



Monsieur Claude Wiseler
Président de la Chambre des Députés

Luxembourg, le 20 juillet 2026

Monsieur le Président,

conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Monsieur le ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme.

Au début du mois de juillet 2026, POST Finance a procédé à une migration complète de son infrastructure bancaire centrale. Selon les informations communiquées par POST Luxembourg, cette opération avait été préparée pendant plus de deux ans et a nécessité la migration de millions de données et de processus vers une nouvelle plateforme informatique.

À la suite de cette opération, plusieurs clients ont toutefois rencontré des difficultés persistantes pour accéder à leurs comptes ou utiliser certains services de POST Finance. Il nous revient que, plus d'une semaine après la migration, certains clients resteraient encore privés d'un accès normal à leurs services financiers et ne recevraient pas d'informations précises quant au délai nécessaire à la résolution de leur situation.

Dans ce contexte, je souhaiterais poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre :

1. 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 ?
2. 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 ?
3. 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 ?
4. 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 ?

5. 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 ?
6. 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 ?
7. 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 ?

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.



Dan Biacalana
Député