

NEOLIANE PERSISTE

Le témoignage reçu le 5 mars 2019 par le Réseau anti-arnaques confirme les méthodes de vente détestables de NEOLIANE : « NEOLIANE m'appelle soi-disant de la part de mon banquier, puisque mon assurance habitation comprenant une assistance juridique évolue. La personne au bout du fil demande ma date de naissance, détaille les améliorations apportées au contrat, me communique les 4 premiers caractères de mon IBAN et me réclame la suite des chiffres. Elle me demande mon numéro de portable et m'envoie 3 SMS. La personne continue de parler, m'empêchant ainsi de les lire. Du coup, c'est en donnant le code seulement, que je me suis aperçu qu'il s'agissait d'une signature de contrat. Je lui indique alors refuser le contrat. Mon interlocuteur m'explique qu'il s'agit seulement d'un pré-contrat, le définitif arrivant par voie postale dont je pourrais me rétracter. Je lui explique qu'il est plus judicieux de l'annuler dès maintenant. J'insiste mais en vain : la personne me dit que le service satisfaction va, de toute façon, me demander mon avis. »

Effectivement, une heure plus tard, le service satisfaction contacte la cliente qui lui fait part de ses doléances (service médiocre, souscription d'un contrat à son insu). L'interlocuteur l'interrompt immédiatement pour lui indiquer que c'est impossible puisque sa collègue a un protocole à suivre.

L'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) s'intéresse tout particulièrement à ce genre de pratiques. Elle rappelle, notamment, que toute personne qui conteste s'être valablement engagée ne peut se voir opposer le non-respect du délai de renonciation comme seule réponse à sa réclamation.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org)

Site : www.arnaques-infos.org

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)