

Les meilleurs délais de CERTEGY

CERTEGY est une société d'information et de sécurisation des paiements par chèque qui propose, notamment aux professionnels, le service **TRANSAX**.

C'est ainsi que le client remettant un chèque en paiement à un professionnel peut se voir prononcer un refus. L'analyse de **CERTEGY** est fondée sur différents critères : montant du chèque, nature de l'achat, habitudes d'utilisation de chèques sur le compte, nombre de chèques effectués sur une courte période sans oublier des paramètres propres à chaque magasin.

Un client qui ne comprenait pas un refus de paiement par chèque a contacté le service consommateurs de **CERTEGY** qui, sur son site, « s'engage à répondre dans les meilleurs délais ».

Deux relances et un délai de presque deux mois seront nécessaires pour obtenir une réponse écrite. Le consommateur effectue une nouvelle réclamation portant cette fois-ci sur le délai de réponse et demande à qualifier le délai moyen de traitement. Trois semaines plus tard, un courrier lui parvient lui indiquant qu'une réponse lui a déjà été faite !

De toute évidence, le service consommateurs de **CERTEGY** a besoin de revoir son mode de fonctionnement : délais de réponse hors normes, absence d'identification de signataire, non prise en compte de la demande.

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)