



Réponse du ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme, Lex Delles, à la question parlementaire n°4514 du 22 juillet 2026 de l'honorable député Dan Biancalana au sujet des perturbations des services de POST Finance après la migration de son système bancaire

Monsieur le Ministre peut-il dresser un bilan complet des perturbations survenues à la suite de la migration de l'infrastructure bancaire centrale de POST Finance et préciser quels services ont été affectés ainsi que la durée respective de leur indisponibilité ou de leur fonctionnement limité ?

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.

Cette migration vise à doter POST Finance d'une infrastructure moderne, performante et évolutive, capable d'accompagner durablement le développement de ses services financiers, de répondre aux exigences croissantes du secteur et de poursuivre sa mission au service des particuliers, des entreprises, des associations et des acteurs de l'économie luxembourgeoise. Cette modernisation répond également à un objectif essentiel d'intérêt général. En tant qu'établissement assurant un rôle majeur en matière d'accès aux services de paiement au Luxembourg, POST Finance contribue activement à l'inclusion financière en mettant à disposition des comptes de paiement et des moyens de paiement accessibles au plus grand nombre, dans le respect du cadre légal et réglementaire applicable. Le renouvellement de son infrastructure informatique constitue un investissement indispensable afin de lui permettre de poursuivre durablement cette mission et de continuer à accompagner l'évolution des besoins des particuliers, des entreprises et des acteurs économiques.

Comme annoncé préalablement à ses clients, cette opération exceptionnelle a nécessité une interruption temporaire des services durant le week-end de migration. Si la remise en service des applications s'est déroulée conformément au planning prévu, certaines fonctionnalités ont néanmoins nécessité des ajustements complémentaires au cours des jours suivants. Les anomalies constatées à la suite de la migration 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.

Combien de clients ont rencontré des difficultés pour accéder à leurs comptes, effectuer des virements, utiliser leurs cartes bancaires ou recourir à d'autres services de POST Finance à la suite de cette migration ?

Les difficultés constatées à la suite de la migration sont restées limitées à certaines fonctionnalités et n'ont concerné qu'une partie de la clientèle. Leur impact a varié selon les services utilisés et les situations individuelles. La très grande majorité des clients a pu continuer à accéder à ses comptes, effectuer ses opérations courantes et utiliser les principaux services de POST Finance de manière normale. Les anomalies identifiées ont principalement concerné certaines fonctionnalités de l'application « eboo » ainsi que, pour certains clients professionnels, les extraits de compte.

POST Finance ne dispose pas d'un indicateur unique permettant de quantifier précisément le nombre de clients concernés. Les anomalies étaient de nature différente, n'ont pas affecté les mêmes clients et ont été corrigées progressivement au fil des mises à jour. Il n'est dès lors pas possible de les traduire en un nombre unique de clients impactés. Dès leur identification, les anomalies ont fait l'objet d'un suivi renforcé et de corrections successives, permettant un retour progressif à un fonctionnement normal des services. Les équipes de POST Finance sont restées pleinement mobilisées tout au long de cette période afin d'accompagner les clients concernés et de limiter autant que possible les désagréments.

Monsieur le Ministre peut-il préciser pendant combien de temps certains clients sont restés privés d'un accès normal à leur compte ou à leurs services bancaires ? Au moment de la réponse à la présente question parlementaire, tous les problèmes ont-ils été définitivement résolus ? Dans la négative, combien de clients restent encore concernés par des dysfonctionnements et quel calendrier a été fixé pour le rétablissement complet et durable de l'ensemble des services ?

La durée des perturbations a varié selon les fonctionnalités concernées. Les anomalies les plus significatives ont été corrigées progressivement dans les jours et semaines ayant suivi la migration, au fur et à mesure du déploiement des correctifs. Les situations dans lesquelles des clients n'ont temporairement pas pu accéder à leur compte sont restées rares et exceptionnelles. Chaque cas a fait l'objet d'une prise en charge prioritaire par les équipes de POST Finance afin de rétablir l'accès dans les meilleurs délais et d'accompagner les clients concernés.

À la date de la présente réponse, la quasi-totalité des services est pleinement opérationnelle. Les quelques anomalies résiduelles identifiées concernent des cas spécifiques et ne remettent pas en cause le fonctionnement général des services. Elles font l'objet d'un suivi quotidien et seront résolues dans le cadre du processus normal de stabilisation de la nouvelle plateforme. POST Finance ne recense plus de dysfonctionnement généralisé affectant sa clientèle et poursuit les derniers ajustements nécessaires afin d'assurer un fonctionnement pleinement stabilisé et durable de l'ensemble de ses services.

Combien de clients ont subi des rejets de paiement, des retards dans l'exécution de virements, des blocages de cartes, des frais supplémentaires, des intérêts de retard, des pénalités ou d'autres préjudices financiers en raison de ces dysfonctionnements ?

Les situations ayant pu entraîner des rejets de paiement, des retards d'exécution, des blocages temporaires de cartes ou d'autres désagréments sont demeurées limitées et n'ont concerné qu'une faible proportion de la clientèle. Le Gouvernement ne dispose pas d'un recensement consolidé permettant de déterminer le nombre exact de clients concernés par les anomalies.

POST Finance a-t-elle mis en place une procédure spécifique permettant aux clients concernés de signaler les préjudices subis et de demander le remboursement des frais ou une indemnisation ?

POST Finance n'a pas mis en place de procédure d'indemnisation spécifique liée à la migration. Les clients qui estiment avoir rencontré une difficulté ou subi un préjudice peuvent s'adresser aux canaux habituels de contact et de réclamation.

Chaque demande est examinée individuellement par POST Finance, en tenant compte des circonstances propres à chaque situation et conformément aux dispositions contractuelles applicables. Cette approche permet d'apporter une réponse adaptée aux rares cas dans lesquels un préjudice directement imputable à un dysfonctionnement est établi.

POST Luxembourg avait-elle procédé, avant la migration, à des tests de fonctionnement et à une analyse des risques permettant de garantir la continuité des services bancaires essentiels ? Dans l'affirmative, comment Monsieur le Ministre explique-t-il l'ampleur et la durée des problèmes rencontrés ?

Oui, la migration a été préparée pendant plus de deux ans. Elle a donné lieu à plusieurs cycles de développement, de tests techniques et fonctionnels, de répétitions générales de migration (« dress rehearsals »), de validations opérationnelles ainsi qu'à une analyse approfondie des risques, associant les équipes de POST Finance et ses partenaires. Cette préparation a permis de sécuriser la migration et d'assurer la continuité des services essentiels. La très grande majorité des opérations a d'ailleurs pu être réalisée normalement dès la mise en production.

Néanmoins, malgré l'ensemble des tests réalisés, certaines anomalies ne se sont révélées qu'en conditions réelles d'exploitation, dans un environnement de production reproduisant des volumes, des interactions et des usages impossibles à reproduire intégralement lors des phases de test. Ce type de situation peut survenir dans le cadre de projets de transformation informatique de cette ampleur et de cette complexité. Le choix d'une migration globale résultait d'une analyse approfondie des risques et constituait la solution la plus appropriée pour assurer la pérennité de l'infrastructure informatique de POST Finance. Le maintien de l'ancienne plateforme aurait, à terme, limité la capacité de POST Finance à poursuivre sa mission de service d'intérêt économique général, notamment en matière d'accessibilité bancaire, d'inclusion financière et d'ouverture de comptes de paiement.

Quelles mesures techniques, organisationnelles et humaines ont entre-temps été prises afin d'éviter que des perturbations comparables ne se reproduisent lors de futures opérations affectant les services financiers de POST Luxembourg ?

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