



Info-Alerte n° 2299 du 20 janvier 2021



FIRST CONCIERGERIE aime trop le téléphone

FIRST CONCIERGERIE, courtier en assurances, démarche par téléphone afin de proposer des « services qui vous simplifient la vie » : optimisation de factures, assistance administrative et juridique, téléconsultation médicale, stop prospection, protection de son image (réputation et usurpation d'identité).

Un consommateur témoigne :

« J'ai été intéressé par le contrat proposé fin novembre 2020 et j'ai communiqué un code de validation et mon IBAN. Je souhaitais toutefois lire en détail les conditions et je savais que je disposais d'un délai de rétractation de 14 jours. J'attendais donc la réception du contrat et des conditions générales par voie postale, mais je ne les ai reçus que le 28 décembre 2020. Dès le 9 décembre 2020 un premier prélèvement de 14,90 € est intervenu. J'ai voulu me rétracter mais le délai était dépassé. Il m'a été répondu que, le jour même, j'avais reçu par sms un lien pour consulter le contrat et les conditions générales. Effectivement, c'est le cas mais ma vue défaillante me rend difficile toute lecture de texte long sur l'écran de mon téléphone. Je suis surpris de ne pas avoir reçu les documents légaux par internet : j'aurais pu ainsi les imprimer et les lire. »

De toute évidence **FIRST CONCIERGERIE** n'a pas songé aux clients dotés d'une vue faible. La majorité des sociétés de vente à distance privilégient le canal internet pour l'envoi des documents. Ce n'est pas le cas de **FIRST CONCIERGERIE**.

Il convient également de noter une dégradation du service clients : depuis fin décembre 2020, les conseillers du service clients ne répondent plus immédiatement au consommateur qui le contacte. Désormais, une plateforme dédiée prend note de la demande du consommateur, et la transmet au service clients, ce qui peut engendrer un décalage d'une heure pour la réponse. C'est du moins l'expérience de notre malheureux consommateur.

FIRST CONCIERGERIE est loin d'être au top en matière de démarchage téléphonique.

First Conciergerie

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)