

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : DES LEADS INTRUSIFS

Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le **Réseau Anti-Arnaques**.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de **Martial**, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Martial se demande encore quelle idée lui a pris de répondre à une offre publicitaire sur **FACEBOOK** en faveur d'un contrat de complémentaire santé spécial seniors. Il a complété un questionnaire (état civil, coordonnées, régime d'affiliation, niveau de prise en charge souhaitée) afin de recevoir une proposition tarifaire.

Le premier à dégainer a été le courtier **IKI ASSURANCES** qui lui propose un contrat par **APRIL**. La conseillère est un véritable moulin à paroles qui parvient même à obtenir la communication de son IBAN et à faire signer par voie électronique la proposition. Il comprend plus ou moins que différents avantages lui sont réservés et que les frais de dossier et les frais de courtage lui seront plus ou moins remboursés. **Martial** apprend qu'il recevra le lendemain un appel de validation. L'opératrice insiste sur le fait qu'il ne faudra répondre qu'à un appel provenant d'**IKI ASSURANCES** ou d'**APRIL**.

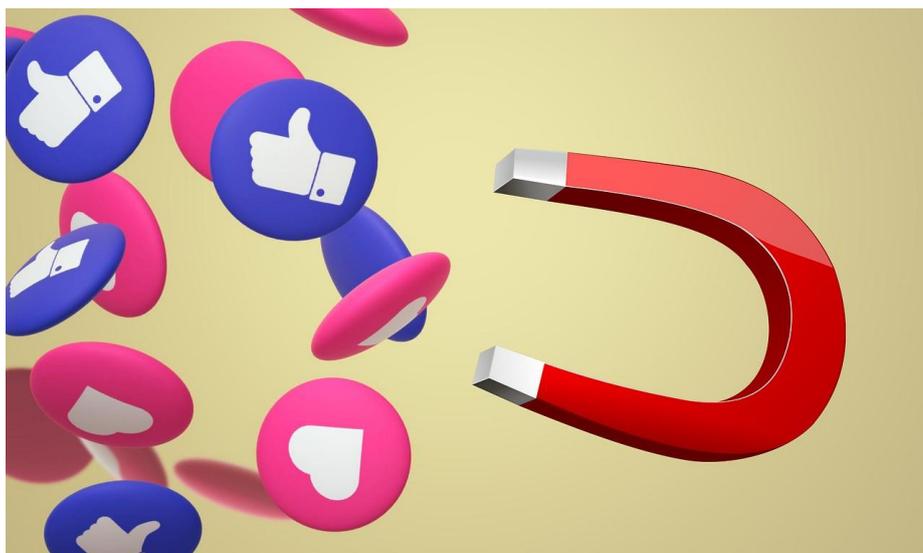
Entre temps, **Martial** a pu remarquer que le nombre d'appels téléphoniques s'était accru. Il finit par répondre à l'un d'eux : il est en ligne avec un conseiller de **MOLLEN ASSURANCE** qui lui explique qu'il est chargé de vérifier que les attentes du nouveau client ont bien été prises en compte. Aussitôt, il fait remarquer que la proposition **APRIL** qu'il résume n'est pas la plus intéressante et il préconise de la remplacer par un autre contrat **NEOLIANE**. Effectivement la cotisation est bien inférieure au montant précédent. **Martial** donne son accord pour ce nouveau changement de contrat.

Le lendemain le flux des appels semble avoir retrouvé un rythme plus supportable et il répond aux rares appels de la journée : c'est **IKI ASSURANCES** qui vient effectuer la phase de validation. Et c'est un nouveau marathon qui s'engage avec une argumentation lourde et insistante : de toute évidence **IKI ASSURANCES** tient à conserver la souscription du contrat **APRIL**.

Exténué, **Martial** a fini par mettre fin à l'appel. Mais, en réfléchissant sur les

rebondissements sur ce feuilleton à la complémentaire santé, il a repris les saines mises en garde du **Réseau Anti-Arnaques**. Il a compris qu'il n'avait pas été en contact avec un véritable comparateur d'assurances mais avec un fournisseur de leads (c'est-à-dire des informations qualifiées pour un projet imminent) qui a diffusé, contre rémunération, ses coordonnées à de multiples courtiers. Et, l'objectif de chaque appel était bien évidemment de remplacer le contrat tout récemment souscrit en faisant jouer le délai de rétractation de 14 jours.

Martial a constaté que tous les coups étaient permis pour obtenir sa clientèle et a compris qu'un lead était financièrement précieux pour les courtiers. Tristes dérives commerciales que voilà...



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).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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