



Réponse du ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme, Lex Delles, à la question parlementaire n°4464 du 16 juillet 2026 de l'honorable député Laurent Mosar au sujet des dysfonctionnements des services bancaires de Post Finance après la migration informatique

Monsieur le Ministre peut-il préciser la nature et l'ampleur exactes des problèmes techniques qui subsistent actuellement auprès de Post Finance ?

La modernisation de l'infrastructure informatique de POST Finance constitue un projet stratégique majeur, préparé durant plus de deux années. Cette opération a consisté à remplacer le système informatique central (« core banking system ») sur lequel reposent les activités de paiement de POST Finance, ainsi qu'un ensemble d'applications et d'interfaces associées. Les transformations informatiques importantes de ce type peuvent provoquer temporairement certaines anomalies.

Les anomalies constatées à la suite de la migration informatique ont principalement concerné certaines fonctionnalités de l'application « eboo », notamment l'affichage des cartes et des libellés des virements. Des anomalies ont également affecté les extraits de compte de certains clients professionnels. À aucun moment, ces difficultés n'ont remis en cause la sécurité des systèmes, l'intégrité des opérations ou la protection des données des clients.

Plusieurs mises à jour de l'application « eboo » ont été déployées progressivement afin de corriger ces anomalies. La très grande majorité d'entre elles est désormais résolue et la situation est revenue à la normale. Il convient également de préciser que les virements instantanés sortants n'ont pas été réactivés immédiatement après la migration sur « eboo » et dans le réseau de vente. Il ne s'agissait pas d'une défaillance, mais d'un choix délibéré visant à accompagner une reprise progressive et maîtrisée des services. Les virements instantanés sortants ont été réactivés le 10 août 2026. Les virements classiques ainsi que les virements instantanés entrants sont, quant à eux, restés disponibles tout au long de cette période.

Pour quelle date Post Luxembourg prévoit-elle le rétablissement complet de l'ensemble des services bancaires ?

À la date de la présente réponse, la quasi-totalité des services de paiement est de nouveau opérationnelle. Les quelques anomalies ponctuelles et résiduelles identifiées continuent de faire l'objet d'un suivi quotidien jusqu'à leur résolution complète.

Compte tenu de la nature des derniers ajustements techniques, il n'est toutefois pas possible de fixer avec certitude une date unique correspondant au rétablissement complet de l'ensemble des fonctionnalités.

Post Luxembourg envisage-t-elle une indemnisation ou un geste commercial en faveur des clients qui auraient subi un préjudice financier en raison de l'indisponibilité des ces services ?

POST Finance est consciente des désagréments que certaines perturbations ont pu occasionner. Si un client estimait avoir subi un préjudice directement imputable à un dysfonctionnement constaté, sa situation ferait l'objet d'un examen individuel conformément aux dispositions contractuelles applicables et aux règles de droit en vigueur. Les canaux habituels de contact et de réclamation sont restés accessibles pendant toute cette période.

Quelles mesures Post Luxembourg entend-elle mettre en œuvre afin d'éviter que des dysfonctionnements d'une telle ampleur ne se reproduisent lors de futures opérations de maintenance ou de migration informatique ?

Cette migration a été précédée d'une préparation de plus de deux ans comprenant plusieurs cycles de développement, de tests, de validations fonctionnelles, de répétitions générales de migration ainsi qu'une gouvernance adaptée à un projet d'une telle ampleur.

Comme pour toute transformation informatique majeure, un retour d'expérience complet sera réalisé afin d'identifier les améliorations susceptibles de renforcer encore les dispositifs de préparation, de tests, de communication et d'accompagnement des clients.

Les enseignements tirés de cette opération contribueront à renforcer la capacité de POST Finance à poursuivre durablement sa mission en faveur de l'accessibilité aux services financiers, de l'ouverture de comptes de paiement et de l'inclusion financière.

Luxembourg, le 17/09/2026
Le Ministre de l'Économie, des PME,
de l'Énergie et du Tourisme
(s.) Lex Delles