



N°3651
Entrée le 12.02.2026
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler **Monsieur Claude Wiseler**
Luxembourg, le 12.02.2026 **Président de la**
Chambre des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 12 février 2026

Monsieur le Président,

Par la présente, je me permets de poser une question parlementaire à **Monsieur le Ministre des Finances** concernant **la continuité des services des établissements de paiement**.

La presse a récemment fait état de graves difficultés rencontrées par des client·e·s d'un établissement de paiement en ligne agréé au Luxembourg et supervisé par la CSSF. Selon l'article, un certain nombre de client·e·s se retrouveraient temporairement dans l'impossibilité d'accéder à leurs fonds, leurs cartes étant bloquées et les retraits devenant impossibles, malgré un solde créditeur visible sur leur compte.

Cette situation soulève des questions importantes quant aux obligations des établissements de paiement en matière de continuité de service, de protection des consommateurs·trices et de canaux d'assistance, en particulier pour les personnes en situation de précarité dépendant de ces services. Elle invite également à s'interroger sur l'adéquation du cadre réglementaire actuel et sur les moyens d'intervention rapide des autorités de surveillance.

Dans ce contexte, je souhaiterais poser les questions suivantes :

- 1) **Quelles sont les obligations légales des établissements de paiement agréés au Luxembourg en matière de continuité de service, d'accès aux fonds et de service client·e·s., notamment en cas de dysfonctionnements techniques ?**
- 2) **Quels sont les pouvoirs d'intervention de la CSSF lorsque l'accès des client·e·s aux fonds détenus auprès d'un établissement de paiement est temporairement limité ou suspendu ?**
- 3) **Le gouvernement estime-t-il que le cadre réglementaire applicable aux établissements de paiement est suffisant au regard des services quasi bancaires qu'ils proposent, en particulier lorsqu'ils opèrent exclusivement de manière numérique ?**
- 4) **Quelles mesures spécifiques existent, ou sont envisagées, pour protéger les personnes en situation de précarité dépendant de ces solutions financières alternatives ?**

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Sam TANSON
Députée