



Gemeinsam Äntwert vum Här Finanzminister, Gilles Roth, vun der Madamm Ministesch fir Digitaliséierung, Stéphanie Obertin, vum Här Minister fir Famill, Solidaritéit, Zesummeliwwen an Accueil, Max Hahn, an vum Här Minister fir Wirtschaft, PME, Energie an Tourismus, Lex Delles, op déi parlamentaresch Fro n°106 vum 14. Dezember 2023 vun den éierbaren Deputéierten Marc Goergen

1. Wéi positionéiert sech déi nei Regierung an dëser Problematik?

D'Regierung ass sech bewusst, dass nei technesch Entwécklungen am Finanzberäich nei Erausforderunge fir d'Leit mat sech bréngen, an ënnersträicht, dass dës gläichzäiteg méi Sécherheet bréngen an d'Gefor fir Affer vu Phishing ze gi, reduzéieren. Der Regierung ass et dofir wichteg, all d'Bierger, bei den Defie vum digitale Wandel an engem sécheren a vertrauenswürdigen Ëmfeld ze begleeden.

2. Wéi eng Measure si geplangt, fir den technesch manner affine Leit reell Hëllefstellungen an Alternativen ze bidden?

D'Regierung setzt op d'Ëmsetzung vum nationalen Aktiounsplang fir digital Inklusioun, fir technesch manner affine Leit reell Hëllefstellungen unzebidden. An deem Kontext gouf am Joer 2021 eng Formatioun iwwert den E-Banking ausgeschafft, wou och den Aspekt vun der digitaler Authentifizierung behandelt gëtt. De Module E-Banking ass och Deel vum Internetführerschein 1.0 & 2.0, eng Formatioun, déi et erméiglecht Basiskenntnisser a Kompetenzen a punkto neien Technologien ze kréien. Weiderhi gouf 2023 eng Formatioun iwwert de MyGuichet ausgeschafft a lancéiert, wou och déi digital Authentifizierung fir den Accès behandelt gëtt.

Dës Formatioun goufen an Zesummenaarbecht mat der ASBL "ErwuesseBildung" ausgeschafft, engem vum Educatiounsministère agreéierten Zenter fir d'Formation des Adultes, déi eng laang Erfahrung an der Bildung vu Senioren huet. Dës Formatioun, wéi och weider Formatiounen, stinn all den Acteuren am soziale Beräich gratis zur Verfügung an d'ErwuesseBildung bitt och potenzielle Formateuren eng „Train the Trainers“ Formatioun un. Momentan gëtt dës Formatioun och digitaliséiert fir den Accès un d'Formatiounsmaterial an d'Aféierung nach méi einfach ze maachen.

Weider Initiativen aus dem Aktiounsplang fir digital Inklusioun bidden de Bierger, Assistenz an Hëllef, fir sech mat digitalen Outils vertraut ze maachen, fir dës da bewusst kënnen ze notzen.

De momentanen Aktiounsplang wäert dëst Joer analyséiert ginn an iwwert e multilateralen a co-kreative Prozess an Zesummenaarbecht mat alle concernéierte Ministère, Administratiounen, Associatiounen a weidere Partie-Prenanten wäert en neien Aktiounsplang ausgeschafft ginn, fir d'digital Inklusioun vun alle Bierger zu Lëtzebuerg ze fërderen.

De Ministère fir Famill, Solidaritéit, Zesummeliwwen an Accueil wäert weiderhin op d'Informatioun, d'Sensibiliséierung an d'Formatioun vun den eelere Leit am Beräich Digitaliséierung, Ëmgang mat neie Medien a Cybersécherheet setzen. Den Ëmgang mat den digitale Medien, sou wéi d'Léiere vun neie Kompetenzen ass e wichtige Bestanddeel fir gutt al ze ginn. Dofir wäerte weiderhi Mesurë geplangt ginn, fir déi digital Kompetenze vun den eelere Leit ze stäerken a sou d'Inklusioun an d'Participatioun weider ze garantéieren.

Iwwert de Wee vun den aktuell 23 Club Aktiv +, a mat Ënnerstëtzung vu weideren agreéierten a konventionéierte Servicere bitt och de Familljeministère schonn zënter 1999 eng kontinuierlech Hëllefstellung bei der digitaler Transitioun un. Dëst geschitt iwwert déi individuell Assistenz, a Form



vun Atelieren a Coursen, duerch d'Verbreedung vun Informatiounen a Sensibiliséierung an och mat Hëllef vu Formatiounen. Sou soll och den Iwwergang vun de classeschen op déi digital Bankgeschäfte begleet a vereinfacht ginn, andeems Ängschten ofgebaut ginn a Sécherheet vermëttelt gëtt.

D'Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, kuerz genannt "European Accessibility Act" (EAA), déi duerch d'Loi modifiée du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services transposéiert ginn ass, soll d'Accessibilitéit vu ganz spezifesch Produkter a Services, dorënner och verschidde Bank- an d'Finanzdëngschtleeschungen, harmoniséieren. Duerch dëst Gesetz, wat den 28. Juni 2025 a Kraaft trëtt, wäerten d'Fournisseuren, déi Produkter a Dëngschtleeschungen op den europäesche Marché bréngen, eenheetlechen Ufuerderungen an der EU nokommen, an duerch hier Accessibilitéit eng méi inklusiv Gesellschaft schafen a Clienten, notament déi mat engem Handicap, awer och, eelere Clienten, et erméiglechen esou autonom wéi méiglech ze liewen.

Zoustänneg fir d'Iwwerpräiwe vun den Ufuerderunge betreffend d'Accessibilitéit vun dëse Produkter an Dëngschtleeschungen, wäert eng nei Administratioun sinn, den *Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS)*, déi ënnert der Tutelle vum Minister fir Famill, Solidaritéit, Zesummeliewen an Accueil wäert sinn. Am Kontext vum Opbau vun dëser neier Administratioun, sinn et och schonns éischt informell Kontakter mam Bankesektor ginn.

Zousätzlech zu de virgenannten Initiativen iwwerhëlt och d'*Commission de Surveillance du Secteur financier (CSSF)* e wichteg Rôle am Beräich vun der Finanzbildung an dem Verbraucherschutz. 2017 gouf an dësem Kontext eng national Strategie a Punkto Finanzbildung op d'Bee gesat. E wichteg Bestanddeel vun der nationaler Strategie besteet an der Opsetzung vu Formatiounsofferen fir all Altersgruppen ze Lëtzebuerg. D'CSSF huet dës Formatiounen an aneren Outilen (wéi z. Bsp. dem Portail „lëtfin.lu“, deen ënnert anerem op d'Sécherheetsaspekter bei Online-Banktransaktiounen ageet) am Zesummenaarbecht mat der „Fondation ABBL pour l'éducation financière“, entwéckelt. Déi aktuell national Strategie a Punkto Finanzbildung ass am Moment amgaang iwwerkuckt ze ginn, fir sou och de rezentsten Entwécklungen och am Online-Banking Rechnung ze droen.

3. Wäerten dei staatlech Repräsentanten am Conseil d'Administration vun der Spuerkees sech dofir asetzen, dass den Online Banking och fir Persounen accessibel bléift, deenen digital Outilen éischter friem sinn an dofir méi Hëllefstellungen an deem Beräich brauchen?

Laut de Statistike vun der Spuerkeess ginn iwwer 95% vun de gängige Bank-Operatiounen zu dësem Zäitpunkt schonn iwwer den Internet gemaach. Fir deene Leit, déi net op Online-Solutiounen zrëckgräifen, beschtméiglech ze hëllefen, kruten d'Mataarbechter vun der Spuerkeess an den Agencen an um Helpdesk eng speziell Formatioun.

D'Bank organiséiert och Formatiounen an Evenementer, fir déi interesséiert Clientë mat den neien digitale Léisungen ze familiariséieren.

Onofhängeg dovunner steet den traditionellen Agence-Réseau de Clienten natierlech weider zur Verfügung, fir hir Operatiounen op der Plaz ze maachen.

4. Wéi garantéiert déi nei Regierung, dass den Accès op MyGuichet.lu och fir Persounen accessibel bléift, deenen digital Outilen éischter friem sinn an dofir méi Hëllefstellungen an deem Beräich brauchen?



Dem Zenter fir Informatiounstechnologïe vum Staat (CTIE), deen d'Plattformen Guichet.lu a MyGuichet.lu entwéckelt a bedreift, ass d'Accessibilitéit vu sengen online Servicer zanter laangem e wichtegt Uleies.

Zanter méi wéi 10 Joer stäipt de CTIE sech op seng eege Method – Renow – déi den Utilisateur an de Mëttelpunkt vun den Developpementen stellt a garantéiert, dass déi staatlech online Servicer méiglechst einfach a vu jidderengem kënne benotzt ginn. Fir dëst Zil ze erreechen an de Notzer déi beschtméiglech Hëllefstellung beim Benotze vu senger Servicer ze ginn, mëscht de CTIE grouss Efforten op ville Niveauen.

Hei sief fir d'éischt déi technesch Accessibilitéit erwänt. Dës erlaabt et och Leit, déi opgrond vun engem Handicap op spezialiséiert Hëllefsmëttel ugewise sinn (z.B. Screenreader), d'online Servicer vum Staat ze benotzen. Déi nei Versioun vu Guichet.lu geet nach e Schrëtt méi wäit an huet nei Astellungsméiglechkeeten mat deene jidder Notzer mat engem Klick zum Beispill d'Schrëftart kann upassen oder de Kontrast vun der Websäit eropsetzen. Heivun ka jidderee profitéiere fir de Website u seng spezifesch Besoinen unzepassen.

Well d'Sprooch e wichtegen Inklusiounsfacteur ass, proposéiert de CTIE zanter ville Joren d'Interface vu Guichet.lu a MyGuichet.lu an 3 Sproochen. Esou gi Sproochebarrièren beim Benotze vun digitaler Servicer ofgebaut. D'Beschreibungen an einfacher Sprooch („Leichte Sprache“ an „Facile à lire et comprendre“) hëllefen iwwerdeems deene Leit, fir déi komplex administrativ Ausdréck eng Barrière kënnen duerstellen.

Digital Inklusioun gëtt natierlech och duerch e konsequent Applizéieren vun enger Multi-Kanal-Approche erreecht. Hei geet et dem Ministère fir d'Digitaliséierung dorëms dem Bierger de Choix ze loosse op wéi engem Wee hie mam Staat wëll a Kontakt trieden. De Guichet.lu a MyGuichet.lu kënnen souwuel um Computer wéi um Tablet an um Smartphone benotzt ginn. Sou huet jidder Bierger d'Méiglechkeet deen Apparat ze benotze mat deem hien am beschte kann ëmgoen. D'App MyGuichet.lu erlaabt dem Notzer doriwwer eraus säin Handy mat sengem Espace personnel ze koppelen an sech da mam Handy bei MyGuichet.lu ze authentifizéieren.

Fir déi Bierger déi sech allgemeng mat den digitalen Outils méi schwéier doen, bitt de CTIE zwou Ulafstellen: De Guichet.lu-Helpdesk ass per Telefon erreechbar an d'Mataarbechter hëllefen de Bierger souwuel bei allgemenge Froen zu den Démarchen, wéi och bei den techneschen Froen ronderëm MyGuichet.lu. Dëst betrëfft och all Froen ronderëm d'Benotze vun de LuxTrust Produkter op MyGuichet.lu. Déi nämmlecht Hëllef kënnen d'Bierger och sur place an Usproch huelen, am Bureau d'Accueil vum Guichet.lu an der rue Notre Dame an der Stad. Am Bureau d'accueil stinn och Computeren zur Verfügung, fir déi Leit déi selwer keen elektronischen Apparat hunn an hier Demarchen trotzdeem gären elektronesch wëllen ofwéckelen.

Zousätzlech bitt de CTIE nieft der MyGuichet-Formatioun, déi et säit 2023 gëtt, déi, wéi uewen erwänt, déi digital Authentifizierung couvriert, eng Réi vun Hëllefstellungen, wéi Brochuren, Tutorials, Erklärtexter a Presenzen op diversen Evenementen un, fir de Leit den Accès op MyGuichet ze vereinfachen. Eng weider Aktioun aus dem nationalen Aktiounsplang fir digital Inklusioun ass d'Etüd iwwer d'rechtlech an technesch Machbarkeet fir eng eventuell Aféierung vun engem digitale Mandat mat där eng Drëttersoun Accès op de MyGuichet fir eng aner Persoun, an hir digital administrativ Demarchen duerchféiere kann.



5. Wéi eng technesch Léisung recommandéiert d'Regierung an deem Kontext fir de LuxTrust Token ze ersetzen?

De CTIE wäert weiderhi sämtlech aner Luxtrust Produkter ënnerstëtzen. Generell ass Luxtrust Mobile déi Solutioun, déi den aktuelle Benotzer vum LuxTrust Token recommandéiert gëtt. Fir Benotzer, déi kee Smartphone hunn oder LuxTrust Mobile net kënne benotzen, bitt LuxTrust de LuxTrust Scan un, een Apparat, deem déi selwecht Charakteristiken huet, wéi LuxTrust Mobile an op der selwechter technologescher Basis berout. Dësen Apparat kann an all Applikatiounen zu Lëtzebuerg benotzt ginn a bitt de Konsumenten de selwechten Niveau vu Sécherheet wéi LuxTrust Mobile.

Fir Benotzer mat enger kierperlecher Aschränkung oder Behënnerung, déi et erschwéiert LuxTrust Mobile ze notzen, schafft LuxTrust aktuell dru fir LuxTrust Mobile deene spezifeschen Ufuerderungen entsprechend unzepassen.

Nieft de Luxtrust Produkter ënnerstëtzt de CTIE och d'Authentifikatioun iwwert den nationalen eIDAS Knuet, sou wéi och d'Benotze vun der Carte d'identité, falls de concernéierte Bierger fir en Zertifikat optéiert huet. Zousätzlech wäert duerch déi nei eIDAS2 Reglementatioun, déi dëst Joer sollt votéiert ginn, et an Zukunft och méiglech sinn, sech iwwert säin eWallet am MyGuichet ze authentifizéieren.

Lëtzebuerg, de 16. Januar 2024

De Finanzminister

(s.) Gilles Roth