

**Mme Fabienne Winckel au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la panne Bancontact du 20 décembre 2014" – 3/2/2015**

**Fabienne Winckel** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, le 20 décembre dernier, le réseau Bancontact est arrivé à saturation et est tombé en panne. Le préjudice économique, comme le note le Syndicat neutre pour Indépendants (SNI), est énorme. Il s'agissait en effet du samedi qui précédait la semaine de Noël. Cette journée devait pourtant être gratuite pour les commerçants, puisque Worldline, le gestionnaire du réseau de paiement électronique, voulait compenser la panne survenue tout juste un an auparavant. Donc, non seulement les pertes essuyées par les commerçants en 2013 n'ont toujours pas été réparées, mais en plus, ils ont subi de nouvelles pertes sèches en 2014, pour reprendre les mots de l'Union des Classes moyennes (UCM).

Il y a ici quelque chose de très frustrant dans la mesure où les commerçants paient pour ce service. En résumé, nos commerçants ont payé pour un service qui leur a fait défaut dans une période de grandes retombées financières et pour lequel ils n'ont reçu aucune compensation. Il s'agit d'une situation intolérable qu'il convient de clarifier.

Aussi, monsieur le ministre, pouvez-vous me dire comment Worldline a justifié les errements de son système? Connaissez-vous les décisions de cette société en vue de compenser les pertes subies en 2013 et 2014? Le SNI et l'UCM ont assuré qu'ils prendraient contact avec Wordline concernant ces deux pannes inacceptables. Quelles informations avez-vous obtenues à cet égard? Quelles sont les solutions proposées par la société pour éviter une nouvelle panne? Il s'agit en effet bel et bien de la question prioritaire. Quelles mesures comptez-vous prendre si, malgré les prochaines évolutions, une autre panne devait survenir?

**Kris Peeters**, ministre: Monsieur le président, chère collègue Winckel, vous savez très bien qu'il s'agit de services techniques très sophistiqués. Malheureusement, il est impossible de garantir qu'aucun incident ne se produise.

D'après les informations qui m'ont été communiquées, Atos Worldline a répondu favorablement à la demande de Comeos de faire réaliser une analyse indépendante portant sur la défaillance du 20 décembre dernier.

De mon côté, j'ai immédiatement interrogé la Banque nationale, qui est chargée de la surveillance des systèmes de paiement. Elle m'a fourni une réponse dont il ressort qu'elle considère Atos Worldline comme une infrastructure de marché d'importance systémique et que l'interruption de ses systèmes informatiques a des répercussions pour les paiements par carte chez presque tous les commerçants. La Banque nationale est d'avis que l'impact des deux incidents chez Atos Worldline en décembre est, après tout, resté limité, étant donné que seuls les commerçants utilisant des lignes louées ont été touchés par les pannes. Elle confirme également que Atos Worldline prend des mesures pour renforcer davantage la continuité opérationnelle et pour offrir des alternatives aux commerçants en cas de crise.

**Fabienne Winckel** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie. J'ai été interpellée par de nombreux commerçants qui ont été confrontés à ces problèmes, qui se sont produits à une période importante pour eux.

J'ai bien entendu que vous avez réagi, que vous avez demandé des renseignements à la Banque nationale et que Atos Worldline va réaliser une analyse indépendante pour connaître les causes.

Il serait intéressant qu'Atos Worldline propose une compensation aux commerçants, vu que les problèmes sont apparus deux années de suite. Il est souhaitable que ceci ne se reproduise plus en 2015, mais je sais que vous serez attentif à ce dossier.