

P7_TA(2012)0293

Toegang tot basisbankdiensten

Resolutie van het Europees Parlement van 4 juli 2012 met aanbevelingen aan de Commissie betreffende de toegang tot basisbankdiensten (2012/2055(INI))

Het Europees Parlement,

- gezien artikel 225 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,
- gezien de mededeling van de Commissie van 27 oktober 2010 getiteld "Werkprogramma van de Commissie voor 2011" (COM(2010)0623), en met name de vermelding van geplande "wetgeving inzake de toegang tot basisbankdiensten",
- gezien de mededeling van de Commissie van 13 april 2011 getiteld 'Akte voor de interne markt: Twaalf hefboomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen "Samen werk maken van een nieuwe groei" ' (COM(2011)0206),
- gezien de mededeling van de Commissie getiteld "Europa 2020: een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei" (COM(2010)2020),
- gezien Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten op de interne markt¹, en met name de totstandbrenging van de gemeenschappelijke eurobetalingsruimte,
- gezien Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2005 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme²,
- gezien de raadgevingen van de Commissie aangaande "financiële inclusie: toegang tot een basisbankrekening garanderen" van 2009 en over "toegang tot een basisbetaalrekening" van 2010,
- gezien Aanbeveling 2011/442/EU van de Commissie van 18 juli 2011 betreffende toegang tot een elementaire betaalrekening³ en de bijbehorende effectbeoordeling (SEC(2011)0906),
- gezien het werkdokument van de diensten van de Commissie getiteld "The Single Market through the lens of the people: A snapshot of citizens' and businesses' 20 main concerns" (SEC(2011)1003), en met name punt van bezorgdheid 7 dat gaat over de moeilijkheden die burgers ondervinden wanneer zij een bankrekening openen in een lidstaat waar zij niet hun verblijfplaats hebben,
- gezien de artikelen 42 en 48 van zijn Reglement,
- gezien het verslag van de Commissie economische en monetaire zaken en het advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A7-0197/2012),

¹ PB L 319 van 5.12.2007, blz. 1.

² PB L 309 van 25.11.2005, blz. 15.

³ PB L 190 van 21.7.2011, blz. 87.

- A. overwegende dat de goede werking van de interne markt en de ontwikkeling van een moderne sociale markteconomie onder meer afhangen van de universele verlening van betaalbare en toegankelijke elementaire betalingsdiensten en van een maatschappelijk verantwoorde banksector;
- B. overwegende dat de toegang tot elementaire betalingsdiensten voor consumenten één van de voorwaarden is om van de interne markt te profiteren, en met name om tegen redelijke transactiekosten het recht op vrijheid van verkeer te genieten, geld over te schrijven en goederen en diensten te kopen; overwegende dat een consument zonder elementaire betalingsdiensten onmogelijk de voordelen van e-handel kan genieten; overwegende dat een consument die geen toegang tot een betaalrekening heeft, jaarlijks naar schatting tussen 185 en 365 euro aan alternatieve kosten betaalt; overwegende dat de toegang tot elementaire betalingsdiensten onder meer steeds sterker een voorwaarde wordt voor sociale integratie in de zin van toegang tot werk, gezondheidszorg en huisvesting;
- C. overwegende dat naar schatting van de Commissie momenteel 7% van de volwassenen in de Unie, dat wil zeggen 30 miljoen mensen, geen bankrekening hebben, en dat naar schatting 6,4 tot 7 miljoen mensen een rekening is ontzegd of niet om een bankrekening hebben durven vragen; overwegende dat de mate van financiële uitsluiting van lidstaat tot lidstaat verschilt; overwegende dat in sommige lidstaten maar heel weinig mensen over een bankrekening beschikken, waarbij het laagste percentage wordt opgetekend in Roemenië en Bulgarije, waar ongeveer 50% van de volwassen bevolking over een bankrekening beschikt;
- D. overwegende dat elke consument het recht heeft om al dan niet een betaalrekening of elementaire betaalrekening te openen; overwegende dat consumenten bijgevolg niet verplicht mogen worden om over een betaalrekening of elementaire betaalrekening te beschikken; overwegende dat in deze context financiële voorlichting waarin gewezen wordt op de voordelen van financiële insluiting belangrijk is;
- E. overwegende dat banken een persoon de mogelijkheid kunnen ontzeggen om een bankrekening te openen als de betreffende persoon geen inwoner is van de lidstaat waarin de bank geregistreerd staat; overwegende dat de moeilijkheden die niet-inwoners ondervinden met het openen van bankrekeningen de correcte werking van de interne markt belemmeren;
- F. overwegende dat algemene economische en sociale ontwikkeling bijdraagt tot een hoge penetratiegraad van bankrekeningen; overwegende dat de variatie tussen de lidstaten in het percentage van de bevolking dat een lopende betaalrekening gebruikt voor 33% kan worden verklaard door het economische ontwikkelingsniveau en dus voor 67% afhangt van andere factoren zoals regelgeving of zelfreguleringsregelingen;
- G. overwegende dat betalingsdienstaanbieders de marktlogica volgen en dus de neiging hebben zich vooral op commercieel aantrekkelijke consumenten te richten, waardoor ze in bepaalde gevallen in commercieel opzicht minder aantrekkelijke consumenten niet dezelfde keuze aan producten bieden; overwegende dat de gedragscodes voor de sector, bijvoorbeeld in Duitsland, Ierland, Italië, Luxemburg, Slovenië en het Verenigd Koninkrijk, er onder meer zijn gekomen onder druk van de publieke opinie en ten gevolge van de roep om wetgevingsinitiatieven; overwegende dat zelfreguleringsinstrumenten positieve of gemengde resultaten hebben opgeleverd en tot dusver niet hebben gezorgd voor toegang tot elementaire betalingsdiensten in alle lidstaten;

- H. overwegende dat wettelijke benaderingen om een universele toegang tot basisbankdiensten te garanderen bevredigende resultaten hebben opgeleverd; overwegende dat bijvoorbeeld in Denemarken en Finland nagenoeg 100% van de huishoudens over bankdiensten beschikt en in België en Frankrijk het aantal burgers zonder bankrekening aanzienlijk is gedaald als gevolg van de tenuitvoerlegging van wetgevingsinitiatieven;
- I. overwegende dat niet alle lidstaten passende maatregelen hebben genomen in overeenstemming met Aanbeveling 2011/442/EU van 18 juli 2011 van de Commissie betreffende toegang tot een elementaire betaalrekening¹ en dat er in te veel lidstaten nog steeds geen wettelijke of vrijwillige verplichting voor aanbieders bestaat om elementaire betalingsdiensten aan te bieden;
- J. overwegende dat een doeltreffende elementaire betaalrekening makkelijk moet kunnen worden geopend en een bepaalde reeks essentiële diensten moet leveren, en dat er maatregelen moeten worden getroffen met het oog op effectief toezicht en geschillenbeslechting en met het oog op de toegang van consumenten zonder vast verblijfsadres tot een dergelijke rekening; overwegende dat regelgeving ter bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten op evenredige wijze dient te worden toegepast en nooit mag worden gebruikt als ongefundeerd voorwendsel om in commercieel opzicht minder aantrekkelijke consumenten te weigeren; overwegende dat de Commissie dient te onderzoeken of het nodig moet zijn voor consumenten om op een bepaalde manier met een lidstaat verbonden te zijn om in aanmerking te komen voor een elementaire betaalrekening;
- K. overwegende dat leveranciers van betalingsdiensten kosteloos of tegen een redelijk tarief toegang moeten bieden tot een elementaire betaalrekening;
- L. overwegende dat aanbieders van betaaldiensten bijzondere aandacht dienen te besteden aan vanuit financieel oogpunt kwetsbare consumenten bij het aanbieden van debetfaciliteiten en bijkomende kredietproducten, om overmatige schulden te vermijden; overwegende dat de lidstaten dienen te vermijden dat potentiële kosten voor elementaire betalingsdiensten een obstakel vormen voor financieel uitgesloten consumenten om toegang te hebben tot elementaire betalingsdiensten;
- M. overwegende dat overmatige schuldenlast in heel de EU het meest belangrijke "nieuwe sociale risico" is geworden, onder meer als gevolg van de sociale en economische crisis, en overwegende dat bescherming tegen beslaglegging, die enkel op het niveau van de lidstaten dient te worden beheerd en ontwikkeld, een belangrijke kwestie is in dit opzicht;
- N. overwegende dat concurrentievervalsing moet worden voorkomen en dat er rekening moet worden gehouden met de behoeften van de consumenten in regio's waar weinig mensen een bankrekening hebben, en dat het toepassingsgebied van het initiatief dus zo ruim mogelijk moet zijn; overwegende dat bij de verdere ontwikkeling en beoordeling van initiatieven op dit vlak rekening moet worden gehouden met de nieuwe ontwikkelingen op de markt van betalingsdiensten, zoals voorafbetaalde oplossingen of mobiel bankieren;
- O. overwegende dat de beschikbaarheid van begrijpelijke informatie voor de consumenten van wezenlijk belang is in het kader van elk initiatief ter bevordering van de toegang tot elementaire betalingsdiensten; overwegende dat de Commissie de lidstaten bijgevolg moet

¹ PB L 190 van 21.7.2011, blz. 87.

aanmoedigen om gerichte communicatiecampagnes te ontwikkelen die toegespitst zijn op de specifieke behoeften en problemen van "bankloze", kwetsbare en mobiele consumenten; overwegende dat aanbieders ervoor moeten zorgen dat personeelsleden voldoende zijn opgeleid om klanten met een elementaire betaalrekening op een passende manier te kunnen helpen; overwegende dat aanbieders er eveneens voor dienen te zorgen dat mogelijke belangenconflicten geen negatieve gevolgen hebben voor deze consumenten;

- P. overwegende dat studenten, werkenden en dienstverleners over de grenzen heen moeten kunnen bewegen en eenvoudig de vruchten moeten kunnen plukken van de mobiliteit binnen de Unie;
- Q. overwegende dat het voor het openen van een betaalrekening in een lidstaat niet nodig moet zijn om een bestaande bankrekening in een andere lidstaat op te heffen;
- R. overwegende dat bestaande vereisten die door aanbieders van betalingsdiensten worden gehanteerd voor het openen van elementaire betaalrekeningen, beperkend zijn en de grensoverschrijdende mobiliteit binnen de Unie kunnen hinderen;
1. verzoekt de Commissie vóór september 2012 een gedetailleerde beoordeling te geven van de stand van zaken in alle lidstaten; verzoekt de Commissie vóór januari 2013 op basis van artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en aan de hand van de in de bijlage bij deze resolutie opgenomen gedetailleerde aanbevelingen een voorstel voor een richtlijn in te dienen om alle consumenten die wettelijk in de Unie verblijven, toegang tot elementaire betaaldiensten te garanderen, tenzij uit de gedetailleerde beoordeling blijkt dat dergelijk voorstel niet nodig is;
 2. constateert dat de aanbevelingen in overeenstemming zijn met de grondrechten en de beginselen van subsidiariteit en evenredigheid;
 3. is van oordeel dat het verlangde voorstel geen financiële gevolgen heeft voor de begroting van de Europese Unie;
 4. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie en de in bijlage gaande gedetailleerde aanbevelingen te doen toekomen aan de Commissie en de Raad, alsmede aan de regeringen en parlementen van de lidstaten.

BIJLAGE BIJ DE RESOLUTIE:

GEDETAILLEERDE AANBEVELINGEN BETREFFENDE DE INHOUD VAN HET VERLANGDE VOORSTEL

Het Europees Parlement is van mening dat de goed te keuren richtlijn tot doel moet hebben regels vast te leggen voor het volgende:

Aanbeveling 1 (over het toepassingsgebied)

1. Het begrip "elementaire betaalrekening" dient te worden gedefinieerd als een betaalrekening in overeenstemming met de bepalingen van de voorgestelde wetgeving. Basale betaalrekeningen die niet geheel aan deze bepalingen voldoen, mogen niet onder dit begrip worden geschaard.
2. In de richtlijn moet bepaald zijn dat de lidstaten dienen te zorgen voor toegang tot elementaire betalingsdiensten door alle betalingsdienstaanbieders als gedefinieerd in artikel 4, lid 9, van Richtlijn 2007/64/EG die als integraal onderdeel van hun reguliere bedrijfsactiviteiten betaalrekeningen aanbieden aan consumenten, in beginsel te verplichten elementaire betaalrekeningen aan te bieden.
3. Wetgevingsinitiatieven dienen in overeenstemming te zijn met het subsidiariteitsbeginsel en rekening te houden met bestaande wettelijke of vrijwillige regelingen in de lidstaten waar het recht op toegang tot een elementaire betaalrekening reeds afdoende is gewaarborgd.
4. Om betalingsdienstaanbieders die geen betaalrekeningen voeren voor consumenten dienovereenkomstig geen onnodige lasten op te leggen, moeten de volgende aanbieders worden vrijgesteld van de verplichting om een elementaire betaalrekening aan te bieden:
 - a) betalingsdienstaanbieders als genoemd in artikel 1, lid 1, onder e) en f), van Richtlijn 2007/64/EG;
 - b) betalingsinstellingen die slechts toestemming hebben om een of meer van de betalingsdiensten als vermeld in de punten 4 tot en met 7 van de bijlage bij Richtlijn 2007/64/EG aan te bieden.
5. Het moet de lidstaten toegestaan zijn andere betalingsdienstaanbieders vrij te stellen van de verplichting om een elementaire betaalrekening aan te bieden. Elke vrijstelling dient te steunen op objectieve en zeer restrictieve criteria en dient enkel betrekking te hebben op aanbieders van betaaldiensten die bijvoorbeeld gebaseerd zijn op een bedrijfsmodel zonder winstoogmerk of die niet werkzaam zijn op het gebied van algemene retailbetalingsdiensten. Verder mogen de vrijstellingen het recht op toegang voor consumenten niet in het gedrang brengen en dienen er zo weinig mogelijk vrijstellingen te worden toegekend om zo de negatieve gevolgen voor de concurrentie zoveel mogelijk te beperken.

Aanbeveling 2 (over toegangs- en identificatievoorwaarden)

6. De goed te keuren wetgeving moet ervoor zorgen dat elke wettig in de Unie verblijvende consument, d.w.z. natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit handelt, het recht heeft om bij een betalingsdienstaanbieder die in een lidstaat actief is een elementaire betaalrekening met betaaldienst te openen en te gebruiken, op voorwaarde dat de consument nog geen betaalrekening heeft in die lidstaat. De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat er werkbare mechanismen beschikbaar zijn voor de consumenten om een normale betaalrekening te sluiten met als doel deze om te zetten in of over te schakelen op een elementaire betaalrekening. Voor het openen van een elementaire betaalrekening is legitimatie verplicht.
7. De aan te nemen wetgeving moet ervoor zorgen dat het voor de consumenten niet al te moeilijk is te bewijzen dat zij nog niet over een betaalrekening beschikken. Dit kan onder meer gebeuren door middel van een verklaring op eer van de consument.
8. Voor het openen van een elementaire betaalrekening mag geen rekening worden gehouden met criteria zoals inkomensniveau, werk, kredietverleden, schuldenlast, individuele situatie met betrekking tot faillissement of verwacht transactievolume van de rekeninghouder. De toegang tot een elementaire betaalrekening mag in geen geval afhankelijk worden gesteld van het kopen van andere producten of diensten zoals een verzekering of een bijkomende rekening.
9. In het voorstel dient bepaald te zijn dat een elementaire betaalrekening slechts kan worden geweigerd of beëindigd in objectief gerechtvaardigde omstandigheden uit hoofde van desbetreffende EU- of nationale wetgeving, die geen betrekking hebben op de in paragraaf 8 opgesomde criteria, zoals:
 - a) strijdigheid met de wetgeving inzake het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten;
 - b) oplichting, misbruik van vertrouwen of schriftvervalsing;
 - c) ernstige en langdurige niet-naleving van de verplichtingen die samenhangen met de elementaire betaalrekening.
10. De lidstaten moeten zo nodig niet-discriminerende en flexibele maatregelen invoeren om consumenten te helpen voldoen aan de zorgvuldigheidseisen, met inachtneming van de wetgeving inzake het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten. Dergelijke maatregelen dienen met name rekening te houden met de behoeften van consumenten zonder vast verblijfsadres.
11. Om dit te vergemakkelijken moeten de lidstaten de mogelijkheid krijgen om elementaire betaalrekeningen overeenkomstig artikel 3, lid 3, van Richtlijn 2006/70/EG tot vaststelling van uitvoeringsmaatregelen van Richtlijn 2005/60/EG aan te merken als producten met een laag risico. Aanbieders zouden uit dien hoofde moeten kunnen worden verplicht om vereenvoudigde klantenonderzoeksvereisten toe te passen. De Commissie moet de interpretaties van de regelgeving tegen het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten verder trachten te verhelderen zodat deze op evenwichtige en proportionele wijze worden toegepast in de context van elementaire bankdiensten. Niemand kan op deze gronden de toegang worden ontzegd tot en niemand kan worden uitgesloten van een elementaire betaalrekening tenzij er gegronde en objectieve redenen zijn om zulks te doen. Dergelijke wetgeving mag nooit worden gebruikt als ongefundeerd voorwendsel

om in commercieel opzicht minder aantrekkelijke consumenten te weigeren.

12. De goed te keuren wetgeving moet betalingsdienstaanbieders verplichten transparant te werk te gaan bij een besluit om een elementaire betaalrekening te weigeren of te sluiten, dit onder de naleving van de wetgeving op het witwassen van geld en de financiering van terroristische activiteiten, alsook op de preventie en de opsporing van misdrijven. Om de consument in staat te stellen het besluit van de betalingsdienstaanbieder aan te vechten, moet de betalingsdienstaanbieder de consument schriftelijk laten weten waarom de opening van een elementaire betaalrekening is geweigerd of waarom een elementaire betaalrekening is gesloten. De aanbieder moet ook worden verplicht de consument te informeren over mogelijkheden voor alternatieve geschillenbeslechtingssystemen.
13. De goed te keuren wetgeving moet bepalen dat de aanbieder snel moet nagaan of de consument recht heeft op toegang tot een elementaire betaalrekening en dat de aanbieder, indien dit meer dan twee weken duurt, de consument schriftelijk moet laten weten waarom. Redenen die onder de verantwoordelijkheid van de aanbieder vallen, zoals een overmatige werkdruk, mogen geen rechtvaardiging zijn voor een dergelijke vertraging. De aanbieder mag vereisen dat een consument lijfelijk in het dichtstbijzijnde agentschap aanwezig is om de rekening te openen. Er moeten echter alternatieve oplossingen worden gevonden indien het voor consumenten niet mogelijk of te belastend is om lijfelijk aanwezig te zijn.

Aanbeveling 3 (over functionaliteiten en kosten)

14. 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.
15. De lidstaten moeten aanbieders van betaaldiensten desgewenst kunnen toelaten in voorkomend geval kleine overbruggingskredieten aan te bieden als buffer ter dekking van tijdelijke negatieve balansposities. Aanbieders moeten bovendien in voorkomend geval als aparte dienstverlening kredietproducten kunnen aanbieden aan klanten met een elementaire betaalrekening. De toegang tot of het gebruik van de elementaire betaalrekening mag op geen enkele wijze afhankelijk worden gesteld van de aankoop van dergelijke diensten of producten, of daardoor worden beperkt. De kosten voor dergelijke overbruggingskredieten en voor de afzonderlijke kredietproducten dienen transparant te zijn en ten minste even gunstig als het gewoonlijke prijsbeleid van de aanbieder.
16. De toegang tot een elementaire betaalrekening moet gratis zijn of redelijk geprijsd. Indien er kosten in rekening worden gebracht dienen deze transparant te zijn. Elke lidstaat dient een maximum in te stellen op de totale jaarlijkse kosten in verband met het openen en het gebruik van een elementaire betaalrekening. De Commissie dient te beoordelen of het haalbaar is een voor de hele Unie geldend maximum in te stellen op de totale jaarlijkse kosten in verband met het openen en het gebruik van een elementaire betaalrekening. De Commissie dient eveneens manieren te onderzoeken om dit in de Unie geldende maximum aan te passen aan de nationale omstandigheden, zoals het algemene consumentenprijsniveau, inkomensniveaus en de gemiddelde tarieven voor normale betaalrekeningen. Betalingsdienstaanbieders moeten worden verplicht ervoor te zorgen dat de elementaire betaalrekening te allen tijde - ongeacht op welke parameters er wordt

vergeleken - de meest prijsgunstige rekening is voor het uitvoeren van elementaire betalingstransacties.

17. Eventuele boetes moeten redelijk zijn en ten minste even gunstig zijn als het gewoonlijke prijsbeleid van de aanbieder. Boetes mogen niet worden opgenomen in de berekening van de totale jaarlijkse kosten.
18. Aanbieders moeten alleen worden verplicht functionaliteiten op te nemen die deel uitmaken van hun gewone aanbod. Als dat het geval is, moet een elementaire betaalrekening de volgende diensten omvatten:

A. Basisrekeningbeheerdiensten

- a) het openen en sluiten van de betaalrekening;
- b) diensten waarmee op een betaalrekening contant geld kan worden gestort en transacties kunnen worden ontvangen;
- c) diensten waarmee contant geld van een betaalrekening kan worden opgenomen;
- d) verstrekking van bankafschriften.

B. Standaardbetalingsdiensten

- a) geldovermakingen in de valuta van de lidstaat waar de rekening is geopend door de uitvoering van overschrijvingen, ook tussen banken;
- b) geldovermakingen in de valuta van de lidstaat waar de rekening is geopend door de uitvoering van betalingstransacties met een betaalkaart waarmee geen betalingstransacties kunnen worden uitgevoerd die het saldo op de betaalrekening zouden overschrijden;
- c) de uitvoering van staande opdrachten in de valuta van de lidstaat waar de rekening is geopend, ook tussen banken;
- d) de uitvoering van automatische incasso's in de valuta van de lidstaat waar de rekening is geopend, ook tussen banken, in lidstaten waar deze nodig zijn voor de uitvoering van essentiële transacties.

Aan het aantal uitgevoerde operaties vermeld onder A en B mag geen limiet wordt gesteld. Voor de uitvoering van de in A en B weergegeven diensten heeft de consument recht op niet-discriminerende toegang tot de verschillende kanalen die de aanbieder aanbiedt, zoals manuele transacties aan het loket van filialen, transacties via een betaalautomaat, voor zover technisch mogelijk ook bankautomaten van andere banken, internetbankieren en telebankieren.

C. Aanvullende diensten

De lidstaten mogen vereisen dat er verdere functionaliteiten aan de elementaire betaalrekening worden verbonden. Betalingsdienaars moeten eveneens de mogelijkheid hebben om de reeks functionaliteiten op eigen initiatief uit te breiden, bijvoorbeeld met een spaarrekening of internationale geldovermakingen naar of van

rekeningen buiten de Unie.

Aanbeveling 4 (over informatie)

19. De lidstaten dienen consumenten essentiële en begrijpelijke informatie over de beschikbaarheid van elementaire betaalrekeningen aan te bieden, en hierbij vooral aandacht te besteden aan de specifieke behoeften en problemen van "bankloze", kwetsbare en mobiele consumenten. De Commissie en de lidstaten dienen bij te dragen aan een hoog niveau van bewustzijn bij consumenten en belanghebbenden. Aanbieders dienen verschillende beschikbare kanalen te gebruiken, zoals hun website en, in voorkomend geval, agentschappen waar informatie zichtbaar moet zijn voor de consumenten.
20. Lidstaten zouden banken moeten aanmoedigen regelingen te treffen voor het adviseren van hun meest kwetsbare klanten om hen te helpen zich verantwoordelijk te gedragen en hun budget te beheren.
21. Om klanten met een elementaire betaalrekening op een passende manier te kunnen helpen, dient de aan te nemen wetgeving aanbieders te verplichten ervoor te zorgen dat personeelsleden voldoende zijn opgeleid en dat mogelijke belangenconflicten geen negatieve gevolgen hebben voor deze consumenten.
22. De voorschriften inzake informatie uit hoofde van de aan te nemen wetgeving gelden onverminderd de bepalingen van Richtlijn 2007/64/EG betreffende informatieverstrekking aan de consument.

Aanbeveling 5 (over toezicht, geschillenbeslechting, statistieken en compensatie)

23. De aan te nemen wetgeving moet de lidstaten verplichten bevoegde autoriteiten aan te wijzen die ervoor zorgen en erop toezien dat de voorschriften daadwerkelijk worden nageleefd. Deze aangewezen bevoegde autoriteiten moeten onafhankelijk zijn van betalingsdienstaanbieders.
24. De lidstaten moeten worden verplicht beginselen vast te stellen voor sancties die worden opgelegd aan aanbieders die niet aan het kader voor elementaire betaalrekeningen voldoen, met inbegrip van schendingen van de in paragraaf 25 beschreven voorschriften inzake statistieken.
25. De lidstaten moeten worden verplicht erop toe te zien dat de aanbieders de bevoegde nationale autoriteiten regelmatig betrouwbare informatie verstrekken over de bij hen geopende en opgeheven elementaire betaalrekeningen, alsook over de geweigerde aanvragen voor elementaire betaalrekeningen en de redenen voor die weigeringen. Aanbieders dienen de bevoegde nationale autoriteiten tevens gedetailleerde informatie ter beschikking te stellen over de aan elementaire betaalrekeningen verbonden kosten.
26. De lidstaten moeten de Commissie en de Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit) jaarlijks de in paragraaf 25 bedoelde samengevoegde informatie verstrekken. De gegevens moeten in een samengevoegde en begrijpelijke vorm worden

bekendgemaakt.

27. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat er passende en doeltreffende klachten- en verhaalprocedures worden ingesteld voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen betalingsdianstaaubieders en consumenten over de rechten en plichten die op grond van de beginselen van de aan te nemen wetgeving zijn vastgesteld, waarbij in voorkomend geval van bestaande instanties gebruik wordt gemaakt. De instanties voor alternatieve geschillenbeslechting moeten onafhankelijk en laagdrempelig zijn en moeten hun diensten gratis verlenen. Om de onafhankelijkheid te garanderen, moet voor een gelijke vertegenwoordiging van aanbieders, consumenten en andere gebruikers worden gezorgd. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat alle aanbieders van elementaire betaalrekeningen aangesloten zijn bij een of meer van dergelijke instanties die dergelijke klachten- en verhaalprocedures afhandelen.
28. De lidstaten moeten worden verplicht ervoor te zorgen dat deze instanties voor alternatieve geschillenbeslechting actief samenwerken bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen. Als er bij geschillen partijen uit verschillende lidstaten betrokken zijn, moet FIN-NET worden gebruikt om de consumentenklachten te behandelen.

Aanbeveling 6 (over uitvoering en herziening)

29. De aan te nemen wetgeving moet binnen twaalf maanden na de publicatie ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* door de lidstaten worden uitgevoerd.
30. Binnen drie jaar na de inwerkingtreding van de richtlijn en vervolgens om de vijf jaar publiceert de Commissie in nauwe samenwerking met de lidstaten en de belanghebbenden een verslag over de toepassing ervan. In dit verslag wordt het volgende geëvalueerd:
 - a) of de lidstaten de wetgeving volledig hebben uitgevoerd;
 - b) de vooruitgang die is geboekt met het garanderen van de toegang tot elementaire betalingsdiensten voor alle klanten in de EU, alsook het directe en indirecte effect van de bepalingen van de richtlijn op de bestrijding van financiële uitsluiting;
 - c) de mate waarin de consumenten waarop deze richtlijn betrekking heeft op de hoogte zijn van de beschikbaarheid en de kenmerken van elementaire betaalrekeningen en de consumentenrechten met betrekking tot deze bankrekeningen;
 - d) de kosten met betrekking tot het aanbieden van elementaire betaalrekeningen, ook op het vlak van consumentenprijzenniveaus;
 - e) beste praktijken en concrete aanbevelingen voor lidstaten met een hoge of aanhoudende uitsluiting van consumenten van betalingsdiensten;
 - f) de gevolgen voor de integratie en totstandbrenging van een interne markt voor retail banking in de hele Unie en verstoringen van de concurrentie tussen aanbieders van elementaire betaalrekeningen.

Dit verslag gaat in voorkomend geval vergezeld van een voorstel tot wijziging van de wetgeving en van aanbevelingen voor een betere tenuitvoerlegging in de lidstaten. Het

verslag wordt toegezonden aan het Europees Parlement en de Raad.

31. De Commissie moet de voorgestelde richtlijn inzake elementaire betaalrekeningen aanvullen met verdere initiatieven die beogen retailbankdiensten verder te integreren en te harmoniseren en financiële uitsluiting te voorkomen. Een dergelijk pakket kan in het bijzonder:

- a) de concurrentie met betrekking tot betaal- en bankdiensten verbeteren om:
 - i) ervoor te zorgen dat de vergoedingen voor bankrekeningen transparant en vergelijkbaar zijn, zodat de consumenten de tarieven van verschillende banken kunnen vergelijken en een beter aanbod kunnen zoeken;
 - ii) alle technische en administratieve obstakels weg te nemen om van bankrekening te veranderen, zodat consumenten makkelijk van de ene bank naar de andere kunnen overstappen;
- b) ervoor zorgen dat verkopers makkelijker verschillende betalingswijzen aanvaarden, zodat consumenten profijt kunnen trekken van de mogelijkheden van e-handel; in dit verband zouden alle verkopers de mogelijkheid moeten bieden om zonder extra kosten met een basisbetaalkaart te betalen;
- c) de nationale interpretaties van de antiwitwasbepalingen verduidelijken zodat deze nooit worden gebruikt als voorwendsel voor de afwijzing van commercieel minder aantrekkelijke consumenten;
- d) de financiële voorlichting verbeteren, ook op scholen, overmatige schulden, het meest belangrijke "nieuwe sociale risico" in de EU, bestrijden en de toegang tot eerlijk krediet en microkredieten in de hele Unie verbeteren.