



Info-Alerte n° 2355 du 21 avril 2021



FORTUNEO BANQUE ne répond pas aux questions



FORTUNEO BANQUE est une banque en ligne filiale du **CRÉDIT MUTUEL-ARKEA**.

La clef d'un compte en ligne est, bien évidemment, la détention de la carte bancaire gratuite permettant d'effectuer retraits et achats à sa guise. Mais encore faut-il que les délais d'envoi de la carte soient raisonnables...

La mésaventure de cet ancien client breton semble démontrer l'existence de mécanismes internes bien compliqués au sein de **FORTUNEO** : il aura attendu plus d'un mois l'expédition de sa carte bancaire, en pleine période de fêtes de fin d'année, sans pour autant disposer d'explications précises.

Ce malheureux client aura multiplié les méls et les relances téléphoniques face aux informations contradictoires reçues : « la demande est en cours de traitement auprès de nos équipes », « nous n'avons pas reçu votre demande de carte », « délai anormal et nouvelle demande urgente. », Résultat de ce marathon bancaire : une carte sollicitée fin novembre 2020 et reçue le 18 janvier 2021 !

Un courrier de réclamation a bien évidemment suivi l'épilogue de cette affaire : principalement pour obtenir des explications précises sur ces dysfonctionnements répétitifs, accessoirement pour solliciter un dédommagement financier. A l'issue d'un délai de trois semaines, le consommateur a bien été informé d'un geste commercial (le remboursement de la cotisation d'assurance couvrant les moyens de paiement, soit un montant 18 €). Mais, peu satisfait de la simple formulation « en effet le traitement de votre commande de carte bancaire a tardé », il attend toujours les explications détaillées.

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)