onderzoek zijn er naar schatting 30 à 68 miljoen EU-burgers die geen betaalrekening hebben¹². Velen van degenen zonder bankrekening hebben er geen nodig of willen er geen¹³. Dit kan voor een deel door psychologische factoren veroorzaakt zijn, aangezien veel consumenten misschien eenvoudig afgeschrikt worden door de prijs, bureaucratische complicaties van rekeningen enz. Naar schatting ongeveer de helft van degenen die geen rekening hebben, wil er evenwel een¹⁴. De redenen waarom consumenten geen toegang hebben tot een rekening variëren.

Ineffectief, inconsistent of onbestaand regelgevingskader

Ondanks het feit dat de lidstaten was gevraagd tegen januari 2012 aan de Aanbeveling betreffende toegang tot een elementaire betaalrekening¹⁵ te voldoen en voor medio 2012 een toetsing door de Commissie was aangekondigd, zoals geïllustreerd door rapporten van de Europese Commissie en het Parlement¹⁶, is door regelgevingsfalen de toepassing van de aanbeveling suboptimaal geweest en waren de effecten op de markt onbestaande.

Beperkte winstgevendheid voor banken van bepaalde groepen consumenten

Verkeerd afgestemde prikkels tussen de rekeningaanbieder en de consument leiden tot afwijzing van de aanvraag van de consument voor een betaalrekening. Dit geldt vooral voor zowel kwetsbare consumenten die door banken misschien als onrendabel worden gezien als voor veel mobiele consumenten waarover misschien weinig informatie beschikbaar is.

Beperkte en kostbaardere toegang tot producten en diensten

Een consument zonder een rekening vindt het misschien moeilijker en duurder om andere financiële producten aan te kopen omdat betaalrekeningen vaak een poort vormen tot andere financiële producten en diensten, bv. een woonverzekering. Dergelijke consumenten hebben beperkte kansen om van de e-handel gebruik te maken omdat de meeste transacties een kredietkaart of een bankoverschrijving vereisen. Andere betaalmiddelen zijn gewoonlijk duurder en ongerieflijker¹⁷. Uit een studie blijkt inderdaad dat 22% van de consumenten die voor het eerst een bankrekening hadden sinds het openen van hun rekening telefonisch of op het internet had gewinkeld¹⁸.

Weinig bekendheid met de beschikbaarheid van basisbetaalrekeningen

In die lidstaten waar basisbetaalrekeningen bestaan, worden deze vaak niet actief op de markt gebracht vanwege de verkeerd afgestemde prikkels tussen aanbieders en consumenten.

¹¹ "Werkprogramma van de Commissie 2013", COM(2012) 629 van 23 oktober 2012, bijlage I, bladzijde 5.

¹² *Study on the costs and benefits of policy actions in the field of ensuring access to basic account – Final Report* (CSES, July 2010, p. 14) en berekeningen op basis van de Special Eurobarometer on Retail Financial Services (Europese Commissie, februari 2012).

¹³ *Special Eurobarometer on Retail Financial Services*, Europese Commissie, februari 2012, blz. 31.

¹⁴ Berekeningen van de Commissiediensten op basis van Eurostat, *Measuring Financial Inclusion, The Global Findex Database*, de Wereldbank, april 2012, en *Special Eurobarometer on Retail Financial Services*, Europese Commissie, februari 2012.

¹⁵ Aanbeveling 2011/442/EU van de Commissie van 18.7.2011.

¹⁶ Resolutie 2012/2055(INI) van het Europees Parlement.

¹⁷ *Banking services and poorer households*, Financial Services Taskforce, december 2010.

¹⁸ *Niets is gratis: Een enquête naar de sociale kosten van de voornaamste betaalinstrumenten in Hongarije*, Nationale Bank van Hongarije, blz. 27

Discriminerende regels betreffende toegang tot betaalrekeningen

De voornaamste reden waarom consumenten voor een rekening worden geweigerd, is de afwezigheid van een vast inkomen; 40% van de consumenten die werden geweigerd, gaf dit als reden op. Andere vaak voorkomende gronden voor weigering zijn niet-ingezetenschap en gebrek aan passende documentatie.

Minder consumentenvertrouwen in het financiële systeem

Sommige kwetsbare consumenten zien van opening van een rekening misschien af vanwege het risico dat, als zij schulden hebben, elk positief saldo in beslag zal worden genomen.

Restricties op het gebruik van basisbetaaldiensten

De onderscheiden functies van een basisbetaalrekening creëren een barrière voor de interne markt: zo kunnen met een basisbetaalrekening alleen 'binnenlandse' overschrijvingen worden gedaan of 'binnenlandse' geldautomaten worden gebruikt. Voor mobiele en kwetsbare consumenten die in een grensgebied wonen of in meer dan een lidstaat werken en wonen, vormt dit een significant probleem.

3.2. Presentatie en vergelijkingsgemak van bankkosten

De kenmerken van betaalrekeningen en de tariefstructuren ervan vertonen een inherent niveau van complexiteit, hetgeen tot informatie-assymetrieën leidt en de keuze van de consument en de concurrentie tussen de aanbieders hindert.

Een brede waaier van diensten en kosten

Betaalrekeningen omvatten een brede waaier van diensten en de kostenstructuren kunnen complex zijn. De complexiteit van de kosten heeft een impact op het vermogen van een consument om inzicht te krijgen in wat de kosten vertegenwoordigen. Inzicht in de kosten is evenwel een basisvereiste voor het vergelijken van verschillende aanbiedingen.

Prijsmodellen

Sommige prijsmodellen lijken een eenvoudiger kostenstructuur te hebben (bv. pakketgebaseerd, gebaseerd op indirecte inkomsten) dan andere (transactiegebaseerd, rekeninggebaseerd). Hoewel op sommige nationale markten het ene prijsmodel meer voorkomt dan het andere, is in een aantal lidstaten meer dan een model in gebruik. Hoewel deze diversiteit een breder assortiment producten oplevert en niet negatief is, wordt daardoor het kiezen van een passend product nog complexer.

Eenvoudige en transparante kosten

Het gebruik van een verschillende terminologie met betrekking tot dezelfde soort diensten bemoeilijkt het vergelijken van het bankenaanbod. Uit onderzoek is gebleken¹⁹ dat hoewel twee derde van de financiële instellingen op hun website informatie over de kosten verstrekte, 69% van de banken geen duidelijke informatie verstrekte en verder contact nodig was om verduidelijking te verkrijgen over de openbaargemaakte kosten.

Prijsspreiding bij betaalrekeningen binnen en buiten de lidstaten

Voor betaalrekeningen zijn grote prijsvariëaties geconstateerd, waardoor een vraagteken kan worden geplaatst bij de graad van prijsconcurrentie op de markt. Prijsvariëaties voeden ook de perceptie dat betaalrekeningen niet redelijk zijn geprijsd en schaden het consumentenvertrouwen en het vertrouwen in de sector.

Prijstdiscriminatie tussen klanten

Er doet zich prijsdiscriminatie tussen de verschillende klanten voor zodat de kosten voor een product met vergelijkbare functies niet gelijk zijn. Voorts vormen introductieprijsaanbiedingen een extra barrière voor

¹⁹ *Preparing the monitoring of the impact of the Single European Payments Area (SEPA) on consumers*, Van Dijk Management Consultants, 2008.

een duidelijk en vergelijkbaar bankaanbod waardoor het voor een consument moeilijker wordt om inzicht te krijgen in de langeretermijnkosten van het aanhouden van een rekening.

Ineffectief, inconsistent of onbestaand regelgevingskader

Het huidige regelgevingskader verschilt wat toepassingsgebied en diepte betreft sterk per lidstaat. Hoewel kredietinstellingen bij het openen van een rekening aan de consumenten contractvoorwaarden moeten verstrekken, leggen veel lidstaten geen specifieke presentatievereisten op. De vereisten inzake informatieverstrekking achteraf verschillen eveneens sterk. Ongecoördineerde nationale actie resulteert in een ongelijk speelveld binnen de interne markt, hetgeen betekent dat EU-burgers niet hetzelfde niveau van consumentenbescherming genieten.

3.3. Overstappen van betaalrekening

Potentiële en feitelijke klantenmobiliteit creëren concurrentie tussen aanbieders en moedigen hen aan om betere en goedkopere producten aan te bieden. Uit onderzoek²⁰ is evenwel gebleken dat dit niet het geval is voor betaalrekeningen. De factoren die momenteel het overstappen beperken, zijn als volgt:

Ontoereikende informatie

De Gemeenschappelijke Beginselen²¹ vereisen de verstrekking van informatie over het overstapproces, maar dit gebeurt niet. Uit onderzoek is gebleken²² dat hoewel in 86% van de gevallen in een bijkantoor, online of per telefoon informatie werd verstrekt, het niveau van verstrekte informatie sterk varieerde. Bij een derde van de informatieverzoeken was op de website van de bank geen informatie over overstappen beschikbaar. In 45% van de gevallen werd geen gedetailleerde informatie over het proces verstrekt en in 80% van de gevallen werd geen toelichtende documentatie verstrekt.

Complexiteit van het overstapproces

Moeilijkheden om doorlopende opdrachten en automatische afschrijvingen om te zetten, vertegenwoordigen een van de belangrijkste barrières voor rekeningmobiliteit; uit onderzoek²³ is gebleken dat in twee derde van de gevallen de consumenten te horen kregen dat de bank hen niet kon helpen met de omzetting van doorlopende opdrachten. Overstappen van rekening kost de consumenten tijd en inspanning. In 2009 stapten ongeveer 21 miljoen consumenten niet van rekening over omdat de daarmee gepaarde gaande kosten en inspanning te groot waren²⁴. Het is vaak onduidelijk hoe lang het proces duurt en wat in de 'overgangperiode' met de automatische afschrijvingen/bijschrijvingen gebeurt. Uit onderzoek blijkt verder dat de in de Gemeenschappelijke Beginselen vastgestelde termijnen niet worden gerespecteerd²⁵.

Directe financiële kosten

Consumenten die van lopende rekening veranderen, dragen tijdens de duur van het overstapproces directe financiële kosten zoals de kosten van het onderhouden van twee rekeningen. Andere directe kosten die kunnen worden opgelopen zijn kosten voor de overbrenging van een rekeningsaldo en correspondentiekosten.

²⁰ *De Consumer Market Study on the consumers' experiences with bank account switching with reference to the Common Principles on Bank Account Switching*, GfK, januari 2012, en studies door het BEUC en op nationaal niveau (VK, Ierland en Oostenrijk).

²¹ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/baeg/switching_principles_en.pdf

²² *Consumer Market Study on the consumers' experiences with bank account switching with reference to the Common Principles on Bank Account Switching*, GfK, januari 2012.

²³ Ibid.

²⁴ *Consumers' views on switching service providers*, Eurobarometer 243, Europese Commissie, blz. 18.

²⁵ Cf. voetnoot 21. *Tarifs et mobilité bancaires: le désolant palmarès des Banques*, UFC Que Choisir, 2010; *Kontowechsel: Wie funktioniert er?*, VKI, maart 2010.

Psychologische factoren

Het beeld dat de consumenten hebben, kan overstappen ontmoedigen. In Nederland is, ondanks het feit dat daar sinds 2004 een systeem van rekeningdoorgeleiding bestaat, de overstapgraad klein. Eén reden is dat de perceptie blijft bestaan dat het proces moeilijk is, ondanks het feit dat diegenen die met gebruikmaking van de doorgeleidingservice zijn overgestapt het gemakkelijk vonden²⁶.

Beperkt grensoverschrijdend overstappen

De zelfregulerende Gemeenschappelijke Beginselen gelden niet voor grensoverschrijdend overstappen, dat gekenmerkt blijft door afzonderlijke procedures voor openen en sluiten van een rekening op kosten van de overstappers. Toch zou een grensoverschrijdende overstapservice aanzienlijke voordelen hebben. Ongeveer 12,3 miljoen EU-burgers boven de leeftijd van 15 wonen permanent in een andere lidstaat en een overstapservice zou hun mobiliteit vergemakkelijken. Gezien de hoge prijs spreiding van betaalrekeningen zouden alle consumenten – mobiele en niet-mobiele – de kans hebben te shoppen en geld te besparen door in een andere lidstaat een betaalrekening te openen.

4. ONDERLINGE VERBANDEN

Toegang tot een betaalrekening is essentieel in de moderne economie. In een echt functionerende interne markt moet toegang over de binnenlandse grenzen heen overal in de EU beschikbaar zijn. Als een EU-burger uit Polen naar het VK verhuist, maar niet in staat is een rekening te openen, heeft hij niets aan transparante informatie over de kosten en een effectief overstapproces.

Uit het Commissieonderzoek naar de retailbankingsector²⁷ is gebleken dat lage niveaus van klantenmobiliteit direct gerelateerd waren aan hogere winstgevendheid van banken en dat in de betaalrekeningmarkt de impact van klantenmobiliteit op marktmacht (gemeten aan de hand van totale retailbankingwinstgevendheid) van die aard was dat een stijging van 1% in marktparticipatie²⁸ aanleiding gaf tot een overeenkomstige vergelijkbare daling van de rendabiliteitsratio vóór belasting van banken.

Ondoorzichtige kostenstructuren verhogen de barrières voor een vlot overstapproces en maken het moeilijk of bij grensoverschrijdende vergelijkingen zelfs onmogelijk een beter product uit te zoeken. Het feitelijke overstappen van rekening kan alleen plaatsvinden zodra de consument op basis van transparante en gemakkelijk te begrijpen kosteninformatie een product heeft gekozen. Barrières voor het overstappen kunnen bijgevolg voor veel consumenten de druppel zijn die de emmer doet overlopen aan het einde van een lang proces. Met andere woorden, grensoverschrijdende kostentransparantie en/of overstapmechanismen kunnen niet echt effectief zijn tenzij voor de consumenten barrières voor grensoverschrijdende toegang worden opgeheven.

De op deze drie gebieden vastgestelde problemen zorgen er in combinatie met elkaar voor dat bepaalde consumenten financieel worden uitgesloten en consumentenmobiliteit, concurrentie en efficiëntie in de betaalrekeningmarkten worden gehinderd. Er ontstaan echter ook in het EU-verkeer voor zowel consumenten als bedrijven in termen van tijd, inspanning en financiële kosten zeer praktische problemen door die belemmeringen voor de groei opleveren en de flexibiliteit van de economie ondermijnen.

5. DOELSTELLINGEN

De allesomvattende doelstelling van dit initiatief is het creëren van een efficiënte en concurrerende eengemaakte markt (artikel 114, lid 1, van het Verdrag) met een hoog niveau van

²⁶ *ICB Final report recommendations*, ICB, september 2011, blz. 220.

²⁷ *Report on the retail banking sector inquiry*, SEC(2007) 106, Europese Commissie, 31.1.2007; http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf

²⁸ Gedefinieerd als het deel van de klanten dat in een gegeven jaar van aanbieder verandert.

consumentenbescherming (artikel 114, lid 3, van het Verdrag) waardoor evenwichtige economische groei met grotere economische inclusie wordt bevorderd. De doelstellingen van deze effectbeoordeling worden beschreven in de onderstaande tabel.

Algemeen	
<ul style="list-style-type: none"> • Het vertrouwen van de consumenten vergroten • De keuze van de consument zowel in termen van kwaliteit van de beschikbare producten als in termen van prijsverminderingen verbreden • Financiële inclusie en vervolgens klantenmobiliteit vergemakkelijken • Grensoverschrijdende activiteit van betaalrekeningaanbieders vergemakkelijken • Een gelijk speelveld tussen marktactoren waarborgen 	
Specifiek	Operationeel
<i>Toegang tot basisrekeningdiensten</i>	
<p>Toegang tot basisrekeningdiensten vergemakkelijken (zonder iedereen te verplichten een betaalrekening te hebben)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het aantal Europeanen zonder bankrekening tegen 2020 met 6,4 miljoen verminderen²⁹ ▪ Garanderen van toegang tot alle basisbetaalmiddelen voor alle consumenten met basisbetaalrekeningen ▪ Vergemakkelijken van grensoverschrijdende toegang tot basisbankdiensten voor 3,5 miljoen consumenten tegen 2020³⁰ ▪ De bekendheid van de consumenten met basisbetaalrekeningen verbeteren
<i>Presentatie en vergelijkingsgemak van bankkosten</i>	
<p>Ervoor zorgen dat de EU-consumenten duidelijke, volledige en vergelijkbare informatie over bankkosten ontvangen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De consumenten hebben inzicht in het bankenaanbod en de prijs-kwaliteitverhouding ▪ Het betaalrekeningenaanbod is gemakkelijk te vergelijken ▪ De consumenten worden geholpen het aanbod te kiezen dat het best aan hun behoeften beantwoordt ▪ De bekendheid van de consumenten met de werkelijk betaalde kosten vergroten ▪ Consumenten hebben het minder lastig om over te stappen
<i>Overstappen van betaalrekening</i>	
<p>Ervoor zorgen dat de EU-consumenten in staat zijn gemakkelijk en tijdig over te stappen van bankrekening</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overstappen verloopt vlot en gemakkelijk ▪ De consumenten worden voldoende geholpen bij en geïnformeerd over overstappen ▪ Het aantal verkeerd doorgeleide/misgelopen betalingen tijdens het overstappen is gedaald tot minder dan 5% van de terugkerende transacties ▪ Consumenten hebben minder directe financiële kosten bij het overstappen ▪ Overstappen duurt maximaal 14 dagen ▪ De mobiliteit van de betaalrekeninggebruikers neemt toe

6. BEHOEFTE AAN ACTIE VAN DE EU

Aangezien betaalrekeningen de financiële dienstverleningsproducten zijn die het meest waarschijnlijk grensoverschrijdend worden aangekocht³¹, is het vinden van toereikende oplossingen voor de hierboven geschetste problemen van vitaal belang. De gevolgen van het niet ondernemen van actie, inclusief de geremde ontwikkeling van een volledig functionerende interne markt met significante impacts op de consumenten, het bedrijfsleven en de bredere economie, zijn ernstig.

²⁹ De EU 2020-strategie beoogt het verminderen van het aantal armen en sociaal uitgesloten met ten minste 20 miljoen tegen 2020 door middel van onder meer verbeterde toegang tot essentiële diensten en aanpakken van financiële uitsluiting.

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=751&langId=nl>

³⁰ Ibid.

³¹ Zie voetnoot 9.

De in punt 2 besproken regulerings- en zelfreguleringsinitiatieven hebben gefaald. Ondanks publieke aankondigingen dat een toetsing van de rekeningenmarkten aan de gang was³², zijn er op nationaal niveau weinig, zo al niet geen, initiatieven in de pijplijn om de situatie te verbeteren. De Commissie heeft toegezegd actie te ondernemen indien deze initiatieven falen.

Volgens het subsidiariteitsbeginsel mag EU-actie alleen worden ondernomen als de beoogde doelstellingen niet door de lidstaten alleen kunnen worden verwezenlijkt. Hoewel het misschien zo is dat sommige van de meer immateriële aspecten van de grensoverschrijdende gebruikmaking van bankdiensten niet gemakkelijk met EU-interventie kunnen worden aangepakt, is EU-interventie met het oog op het realiseren van de geschetste doelstellingen om verschillende redenen gerechtvaardigd:

Om de behoorlijke werking van de interne markt te verbeteren en concurrentievervalsing in de retailbanking te vermijden

Met een EU-initiatief kunnen het beste de factoren worden aangepakt die de bedrijfsuitoefening beletten of de kosten van zakendoen in een andere lidstaat ten opzichte van de kosten van binnenlandse aanbieders doen toenemen. Daardoor zal de efficiëntie maximaal stijgen, zal het creëren van nieuwe barrières worden belet en zal de financiële retailmarkt worden versterkt. Het huidige ongelijke speelveld tussen de marktfactoren resulteert in verminderde concurrerende rivaliteit en gemiste kansen. Dit wordt verergerd door een lage klantenmobiliteit en inefficiënte overstapmechanismen die belemmeringen ervoor creëren dat nieuwkomers op de markt nieuwe klanten winnen. Wanneer alleen de lidstaten actie ondernemen/geen actie ondernemen, zal dit waarschijnlijk in een verschillende regelgeving resulteren en zal dit tot niet-concurrerende markten en ongelijke niveaus van consumentenbescherming in de EU leiden. Ten slotte is met het oog op het bepalen van de vereisten voor het op vergelijkende wijze presenteren van bankkosten een gemeenschappelijke aanpak nodig die zowel de binnenlandse als de grensoverschrijdende markten bestrijkt aangezien afzonderlijke standaarden die alleen op grensoverschrijdende activiteit gericht zijn de binnenlandse markten verder kunnen fragmenteren.

Om de invloed van de consumenten te bevorderen door hen in staat te stellen met kennis van zaken keuzes te maken en van de eengemaakte markt voordeel te trekken.

De vastgestelde problemen leiden tot benadeling van de consument door weinig consumentenvertrouwen, hogere kosten en verminderde klantenmobiliteit, zowel binnenlands als grensoverschrijdend, en vormen aldus kosten voor de maatschappij als geheel. In een concurrerende en efficiënt functionerende eengemaakte markt met een hoog niveau van consumentenbescherming zullen alle EU-burgers de noodzakelijke instrumenten hebben om overal in de EU op zoek te gaan naar het product dat het best aan hun behoeften beantwoordt.

Om alle Europese burgers toegang te bieden tot essentiële diensten en de kans te geven van de eengemaakte markt te profiteren door het bevorderen van economische en financiële inclusie.

Zonder EU-actie zal het moeilijk zijn alle EU-burgers van de voordelen van de eengemaakte markt te laten profiteren. Een gelijk speelveld op EU-niveau zal de consumenten helpen ten volle de voordelen van de integratie van de Europese financiële sector te plukken door financiële inclusie te vergemakkelijken en alle consumenten in staat te stellen ten volle van de interne markt te profiteren (bijvoorbeeld door deel te nemen aan de e-handel en bijgevolg aan de digitale markt, inclusief een meer concurrerend grensoverschrijdend verkeer van goederen en diensten). Toegang tot essentiële diensten inclusief basisrekeningdiensten³³ draagt bij tot het realiseren van actieve inclusiestrategieën die gericht zijn op de herintegratie van de mensen die het verst van de arbeidsmarkt af staan. Daarom maakt het verlenen van

³² Zie voetnoot 4.

³³ Samen met diverse enabelende diensten, zoals gezondheidszorg, kinderopvang, sociale huisvesting of permanente educatie.

toegang deel uit van de prestatieacties die vastgesteld zijn door het Europees platform tegen armoede en sociale uitsluiting, een van de vlaggenschipinitiatieven van Europa 2020 dat opgezet is om in de EU inclusieve groei te realiseren.

Een initiatief op basis van artikel 114 van het VWEU zou bijdragen tot de verwezenlijking van de doelstelling van de totstandbrenging en behoorlijke werking van de interne markt met een hoog niveau van consumentenbescherming en het vermijden van concurrentievervalsing op het gebied van retailbanking. Het respecteert het subsidiariteits- en evenredigheidsbeginsel, aangezien duidelijk is dat de beoogde doelstellingen niet door de lidstaten alleen kunnen worden verwezenlijkt. EU-interventie op het gebied van betaalrekeningen is op deze basis gerechtvaardigd.

7. BELEIDSOPTIES, EFFECTANALYSE EN VERGELIJKING

In de onderstaande tabellen staat een samenvatting van de beleidsopties. De geselecteerde opties zijn vetgedrukt.

7.1 Toegang tot basisrekeningdiensten

Optie	Samenvatting
1	Geen EU-actie
2	Ervoor zorgen dat de bepalingen van de aanbeveling worden toegepast.
3	Wijzigen van de bepalingen van de aanbeveling ten aanzien van de begunstigden <u>A:</u> Invoeren van een universeel recht op een basisbetaalrekening <u>B:</u> Invoeren van een recht op een basisbetaalrekening voor nationale ingezetenen <u>C:</u> Invoeren van een recht op een basisbetaalrekening voor niet-ingezetenen met een band met het land waar zij een rekening willen openen
4	Verbeteren van de functies van de basisbetaalrekening <u>A:</u> Uitbreiden van de lijst van basisdiensten met internetbankieren en online aankopen <u>B:</u> Uitbreiden van de lijst van basisdiensten met een klein rekening-courantkrediet of een 'buffer'krediet <u>C:</u> Vermelden van een minimumrekeningsaldo dan niet in beslag kan worden genomen <u>D:</u> Ervoor zorgen dat de functies van de betaalrekening niet discriminerend zijn

Het is van cruciaal belang toegang tot een basisbetaalrekening voor alle burgers, inzonderheid de kwetsbare consumenten, te garanderen. De invoering van optie 2 zou zowel voor ingezetenen als voor niet-ingezetenen zeer effectief zijn. Aangenomen wordt dat de opties 4A, B en C een aantal consumenten zonder bankrekening zou aantrekken en de toegang tot de verschillende betaalmiddelen zou verbeteren omdat elk van deze opties ervoor zorgt dat er een rekeningfunctie bijkomt. Optie 4A zou het meest waarschijnlijk extra consumenten aantrekken en optie 4D zou ook veel consumenten zonder bankrekening, en vooral mobiele consumenten aantrekken, omdat zij mogelijk zou maken dat de rekening op dezelfde wijze over heel de EU wordt gebruikt. De combinatie van de opties 2, 4A en 4D is het effectiefst om de problemen in de markt aan te pakken en de doelstellingen te verwezenlijken. De opties 4A en 4D stemmen overeen met de aanbevelingen van het Europees Parlement: *"De wetgeving moet de gebruiker van een elementaire betaalrekening in staat stellen essentiële betalingstransacties uit te voeren zoals het ontvangen van een inkomen of een uitkering, het betalen van rekeningen of belastingen en het kopen van goederen en diensten, zowel fysiek als op afstand, met behulp van de nationale mainstreamsystemen."*³⁴

7.2 Presentatie en vergelijkingsgemak van bankkosten

Optie	Samenvatting
1	Geen EU-actie

³⁴ Zie voetnoot 15.

2	Invoeren van een standaardprijslijst als onderdeel van de procedures om een rekening te openen. Op EU-niveau zou worden vastgesteld welke kosten alle lidstaten gemeenschappelijk hebben en deze zouden nationaal worden aangevuld en de 20 meest representatieve kosten of ten minste 80% van de opgelopen belangrijke kosten omvatten
3	Invoeren van het vereiste om glossaria voor de bankkostenterminologie te ontwikkelen A: Niet-geharmoniseerde terminologie B: Niet gebaseerd op volledig geharmoniseerde terminologie
4	Invoeren van het vereiste om onafhankelijke websites om kosten te vergelijken op te zetten op lidstaatniveau A: Één enkele officiële website in elke lidstaat B: Vergelijkingsites die een vergunning hebben ontvangen onder een erkenningsregeling
5	Invoeren van het vereiste om representatieve voorbeelden van de kosten van het aanhouden van een betaalrekening te verstrekken A: De banken stellen eigen representatieve voorbeelden op B: De lidstaten schrijven representatieve voorbeelden voor
6	Het opzetten van klantengebruiksprofielen en verstrekken van een kostensimulatie aan toekomstige houders van een eigen lopende rekening A: De banken stellen eigen klantenprofielen op B: De lidstaten schrijven klantenprofielen voor
7	Invoeren van gestandaardiseerde EU-formulieren voor het verstrekken van kosteninformatie vooraf
8	Invoeren van een verplichting voor banken om achteraf informatie over de opgelopen kosten te verstrekken
9	Invoeren van gestandaardiseerde EU-formulieren voor het verstrekken van kosteninformatie achteraf

Optie 2 verplicht tot het verstrekken van lijsten van rekeningkosten. Deze zouden op EU-niveau worden ontwikkeld en op nationaal niveau worden aangevuld, onder gebruikmaking van gestandaardiseerde terminologie. Daardoor zou het vergelijken van de verschillende aanbiedingen worden vergemakkelijkt en zouden de consumenten in staat worden gesteld kosten te verifiëren, te begrijpen en te vergelijken. Zij zal bijdragen tot een gelijk speelveld tussen de aanbieders die concurreren in de markt aangezien alle EU-aanbieders aan dezelfde vereisten zouden moeten voldoen. Optie 8 wordt als effectief beschouwd, vooral in combinatie met optie 2, aangezien zij ervoor zal zorgen dat achteraf informatie over dezelfde kostenposten wordt verstrekt, waardoor de consumenten inzicht zullen krijgen in hun kosten en de juiste keuzes zullen kunnen maken. Met de via de opties 2 en 8 verstrekte informatie zorgt optie 4B, het instrument van de vergelijkingswebsite, ervoor dat de zoek- en overstapkosten voor de consumenten verminderen en dezen het rekeningenaanbod kunnen vergelijken. Optie 4B is voor de lidstaten effectiever dan optie 4A, aangezien zij de lidstaten niet dwingt een nieuwe website op te zetten, maar bestaande websites versterkt.

7.3 Overstappen van betaalrekening

Optie	Samenvatting
1	Geen EU-actie
2	Ervoor zorgen dat de overstapservice de Gemeenschappelijke Beginselen volgt
3	Verbeteren van de effectiviteit van de Gemeenschappelijke Beginselen <u>A:</u> Verbeteren van de bestaande Gemeenschappelijke Beginselen op binnenlands niveau <u>B:</u> Uitbreiding van de werkingssfeer van de verbeterde Gemeenschappelijke Beginselen tot EU-wijd grensoverschrijdend overstappen
4	Invoeren van een automatische doorgeleidingsservice voor alle ontvangsten en betalingen <u>A:</u> Binnenlands <u>B:</u> EU
5	Invoeren van betaalrekeningmeeneembaarheid <u>A:</u> Binnenlands <u>B:</u> EU

Het meest effectieve geheel van opties voor de lange termijn is optie 3B in combinatie met optie 5B. Dit zou een efficiënte stap zijn naar een beter geïntegreerde, functionerende interne markt. Er moet echter verder onderzoek plaatsvinden om de technische mogelijkheden en risico's in verband met de invoering van 5B te analyseren. Hiertoe kan aan de Europese Bankautoriteit een mandaat worden verleend teneinde verdere analyse te verrichten om binnen een bepaalde termijn een technisch uitvoerbare en efficiënte methode te ontwikkelen. De huidige voorkeursoptie is 3B.

8. HET PAKKET BELEIDSOPTIES

De grondredenen voor het selecteren van een 'pakket' beleidsopties die betrekking hebben op de drie gebieden die door de effectbeoordeling worden bestreken, houdt strikt en fundamenteel verband met de algemene doelstellingen. Slechts een combinatie van acties op de drie gebieden kan ervoor zorgen dat het recht op een basisbetaalrekening voor de EU-burgers wordt ingesteld, gemeenschappelijke standaarden om transparante en vergelijkbare bankrekeningkosten te garanderen worden opgesteld en (grensoverschrijdend) overstappen van bankrekening wordt vergemakkelijkt. In de effectbeoordeling worden vier pakketten in overweging genomen, waarin beleidsopties worden gecombineerd die verschillende graden van EU-interventie weerspiegelen. Het resulterende voorkeurspakket omvat de verschillende voorkeursbeleidsopties die voor elk van de drie gebieden in bovenstaand punt 7 zijn bepaald. Meer dan alle andere beoordeelde opties wordt dit pakket geacht de werking van de interne markt te verbeteren, een hoge graad van gelijkwaardige consumentenbescherming voor alle EU-burgers te garanderen en economische groei alsook grotere financiële inclusie te bevorderen.

Met een pakket opties waaruit ook maar één van deze elementen is weggelaten, bestaat de kans dat een eengemaakte markt wordt gecreëerd die niet toegankelijk is voor alle EU-burgers, dat marktfragmentatie verder in de hand wordt gewerkt, dat de concurrentie in gevaar wordt gebracht en dat de efficiëntietoename wordt beperkt.

9. CUMULATIEVE IMPACTS

In de drie onderstaande tabellen staat een uitgesplitst overzicht van de kosten en baten van de voorkeursopties op elk van de drie gebieden. Verschillende soorten kosten die door het voorkeurspakket van opties voor kredietinstellingen en lidstaten worden gegenereerd, zullen naar verwachting cumulatief zijn (bv. actualisering van IT-systemen en cumulering van terugkerende kosten van bijkomend compliancepersoneel). Bij het beoordelen van de efficiëntie van de opties wordt gebruik gemaakt van zowel de gekwantificeerde als de niet-gekwantificeerde kosten en baten voor de belanghebbenden, als beschreven in dit punt.

Toegang tot een basisbetaalrekening

Totale EU-baten (miljoen EUR/jaar)	Optie 2	Optie 4(A)	Optie 4(D)	Totale EU-kosten (miljoen EUR/jaar)	Optie 2	Optie 4(A)	Optie 4(D)
Consument:	542-2711	236-1179	68-339	Consument:	108-542	22-108	22-108
Eenmalige baten	Niet kwantificeerbaar			Eenmalige kosten	0	0	0
Terugkerende jaarlijkse baten	542-2711	236-1179	68-339	Terugkerende jaarlijkse kosten	108-542	22-108	22-108
Betalingsdienstaanbieder:	18-89	2-11	-1,8 à -9	Betalingsdienstaanbieder:	71-356	15-74	19-94
Terugkerende jaarlijkse baten	18-89	2-11	-1,8 à -9	Eenmalige kosten	Niet	0	0
Lidstaat:	18-89	2-11	2-11	Terugkerende jaarlijkse kosten	71-356	15-74	19-94
Eenmalige baten	Niet kwantificeerbaar			Lidstaat:	3,02	0	0,38
Terugkerende jaarlijkse baten	18-89	2-11	2-11	Eenmalige kosten	1,13	0	0,14
Ondernemingen	32-160	16-80	4-20	Terugkerende jaarlijkse kosten	1,89	0	0,24
Terugkerende jaarlijkse baten	32-160	16-80	4-20	Ondernemingen:	0	0	0

**Vergelijkingsgemak van bankkosten en vereisten betreffende presentatie
Overstappen van betaalrekening**

Totale EU-baten (in miljoen EUR 2013 -2022)	Optie 2	Optie 4.B	Optie 8	Totale EU-baten (in miljoen EUR 2013 -2022)	Optie 3B
Voordelen voor de consument				Consument:	
Overstapgedrag wijzigen	584,87	731,08	1 462,16	Overstapgedrag wijzigen	3 655,4
Beter rekeningenbeheer			2 702,57	Vermindering directe/indirecte kosten	Marginaal
Kredietinstelling:				Kredietinstelling:	
Grensoverschrijdende kostenbesparingen	Niet kwantificeerbaar	Niet kwantificeerbaar	Niet kwantificeerbaar	Grensoverschrijdende kostenbesparingen	Niet kwantificeerbaar
Zakelijke kansen				Zakelijke kansen	
Totale EU-kosten (in miljoen EUR 2013 -2022)				Totale EU-kosten (in miljoen EUR)	
Kredietinstelling:				Kredietinstelling:	
eenmalig	95,95-163,03	0,32-0,65	192,42-326,31	eenmalig	67 – 129
terugkerend	183,17-245,40	4,77-9,53	260,37-492,45	terugkerend	2 041 – 2 649
Lidstaat:				Lidstaat:	
eenmalig	0,05-0,08	0,36-0,66	0,07-0,11	eenmalig	3
terugkerend	0,06-1,17	3,48-6,74	0,81-1,59	terugkerend	19

Volgens de beoordeling betreffende het voorkeursbeleidsinstrument geniet een bindend beleidsinstrument voor alle gebieden de voorkeur. Deze beoordeling verandert niet wanneer de voorkeursopties in een pakket worden samengebracht. Op cumulatieve basis zijn de drie pakketten voorkeursopties complementair en resulteren zij niet in divergerende impacts.

Het pakket voorkeursopties zal een echt verschil maken voor de **consumenten**. Door de maatregelen inzake toegang zal het aantal burgers zonder bankrekening verminderen en zal tegelijk een volledig functionerende interne markt voor betaalrekeningen ontstaan die efficiënt en competitief is. De consumenten zullen profiteren van verbeterde toegang tot hun geldmiddelen ongeacht hun geografische locatie, een verhoogd niveau van veiligheid door de lagere niveaus van contante transacties, een verhoogd assortiment goederen en diensten wanneer elektronisch betalen verplicht is, de mogelijkheid om gemakkelijker toegang te verkrijgen tot werkgelegenheid en accommodatie en een verminderd gevoel van financiële, economische en sociale uitsluiting. Een sterk positief effect op het consumentenvertrouwen zal de vraag naar betaalrekeningen ondersteunen en consumentenmobiliteit zowel op nationaal als op grensoverschrijdend niveau aanmoedigen.

De concurrentie zal naar verwachting onder meer de volgende effecten hebben: kostenefficiëntie voor **kredietinstellingen** (aangezien zij in alle lidstaten waarbinnen zij opereren dezelfde IT-systemen, processen, personeelsopleidingsprocedures enz. kunnen implementeren, hetgeen in schaalvoordelen resulteert), gemakkelijkere markttoegang voor buitenlandse aanbieders en groter potentieel voor marktexpansie van concurrerende aanbieders. Onkwantificeerbare voordelen voor kredietinstellingen zijn

onder meer: een verhoogde klantenbasis om andere producten (bv. woningverzekering) aan te verkopen, verminderde kosten en risico's van op contanten gebaseerde betalingen en de voordelen van een bijdrage tot het kapitaal en de funding.

De voorkeursbeleidsopties zullen voor **de kredietinstellingen** kosten met zich meebrengen, maar de totale impact zal redelijk zijn. Aanbieders zullen naar verwachting op korte termijn meer kosten – of althans kwantificeerbare kosten – hebben dan baten. Deze kosten zullen door verschillende factoren worden beperkt. Allereerst wordt een aantal beleidsopties reeds in verschillende lidstaten uitgevoerd. In de tweede plaats worden substantiële synergieën tussen de verschillende beleidsopties verwacht (bv. aanpassing van de IT-systemen, interne communicatie en personeelsopleiding). In de derde plaats zouden de aanbieders in staat zijn hun kosten te dekken door de prijzen van de betaalrekeningen aan te passen. In de vierde plaats geldt dat hoe meer rekeningen in de loop der tijd worden geopend, hoe lager de incrementele kosten van toegang, overstappen en transparantie zullen zijn.

De lidstaten en de maatschappij als geheel zouden profiteren van lagere kosten voor socialezekerheidsbetalingen of minder fraude in verband met uitkeringen en belastingen. Meer in het algemeen zou de bevordering van concurrerende bankenmarkten de efficiëntie van de eengemaakte markt verbeteren, hetgeen in een tijd van economische crisis bijzonder waardevol zou zijn. Deze voordelen zouden elkaar versterken en het consumenten- en ondernemingsvertrouwen verbeteren en stimuleren waardoor de groei zou worden gestimuleerd.

Onderhavig voorstel heeft geen gevolgen voor de begroting van de EU of die van EU-agentschappen. Dit pakket zal de **EU-ondernemingen** significant ten goede komen. Zij zullen waarschijnlijk geen kosten oplopen, maar kunnen substantieel voordeel trekken van verbeterde toegang tot betaalrekeningen. De voorkeursopties zullen de voorwaarden creëren voor een grotere markt voor hun goederen en diensten. Bovendien zouden niet-discriminerende instrumenten en online faciliteiten met betrekking tot betaalrekeningdiensten een potentiële toename in de grensoverschrijdende handel bewerkstelligen.

De voornaamste **administratieve last** zal ontstaan uit de aanpassing van de interne processen van de kredietinstellingen om voor zowel consumenten als autoriteiten in informatiebehoefte te voorzien. Dit omvat vooral de kosten van aanpassing van de informatiesystemen en -gegevens. Er zullen voor de lidstaten de kosten zijn van het organiseren en beheren van publieke informatiecampagnes om de consumenten bekender te maken met hun rechten. De administratieve last die op de consumenten wordt gelegd, zou moeten verminderen omdat zij niet langer zoveel documentatie en bewijsstukken zullen hoeven te verstrekken om een rekening te openen.

10. CONCLUSIE

Een wetgevingspakket betreffende betaalrekeningen dat in nationale specificiteit voorziet en voor toegang tot basisbetaalrekeningen zorgt, en de vergelijkbaarheid en transparantie van rekeningkosten en het overstappen van betaalrekening vergemakkelijkt, zal aan de in deze effectbeoordeling uiteengezette doelstellingen en de resoluties van het Europees Parlement en de oproep tot actie in de Akte voor de interne markt II voldoen. De Commissie moet de passendheid en effectiviteit van het pakket na uitvoering ervan toetsen. Deze toetsing kan een publieke raadpleging, mysteryshoppingoperaties en analyse van consumentenklachten omvatten. Er zou eveneens aandacht worden besteed aan indicatoren zoals het aantal consumenten zonder bankrekening, gebruik van elektronische betaalmethoden en het aantal consumenten dat overstapt.