



Réponse commune de Monsieur le Ministre des Finances, Gilles Roth, et de Monsieur le Ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme, Lex Delles, à la question parlementaire n° 3683 du 23 février 2026 des honorables Députés David Wagner et Marc Baum concernant les «Frais bancaires pour les services non électroniques »

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 en 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 public 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?

Le Gouvernement attache une importance particulière à l'accessibilité des services bancaires ainsi qu'à la disponibilité d'une offre diversifiée pour les consommateurs.

Afin de renforcer la transparence et la comparabilité des frais, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) a mis en place un comparateur de prix recensant les services essentiels liés à un compte de paiement, conformément à la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement. Ladite loi, transposant fidèlement la directive 2014/92/UE, impose également aux prestataires de services de paiement de prévoir une procédure de changement de compte simple et accessible.

Ce cadre légal vise à faciliter la mobilité bancaire et à permettre aux clients de s'orienter vers l'offre la plus attractive et la plus adaptée à leur situation.

Il ressort du comparateur que la grande majorité des établissements recensés appliquent des conditions plus favorables à certaines catégories de clients, notamment les personnes âgées ou celles nécessitant une assistance spécifique, témoignant d'une prise en considération des réalités sociales.



Par ailleurs, le compte de paiement de base garantit à l'ensemble des personnes éligibles l'accès aux services bancaires essentiels. Les services obligatoires qui y sont attachés doivent être fournis gratuitement ou moyennant des frais raisonnables.

À cet égard, il convient de préciser que, depuis l'arrêt de la gratuité du compte bancaire POST intervenu le 10 janvier 2022, POST Finance a mis en place un dispositif d'exemption visant à garantir l'accessibilité bancaire des personnes les plus exposées. Cette exemption s'applique à deux catégories de clients : d'une part, les personnes âgées de plus de 75 ans, et d'autre part, les personnes vulnérables, parmi lesquelles figurent notamment celles qui ne sont pas en mesure d'utiliser les outils numériques ou qui rencontrent des difficultés liées à la précarité numérique. Ces clients bénéficient d'une gratuité complète sur les opérations réalisées au guichet — retraits, dépôts et virements — ainsi que sur les virements effectués sur support papier.

En complément, POST Finance propose un soutien opérationnel pour les clients ayant des difficultés de mobilité ou d'autonomie. Les facteurs peuvent effectuer, à la demande, le dépôt ou le retrait d'argent sans que le client n'ait besoin de se rendre en point de vente. Cette approche vise à assurer une continuité de service pour les personnes âgées, vulnérables ou dépendantes d'un accompagnement humain.

Ainsi, depuis la fin de la gratuité du compte bancaire en 2022, POST Finance a structuré son offre de manière à préserver l'accessibilité bancaire des clients les plus âgés, des personnes vulnérables, ainsi que des personnes ne maîtrisant pas ou ne pouvant pas utiliser les outils digitaux, afin de limiter les risques d'exclusion liés à la digitalisation croissante des services financiers. L'action de la BCEE s'inscrit dans une logique de mission en lien avec l'intérêt public afin de permettre à tous les clients, y compris ceux qui n'utilisent pas ou peu les outils numériques, d'effectuer leurs opérations dans de bonnes conditions de sécurité, de disponibilité et de qualité. C'est ainsi qu'elle prévoit la gratuité des interventions manuelles pour les clients âgés nés avant 1946 et met en place de manière individuelle la même gratuité pour les clients ayant des besoins d'assistance spécifique, en cas d'handicap ou d'illettrisme par exemple. Ces dispositifs évoluent en continu en fonction des besoins observés sur le terrain. L'information tarifaire et les conditions spécifiques sont diffusées de manière transparente via plusieurs canaux : agences, conseillers, supports papier disponibles sur place, communications individualisées, tandis que l'accompagnement des clients moins familiers avec le numérique a été renforcé (actions de sensibilisation en agence, campagnes de communication dédiées, programme spécifique de formation et d'information sur les outils du *webbanking* et les aspects du *cybersecurity*, ...).

Il est enfin rappelé qu'il n'appartient pas au Gouvernement d'intervenir dans la fixation des politiques tarifaires, lesquelles relèvent de la responsabilité des établissements bancaires dans le respect des règles de concurrence.

Luxembourg, le 23 mars 2026
Le Ministre des Finances
(s.) Gilles Roth