

Sensibilité politique

Luxembourg, le 23 février 2026

Concerne: Question parlementaire relative aux frais bancaires pour les services non-électroniques

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, nous voudrions poser la question parlementaire suivante à Monsieur le ministre des Finances Gilles Roth et à Monsieur le ministre de l'Économie Lex Delles.

Si de manière générale la digitalisation des services bancaires est largement adoptée par le public, force est de reconnaître qu'une certaine proportion de la population reste éloignée ou exclue de la sphère numérique, que ce soit de manière volontaire ou involontaire. Cela concerne en premier lieu - mais pas exclusivement - les personnes âgées qui n'ont pas le désir ou les capacités d'acquérir les compétences numériques requises, ainsi que les personnes victimes de précarité numérique et les personnes nécessitant une assistance spécifique, respectivement les personnes ayant une déficience intellectuelle.

La CSSF propose un comparateur des frais liés aux comptes de paiement de cinq établissements bancaires ayant au moins 25 agences au Luxembourg (<https://www.frais-compte-paiement.lu/fr/>). Les frais liés aux opérations bancaires non-électroniques qui en ressortent sont regroupés dans le tableau ci-dessous (consultation le 23 février 2026) :

	BCEE	POST	BGL	BIL	RAIFFEISEN
Extrait de compte mensuel sur papier	1,40 € / extrait	2 € / extrait papier (par envoi)	tarif postal + 0,50 €	1,50 € / mois	clients nés avant 1955: gratuit clients 12-18 ans: gratuit autres clients: tarif postal
Retrait d'espèces au guichet au Luxembourg	7 € (les mineurs, les clients nés avant 1946 et les clients nécessitant une assistance spécifique bénéficient de la gratuité des retraits en euros)	8 €	5 € (les mineurs d'âge et les personnes de plus de 75 ans ainsi que certains clients nécessitant une assistance spécifique bénéficient de la gratuité)	clients nés avant 1950 ou nécessitant une assistance spécifique: gratuit autres clients: 5 €	clients nés avant 1955: gratuit clients 12-18 ans: gratuit autres clients: 3 €
Tenue de compte	3,50 € / mois	Pack Basic (compte de paiement) : 4 € / mois	3,50 € / mois pour le pack ESSENTIEL (gratuit si entrée de fonds mensuelle sur compte courant >ou= à 1.500 €)	3,50 € / mois si entrée minimum de fonds mensuelle de 1.500 € sinon 5 €	5 € / trimestre
Virement SEPA papier, vers un compte tiers du même établissement	Tarif Virement SEPA électronique + supplément de 2 € / virement (les clients nés avant	8 €	5 € (les Virements SEPA papier sont gratuits pour les personnes de plus de 75 ans)	clients nés avant 1950 ou nécessitant une assistance spécifique: gratuit	clients nés avant 1955: gratuit autres clients: 1 €

	1946 ou nécessitant une assistance spécifique bénéficiant de la gratuité du supplément)			autres clients: 1 €	
Virement SEPA papier, vers un autre établissement	Tarif Virement SEPA électronique + supplément de 2 € / virement (les clients nés avant 1946 ou nécessitant une assistance spécifique bénéficiant de la gratuité du supplément)	8 €	7 € (les Virements SEPA papier sont gratuits pour les personnes de plus de 75 ans)	clients nés avant 1950 ou nécessitant une assistance spécifique: gratuit autres clients: 2 €	clients nés avant 1955: 5 gratuits / mois, ensuite 2 € / virement autres clients: 5 €
Virement SEPA au guichet, vers un compte tiers du même établissement	Tarif Virement SEPA électronique + supplément de 7 € / virement (les clients nés avant 1946 ou nécessitant une assistance spécifique bénéficiant de la gratuité du supplément)	8 €	5 € (les Virements SEPA au guichet sont gratuits pour les personnes de plus de 75 ans)	3 € + commission saisie manuelle 5 € (clients nés avant 1950 ou nécessitant une assistance spécifique: commission saisie manuelle gratuite)	clients nés avant 1955: gratuit autres clients: 4 €
Virement SEPA au guichet, vers un autre établissement	Tarif Virement SEPA électronique + supplément de 7 € / virement (les clients nés avant 1946 ou nécessitant une assistance spécifique bénéficiant de la gratuité du supplément)	8 €	7 € (les Virements SEPA au guichet sont gratuits pour les personnes de plus de 75 ans)	5 € + commission saisie manuelle 5 € (clients nés avant 1950 ou nécessitant une assistance spécifique: commission saisie manuelle gratuite)	clients nés avant 1955: 5 gratuits / mois, ensuite 2 € / virement autres clients: 5 €

Il ressort en premier lieu de ce tableau que les conditions tarifaires auxquelles sont confrontées les personnes éloignées ou exclues de la sphère numérique sont très élevées. En guise d'exemple, en calculant avec une consommation de 10 virements et deux retraits d'espèces au guichet par mois, ces personnes doivent s'acquitter auprès de l'établissement étatique POST d'un montant annuel minimum de 1.224 euros en frais bancaires. Une charge qui semble particulièrement lourde si on pense aux personnes âgées ne bénéficiant que d'une faible pension, aux personnes victimes de précarité numérique ou aux personnes ayant une déficience intellectuelle. A noter également que les deux établissements étatiques POST et BCEE, investis d'une mission de service public, sont loin de proposer les tarifs les plus avantageux.

En deuxième lieu, il faut remarquer la grande hétérogénéité des conditions parmi les cinq établissements bancaires comparés. Si certains établissements pratiquent des taux préférentiels en faveur de certains groupes de personnes (avec notamment des limites d'âge différents), d'autres ne font aucune distinction. Certaines catégories de personnes vulnérables, et notamment les personnes victimes de précarité numérique, semblent complètement ignorées.

Il apparaît également que la politique d'information des établissements quant aux tarifs préférentiels en faveur de certaines catégories de personnes est très timide. Les clients ne sont généralement pas informés de manière proactive par les agents, ne reçoivent pas de courrier postal spécifique et n'ont pas à leur disposition des supports d'information en papier les informant d'éventuels tarifs privilégiés auxquels ils pourraient prétendre.

Finalement, il nous importe de rappeler que la directive européenne 2014/92/UE permet aux États membres de définir librement le mécanisme d'identification des consommateurs vulnérables qui peuvent bénéficier de comptes de paiement à des conditions plus avantageuses ou même à titre gratuit.

Prenant en compte ce qui précède, nous voudrions poser les questions suivantes à Messieurs les ministres :

1) Partagez-vous le constat que les frais bancaires incombant actuellement aux personnes exclues de la sphère numérique peuvent représenter une charge excessive? N'êtes-vous pas d'avis que l'ampleur de ces frais risque de limiter fortement l'accès de certaines catégories de personnes au système bancaire, voire de les exclure totalement ? Le gouvernement est-il prêt à œuvrer en faveur d'une baisse de ces frais?

2) Pour quelles raisons le gouvernement, en tant que représentant de l'actionnaire unique des établissements BCEE et POST, n'est-il pas intervenu en faveur de la mise en place de taux plus avantageux pour certaines catégories de personnes vulnérables? Au vue de la mission de service publique dont ils sont investis, le gouvernement est-il prêt à intervenir sans délai auprès de la BCEE et de POST en faveur d'une baisse des frais bancaires pour les personnes exclues de la sphère numérique ou plus généralement pour les groupes de personnes vulnérables ?

3) N'êtes-vous pas d'avis que la passivité des établissements bancaires en matière de politique d'information constitue un problème dans le sens qu'elle induit le risque que les personnes âgées exclues de la sphère numérique paient des tarifs plus élevés que ceux auxquels ils pourraient prétendre? Le gouvernement est-il prêt à imposer aux établissements des obligations d'information plus contraignantes en ce sens?

4) Partagez-vous le constat que l'hétérogénéité des conditions préférentielles parmi les cinq établissements constitue un problème et qu'il faudrait œuvrer en faveur d'une harmonisation normative de la tarification envers des groupes vulnérables? Le gouvernement est-il prêt à agir dans ce sens?

5) De manière générale, est-ce que le gouvernement est d'avis qu'une modification de la législation en matière de comptes de paiement s'impose, afin de protéger les personnes exclues de la sphère numérique et de garantir un accès au système bancaire à toutes et à tous? Dans la négative, pouvez-vous pleinement motiver votre réponse en nous donnant les raisons d'un tel refus?

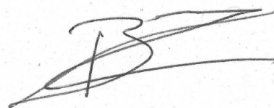
Avec nos salutations respectueuses,

David Wagner



Député

Marc Baum



Député