

SWISS LIFE PEUT MIEUX FAIRE EN RELATION CLIENTS

Le témoignage de ce consommateur vis-à-vis de **SWISS LIFE** est sans appel : un service clients qui ne brille pas par sa volonté de satisfaire les assurés.

Dans un premier temps, il sollicite un geste commercial auprès du service clients même s'il admet qu'il a commis une erreur dans la gestion administrative du contrat. **SWISS LIFE** refuse cette requête, ce qui est son droit. Toutefois, le client a dû attendre vingt jours pour que cette réponse négative lui soit apportée par mél. Côté réactivité, on a connu mieux !

Dans un second temps, il décide de résilier son contrat et sollicite la résiliation en ligne comme le permet la réglementation depuis le 1^{er} juin 2023. Une réponse lapidaire de **SWISS LIFE** lui parvient rapidement : *« A ce jour les conditions de résiliation des contrats de ce type n'a pas été modifiée (sic) et la marche à suivre pour valider la résiliation est d'envoyer une demande signée en courrier recommandé (papier ou recommandé électronique à votre guise). »*

Le slogan de **SWISS LIFE** est : « L'avenir commence ici. » Il n'a pas du tout convaincu ce consommateur.



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.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)