

AXA VIE sous-traite

Un consommateur, bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie souscrit par son père décédé en mars 2015, nous fait part de sa malheureuse expérience non dénouée à ce jour.

En janvier 2017, il est contacté par le centre d'appel **ARVATO** – prestataire d'**AXA VIE** - au sujet de ce contrat afin de fournir un certain nombre de documents justificatifs.

Il témoigne : « J'ai fourni rapidement le nécessaire par courrier recommandé mais certains documents ont été égarés et j'ai dû les fournir une seconde fois (livret de famille). Je vous passe les péripéties sur les erreurs d'identification entre les membres de la famille, (ils ont confondu la sœur et la fille de mon père, pourtant de prénom différent) et, j'ignore surtout ce qu'il est advenu de tous ces documents confidentiels fournis pour rien à un centre d'appel. Je suis ensuite resté deux mois sans nouvelles (temps nécessaire pour le traitement selon le personnel d'ARVATO). Au final, après plusieurs relances téléphoniques, j'ai eu confirmation à la mi-mars 2017 que l'ordre de paiement avait été effectué. »

Au 16 juillet 2017, aucun règlement n'était intervenu. De plus, le réseau d'agences **AXA** n'a pu apporter de réponse car les références fournies par **ARVATO** ne correspondent pas à un numéro de dossier **AXA**.

Le fait que la gestion de données sensibles, comme le traitement de la clause bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie, soit confié à un sous-traitant (*connu, entre autres, pour la gestion des abonnements à des magazines*) est déjà surprenant. Mais les délais de règlement et l'absence de réponse aux interrogations légitimes de l'assuré restent bien inquiétants.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)