

ENTRETIEN

economie.union@sonapresse.com

Aïssatou Barro : "Il est impossible qu'une tierce personne puisse pirater un compte AirtelMoney à distance"

LA plateforme AirtelMoney a-t-elle été "hackée" par un réseau de malfrats ? Existe-t-il des complicités en interne ? Comment se prémunir contre ce phénomène ? Sous les feux des critiques de ses nombreux abonnés au regard de la recrudescence des arnaques en tout genre, la directrice générale d'AirtelMoney, Aïssatou Barro, tente d'apporter, tant bien que mal, des explications.

Propos recueillis par Maxime Serge
MIHINDOU
Libreville/Gabon

L'UNION : De nombreux abonnés d'Airtel-Gabon se plaignent, ces derniers temps, de voir leurs comptes AirtelMoney débités inexplicablement. Les sommes peuvent aller de 1 000 à 100 000 francs voire au-delà. Comment expliquez-vous ce phénomène ?

Aïssatou Barro : "Il s'agit ici des conséquences des actions issues de personnes malveillantes qui profitent du manque de vigilance de certains clients en se faisant passer pour des agents d'AirtelMoney en les poussant à leur envoyer de l'argent, soit en simulant une erreur de transfert de fonds soit en emmenant le client à saisir le code *150*2*numéro*montant*code pin # qui est un code pour faciliter le transfert d'argent. Dans ce cas, le client partage son mot de passe sans le savoir.

Un individu est-il capable de pirater votre compte à distance sans connaître votre mot de passe ? Est-il possible que certains de vos agents soient en complicité avec ces malfrats ?

"Nous vous garantissons qu'il est impossible qu'une tierce personne puisse pirater un compte AirtelMoney à distance. En effet, notre système dispose d'un très haut niveau de sécurité mis en place par un personnel hautement qualifié. Ce système de sécurité a été

certifié répondant aux normes internationales. Nous avons mené et continuons à mener de nombreux audits et contrôles internes pour nous assurer qu'aucune fraude interne ne puisse se dérouler au sein de notre entreprise.

À qui incombe finalement la responsabilité lorsque votre compte a été piraté ? Quelles sont les démarches que doit entreprendre un abonné pour se faire rembourser ?

"La responsabilité incombe malheureusement aux clients qui effectuent eux-mêmes les transactions. Nous le rappelons encore, aucune transaction ne peut se faire sans le mot de passe qui est censé être strictement confidentiel. Cependant, nous invitons les clients qui subissent ce préjudice à d'abord le signaler immédiatement à nos services puis de déposer une plainte contre X auprès des forces de l'ordre.

À l'inverse de votre concurrent, pourquoi Airtel-Gabon est-elle la cible préférée des arnaqueurs ? Vos niveaux de sécurité sont-ils moins fiables ?

"Nous ne connaissons pas ce qui se passe chez le concurrent. Donc c'est vous qui nous informez sur ce point. En revanche, nous avons fait un benchmark sur les autres marchés africains et cette problématique se retrouve partout. En effet, l'évolution fulgurante du MobileMoney a entraîné l'apparition d'un nouveau type d'incidents.

D'autre part, nous pensons aussi que nous sommes victimes de notre position de leader. Notre exposition est beaucoup plus grande que celle de notre concurrent sur ce segment.

Quelles sont les mesures de sécurité que vous avez mises en place pour lutter contre toutes ces arnaques ? Peuvent-elles être infaillibles ?

"Comme nous l'avons mentionné plus haut, malgré toutes les dispositions prises en matière de système de sécurité, il y a un élément sur lequel nous ne pouvons avoir de contrôle : l'Homme. En effet, ces individus profitent du manque de vigilance de certains clients en les emmenant à valider des combinaisons de transfert d'argent. Ainsi, nous procédons régulièrement à des campagnes de sensibilisation de notre clientèle contre les arnaques en recommandant d'être vigilants.

Ne donnez suite à aucun appel d'un agent Airtel, si celui-ci ne vous contacte pas par le 111. N'effectuez aucun renvoi de fonds à la demande d'un particulier qui vous aurait contacté par appel ou messagerie. Ne partagez jamais votre mot de passe, et assurez-vous d'enregistrer un mot de passe difficile à imaginer. Ne donnez jamais votre téléphone à un point de vente pour effectuer une transaction à votre place. Vérifier systématiquement votre solde en cas de réception d'un message de



Photo: DR

Aïssatou Barro, directrice générale d'Airtel money

transfert d'argent. Signalez immédiatement tout soupçon d'arnaque provenant d'une personne ou d'un agent Airtel.

Combien d'abonnés disposez-vous aujourd'hui dans votre portefeuille client et quel est en moyenne le volume de vos transactions journalières ?

"Les statistiques concernant le

secteur du MobileMoney sont régulièrement publiées par le ministère de l'Économie. À cet effet, nous vous recommandons de vous diriger vers l'autorité monétaire. Toutefois, sachez que 9 Gabonais sur 10, en âge de posséder un compte MobileMoney, font au moins une transaction sur AirtelMoney par mois."

MobileMoney : un marché très lucratif

MSM
Libreville/Gabon

AVEC près de 3 millions d'utilisateurs recensés au Gabon, le MobileMoney est devenu un marché extrêmement lucratif aussi bien pour les deux opérateurs que sont AirtelMoney et MoovMoney que pour les arnaqueurs de haut vol. En effet, d'après les statistiques du ministère de l'Économie et de la Relance, le volume des dépôts dans les points de vente de monnaie électronique (Airtel-

Money et MoovMoney) a atteint 292,7 milliards de FCFA en décembre 2021 contre 259,7 milliards de F CFA en 2020. Soit une hausse de 13 %. En décembre 2021, les retraits ont atteint 226,8 milliards de FCFA (contre 198,1 milliards de F CFA en décembre 2020), soit une augmentation de 14 %. Les transferts ont eux aussi augmenté de 26 %, passant de 105 milliards de FCFA en décembre 2020 à 131,9 milliards de FCFA en décembre 2021.

