

INFO-ALERTE N° 1985 – 31 juillet 2019

L'ARGUMENTAIRE AIGUISÉ DE FILIASSUR

Le **Réseau anti-arnaques** a eu l'occasion de tester un démarchage téléphonique du courtier **FILIASSUR** en faveur de son contrat « Hospitalisation premium ». Cette garantie prévoit le versement d'une indemnisation en cas d'hospitalisation (*maladie ou accident*).

Le script téléphonique est parfaitement aiguisé pour inciter le consommateur à souscrire un tel contrat sans que, pour autant, il ait réellement conscience de s'engager.

Le **Réseau anti-arnaques** décortique ici les principales techniques utilisées :

- ⇒ Une volonté affichée de rassurer le futur client par des formulations répétées à souhait (« *on ne cherche que votre confort* », « *à lire tranquillement chez vous* ») ;
- ⇒ Une « avalanche » d'informations, énoncées avec un débit soutenu, aptes à saturer l'esprit de l'interlocuteur ;
- ⇒ Un argumentaire laissant penser qu'un délai d'un mois est octroyé pour prendre connaissance des avantages contenus dans l'offre d'assurance « Hospitalisation premium ».

En fait, le consommateur souscrit en ligne à ce contrat et reçoit immédiatement par mél un certificat d'adhésion, une notice d'information, la fiche récapitulative des garanties et un mandat de prélèvement SEPA.

Dans le cas présent, **FILIASSUR** détenait déjà les coordonnées bancaires du compte à débiter et a répondu évasivement à la question sur l'origine de cette information « *vous avez dû être déjà client de FILIASSUR dans le passé* ».

La démarche naturelle serait l'envoi d'une documentation et d'un devis pour étude et un nouveau contact pour recueillir l'avis, voire l'accord, du consommateur. Les courtiers préfèrent faire souscrire en ligne et laisser au client la possibilité de résilier dans le délai de 30 jours conformément à la réglementation.

Bien évidemment, le **Réseau anti-arnaques** conteste cette « démarche inversée » et appelle à la vigilance lors de tout démarchage téléphonique. La validation d'une offre téléphonique par un accord verbal, ou par un code reçu par SMS, et la communication des références bancaires (IBAN), constituent deux outils redoutables pour la souscription d'un contrat.

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).

Elle alimente la page **Facebook** du **RAA**.

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)