



Réponse de Monsieur le ministre des Finances, Gilles Roth, à la question parlementaire n° 3651 du 12 février 2026 de l'honorable Députée Sam Tanson relative à la « continuité des services des établissements de paiement »

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 ?

Les établissements de paiement agréés au Luxembourg sont soumis aux obligations prévues par la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement. Ce cadre impose aux établissements de paiement de mettre en place des dispositifs de gestion des risques opérationnels et de sécurité, incluant des procédures efficaces de gestion des incidents, y compris des dysfonctionnements techniques, ainsi que des mesures visant à assurer la continuité de leurs services.

Ces règles sont renforcées par l'application du règlement (UE) 2022/2554 du 14 décembre 2022 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (règlement DORA). Ainsi, les établissements de paiement sont tenus, conformément audit règlement, d'adopter une politique et des plans de continuité des activités ICT, d'élaborer des plans efficaces de réponse et de rétablissement ICT, ainsi que de mettre en place des procédures permettant de tester et de réexaminer régulièrement l'adéquation et l'efficacité de ces plans.

En cas d'incident opérationnel, les établissements de paiement doivent en informer sans retard injustifié la CSSF et, lorsque les intérêts financiers des clients peuvent être affectés, informer également ceux-ci de l'incident et des mesures qu'ils peuvent prendre afin d'en atténuer les effets dommageables.

Par ailleurs, l'article 82 de la loi modifiée du 10 novembre 2009 établit des règles en matière d'accès aux comptes de paiement. Ces règles s'appliquent sans préjudice des obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

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 ?

La CSSF veille à ce que les établissements de paiement respectent les dispositions légales et réglementaires applicables, y compris les règles en matière de protection des consommateurs.

A cet effet, la CSSF dispose des pouvoirs prévus à l'article 31, paragraphe 4, de la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, dont notamment le droit d'enjoindre de cesser toute pratique contraire aux dispositions de ladite loi ou d'adopter toute mesure nécessaire afin de s'assurer que les établissements de paiement continuent de se conformer aux exigences de la loi.



Par ailleurs, la CSSF dispose également des pouvoirs prévus à l'article 20-23, paragraphe 2, de la loi modifiée du 16 juillet 2019 relative à l'opérationnalisation de règlements européens dans le domaine des services financiers, afin de veiller à l'application des règles prévues par le règlement DORA sur la résilience opérationnelle du secteur financier.

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 ?

Le cadre légal et réglementaire luxembourgeois applicable aux établissements de paiement ressort principalement de textes européens, notamment de la transposition de la directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur (directive PSD2). Les dispositions de la directive PSD2 relèvent en principe d'une harmonisation maximale, de sorte que les États membres ne peuvent maintenir en vigueur ni introduire des dispositions différentes de celles prévues par ladite directive

Il convient de préciser que le fait pour un établissement de paiement d'opérer exclusivement de manière numérique ou par intermédiaire d'agences, de succursales, ou toute autre forme d'implémentation physique accessible aux clients, n'affecte pas son obligation de se conformer aux mêmes dispositions légales et réglementaires applicables.

Enfin, les établissements de crédit sont soumis aux mêmes règles en matière de services de paiement que les établissements de paiement.

4) Quelles mesures spécifiques existent, ou sont envisagées, pour protéger les personnes en situation de précarité dépendant de ces solutions financières alternatives ?

Conformément aux dispositions de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, chaque consommateur a le droit d'accéder à un compte de paiement assorti de prestations de base, sous réserve du respect des conditions prévues par ladite loi.

Luxembourg, le 6 mars 2026
Le Ministre des Finances
(s.) Gilles Roth