

## L'INQUIÉTANT COURRIER D'ENGIE

Le service clients d'**ENGIE** écrit à la mi-avril 2019 à l'un de ses abonnés : « Nous souhaitons vous informer qu'à la suite d'un dysfonctionnement informatique interne le numéro IBAN associé à votre compte client (sans aucune information permettant de vous identifier) a été inséré par erreur sur le TIP adressé dans un courrier à un autre client de la société **ENGIE**.

Nous tenons à vous assurer que ce dysfonctionnement a été corrigé immédiatement après sa détection et que des procédures ont été spécialement mises en place pour empêcher tout prélèvement issu de ce dysfonctionnement. »

**ENGIE** précise qu'un numéro IBAN ne peut être utilisé par un tiers sans autorisation de prélèvement signé par le client. Cette affirmation n'est pas toujours vraie : les consommateurs, sollicités quotidiennement par des démarcheurs téléphoniques, ont pu constater que la communication d'un IBAN suffisait à initier une autorisation de prélèvement.

Par ailleurs, ce courrier s'achève par un libellé anonyme « votre conseil » alors qu'une personnalisation de la relation aurait été certainement appréciée.

**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](http://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)