

ENQUETES ET REPORTAGES

magazine.union@sonapresse.com

GimacPay : dysfonctionnement sur le système ou arnaque à la clientèle ?

DES envois qui n'arrivent pas dans les pays de destination, un délai de traitement des plaintes à n'en plus finir. Le transfert dans la zone Cémac initié par GimacPay, s'il facilitait la vie aux usagers, démontre peu à peu ses défaillances ou ses limites, c'est selon. Pendant ce temps, quelle réaction des promoteurs de ce service pour rassurer les usagers ?

Line R. ALOMO
Libreville/Gabon

ÉLISABETH Menda, résidente à Libreville, a envoyé 50 500 francs via mobile money le 11 juin dernier sur le numéro MTN de sa petite sœur au Cameroun voisin. Toute la journée, sa cadette lui dira n'avoir rien reçu. Jusqu'au lendemain matin, ladite somme ne sera toujours pas arrivée.

Contacté, le service client de Airtel va confirmer à Élisabeth qu'elle a été débitée, mais que son argent n'était effectivement pas arrivé à sa destinataire. Que faire ? "Nous n'avons aucune visibilité sur les numéros du Cameroun. Aussi, avons-nous transmis votre plainte au service technique. C'est lui qui est en contact avec le partenaire Groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale (Gimac). Vous attendrez 15 jours, le temps de traitement. Nous préférons vous donner un délai long pour avoir le temps d'attendre le retour du partenaire. Alors, s'il vous plaît, Madame, prenez votre mal en patience."

En attendant, un numéro de plainte a été attribué à Élisabeth. Et c'est au 17e jour qu'elle a été remboursée sans le coût de la transaction de 1 156.45 francs.

Autre cas, c'est celui de Justella O. Elle a envoyé 40 700 francs, toujours au Cameroun, le 10 juin. Son destinataire n'a jamais reçu l'argent. Elle a appelé aussitôt Airtel qui lui a dit que la transaction était en cours et qu'elle aboutirait dans la journée. Justella est même rassurée qu'elle sera remboursée jusqu'aux frais engagés. À ce jour, la jeune femme continue d'attendre.

Et puis il y a le témoignage de Ludmilla Toung. À trois

reprises, elle a été victime du transfert qui n'arrive jamais à destination du Cameroun. "Entre le message qui affiche le succès de la transaction et le dépôt qui n'arrive jamais, je ne savais à qui m'adresser avec les appels vers le 111 restés infructueux. Je suis allée sur place à l'agence où on m'a clairement signifié qu'ils étaient limités et ne pouvaient rien, qu'ils n'étaient pas capables de tracer les transactions à l'international comme cela se passe au niveau national. Ce

"Nous n'avons aucune visibilité sur les numéros du Cameroun. Aussi, avons-nous transmis votre plainte au service technique. C'est lui qui est en contact avec le partenaire Groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale (Gimac)".

sont près de 80 000 francs perdus je ne sais où." Dorian Mbou a aussi fait un transfert de 205 000 à sa nièce, toujours au Cameroun. "Ça fera un mois dans deux jours (le 30 juin, Ndlr) et je ne sais toujours pas où est allé le pauvre argent. En attendant, je ne sais toujours pas quoi faire. Ma patiente est à rude épreuve."

Autre cas de figure, celui vécu par Nina Bissoué. Elle s'est plutôt trompée de numéro. Vérification faite, le numéro sur lequel elle a envoyé l'argent n'appartient à personne et aucune procédure ne lui permet d'annuler sa transaction pour récupérer ses 40 000 francs. Autant de situations répertoriées qui suscitent moult questions.

Qu'est-ce qui se passe sur le réseau GimacPay ? Serait-ce un simple dysfonctionnement du système, une arnaque organisée ? Combien de per-



Photo : Jean Madoumal/L'Union

À Airtel, on dit ne pas savoir quoi répondre sur les nombreux transferts d'argent via GimacPay non aboutis dans la sous-région.

sonnes sont concernées par cette situation ? Pourquoi les promoteurs ne disent-ils rien jusqu'ici pour rassurer les consommateurs qui, pourtant, ont là un outil de facilitation de la vie ? Et l'argent envoyé sans être jamais arrivé, comment le récupère-t-on ? Faut-il être beau joueur et le faire passer par pertes et profits ? Au bénéfice de qui ?

Autant de questions que les équipes de L'Union ont voulu poser au partenaire Airtel via lequel les consommateurs font leurs transactions vers les pays de la sous-région. Là-bas, une source proche de la hiérarchie indique qu'ils ne savent quoi répondre à la presse, entendu que les investigations sont en cours et qu'eux-mêmes attendent une réaction du partenaire Gimac.

Commode de se laver ainsi les mains, diriez-vous ? Pas pour les nombreux utilisateurs du GimacPay qui ne savent où se trouve le fruit de leurs efforts !

Crise de confiance au sein du transfert GimacPay ?

L.R.A.
Libreville/Gabon

LE 04 août 2020, Valentin Mbozo'o, directeur général du Groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale (Gimac) indiquait, dans une interview chez notre confrère Ecofin : "(...) Les utilisateurs de la solution GimacPay disposent à l'échéance de la fin d'année 2020, d'un moyen d'envoyer et de recevoir de l'argent en temps réel d'un compte mobile money vers un compte mobile money d'un autre opérateur mobile money, à l'échelle de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (Cémac), sous-région qui regroupe le Cameroun, la Centrafrique, le

Congo Brazzaville, le Gabon, la Guinée équatoriale et le Tchad." Et jusqu'ici tout était beau en gain de temps et autres facilités. Et puis, certains usagers ont commencé à voir leurs transferts ne pas arriver à destination et les questions ont commencé à fuser. Est-ce la destination Cameroun qui a un souci ? Qu'en est-il des transferts dans les autres pays de la sous-région ? Que faut-il faire pour se faire rembourser ? Sachant qu'on parle d'argent, pourquoi Airtel, qui assure le service de son partenaire Gimac, ne donne-t-il aucune explication plausible pour rassurer les clients ?

De quoi créer une grosse crise de confiance. Ce qui n'est pas bon quand on parle d'argent !