

LES DÉLAIS D'ONEY

ONEY (filiale du groupe AUCHAN connue avant juillet 2016 sous le libellé BANQUE ACCORD) déclare être une banque en ligne mais semble avoir conservé des délais de gestion dignes du passé.

En juillet 2018, un consommateur sollicite par internet un prêt personnel. Compte tenu de l'avis favorable affiché sur le site, il édite immédiatement et retourne par voie postale à Lille les contrats signés.

La consultation du suivi des dossiers lui indique de bien vouloir éditer et expédier les documents. Après 8 jours d'attente, il s'inquiète de la bonne réception auprès d'ONEY qui lui confirme que le contrat leur est bien parvenu.

Mais le consommateur devra attendre 10 jours supplémentaires pour que la décision finale lui soit notifiée. Du reste, jusqu'à la veille de cette décision, le même message (*contrats à éditer et à expédier*) sera affiché.

Il aura donc fallu près de 18 jours pour obtenir une décision d'ONEY avec une prestation « suivi des dossiers » inexistante sur internet car non mise à jour.

ONEY, contacté, explique qu'un nombre de souscriptions important est la cause du retard apporté dans la réponse.

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)