

ECONOMIE

economie.union@sonapresse.com

Cartes prépayées : la directrice générale d'UBA s'explique

FACE à la grogne suscitée auprès de sa clientèle par la publication d'un communiqué annonçant que tous les paiements par GAB et par TPE à l'international seront bloqués à partir du 31 août 2021, Eugenia Onyekwelu explique les raisons de cette décision ainsi que les nouvelles conditions d'utilisation des cartes prépayées UBA à l'international.

Propos recueillis par Maxime Serge
MIHINDOU
Libreville/Gabon

L'Union : Vous avez annoncé, le 24 août dernier, dans un communiqué à l'endroit de votre clientèle, que tous les paiements par GAB et par TPE à l'international seront bloqués à partir du 31 août 2021 sous réserve d'une autorisation préalable de la banque. Pourquoi cette décision soudaine et brutale ?

Eugenia Onyekwelu : Nous vous remercions de l'opportunité que vous nous donnez de pouvoir apporter plus de clarifications sur la note de communication que nous avons récemment adressée à nos clients. Nous tenons à présen-

ter nos sincères excuses à notre clientèle et nous comprenons bien les réactions observées suite à cette annonce. Toutefois, cette information est motivée par le souci de renforcer la gestion des transactions à l'international et de rappeler les conditions d'utilisation de ce moyen de paiement électronique conformément à la réglementation des changes en vigueur en zone Cémac...

... tout de même ! Avec un délai de 6 jours, avez-vous réellement mesuré les conséquences d'une telle décision, sachant qu'une large partie de votre clientèle utilise vos cartes prépayées pour payer les études et subvenir aux charges de leurs enfants étudiant à l'étranger ? Que doivent-ils faire dans ce



Eugenia Onyekwelu, directrice général UBA Gabon

Le clin d'œil de **lybek** Photo: DR



cas précis ? Comment doivent-ils procéder dans l'urgence ?

Nous rassurons nos clients que des dispositions ont été prises pour les accompagner au mieux. Par ailleurs, nous voulons préciser, ici, que cela ne concerne pas seulement les cartes prépayées, mais l'ensemble des moyens de paiement électronique. Pour ce qui concerne les étudiants, nous tenons à rassurer les parents et les étudiants, que nos services sont disponibles pour recevoir leurs documents justificatifs (attestation de scolarité ou fiche d'inscription) afin qu'il n'y ait pas d'interruption dans l'utilisation de leurs moyens de paiement. Cela est valable pour tous nos clients qui sont actuellement à l'étranger ou qui s'apprêtent à s'y rendre.

UBA a pourtant mis la satisfaction de sa clientèle au cœur de sa stratégie. Cependant, plusieurs de vos clients en

courroux vous reprochent " un manque de considération ". Est-il possible de repousser cette échéance afin que les détenteurs des cartes prépayées s'organisent en conséquence ? La satisfaction de notre clientèle, comme vous l'avez si bien signifié, reste très importante, voire capitale pour nous. C'est pour cela que, malgré les délais courts, nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement. Nous tenons une fois de plus, à présenter nos excuses à notre aimable clientèle pour les désagréments causés. Bien évidemment, il s'agit pour nous de sensibiliser sur les conditions d'utilisation des moyens de paiement à l'international. **Alors, quelles sont désormais les conditions à remplir pour utiliser sa carte prépayée UBA à l'étranger sans risque de se faire bloquer ?**

Comme rappelé par l'instruction N° 008/GR/2019 relative aux

conditions et modalités d'utilisation à l'extérieur de la Cémac des instruments de paiement électronique, les moyens de paiement électronique ne peuvent être utilisés hors Cémac que pour des besoins de déplacement (pour motifs de tourisme, études, mission ou raisons de santé, etc.). À cet effet, l'utilisation des cartes internationales dans les guichets automatiques (GAB) et terminaux de paiement, hors de la zone Cémac, ne pourra s'effectuer que lorsque le client aura préalablement fourni les pièces justificatives de sa présence hors de la zone Cémac. Pour ce faire, il devra fournir à la banque lors de son déplacement, une copie de son passeport, de son billet d'avion confirmé et un visa si nécessaire pour une meilleure gestion de leur utilisation. Cependant, les paiements en ligne restent libres dans la limite autorisée par personne et par mois.