

SOYEZ VIGILANTS !

Nos adhérents nous alertent régulièrement sur des cas de démarchages téléphoniques abusifs ; des tiers se présentant comme étant des commerciaux MNH proposant de souscrire une nouvelle offre prétendument plus intéressante.

COMMENT RECONNAÎTRE CES PRATIQUES ?

Dans la plupart des cas, la personne semble détenir des informations à caractère personnel vous concernant (contrat souscrit auprès de la MNH, montant de votre cotisation, date de naissance, etc.). L'appel téléphonique a pour objectif de vous proposer une nouvelle couverture santé à un meilleur tarif.

Si vous répondez favorablement il vous sera demandé de retourner certains documents (bulletin d'adhésion signé, RIB, mandat SEPA, demande de résiliation de votre contrat MNH...) afin de vous faire adhérer au contrat proposé et vous lier à un autre organisme contre votre gré.

COMMENT RECONNAÎTRE UN PROFESSIONNEL MNH ?

Les appels téléphoniques réalisés par la MNH ont prioritairement pour objectif d'évaluer vos besoins en matière de prévoyance afin de vous proposer des produits plus adaptés. La MNH peut également vous proposer de faire évoluer votre couverture santé si vous en manifestez le souhait.

Si vous avez le moindre doute concernant votre interlocuteur, posez-lui des questions précises sur votre contrat MNH.

Seuls les téléconseillers et les commerciaux MNH sont en capacité de vous répondre précisément.

QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UN DOUTE ?

Si vous avez subi un démarchage abusif ou une tentative, nous vous recommandons de ne pas répondre favorablement à la sollicitation, de ne pas communiquer de documents, de ne régler aucune somme d'argent et de recenser le maximum d'informations sur le tiers (nom, prénom, société...).

Pour mémoire, la loi vous donne un délai de rétractation de 14 jours.

QUELLES DÉMARCHES ENTREPRENDRE ?

SI VOUS SUSPECTEZ UNE PRATIQUE FRAUDULEUSE,

vous pouvez :

- adresser un mail à : courrier@mnh.fr
- un courrier à : MNH - service satisfaction clients - 45213 Montargis Cedex
- contacter l'un de nos téléconseillers au

3031 Service & appel gratuits

SI VOUS AVEZ LA CERTITUDE D'AVOIR ÉTÉ ABUSÉ OU VICTIME D'UNE TENTATIVE D'ABUS,

vous pouvez :

- adresser un mail à : cellule-fraude@mnh.fr
- exprimer votre mécontentement auprès des autorités compétentes en déposant une plainte auprès du commissariat de votre domicile ou par internet : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
- adresser une copie de votre réclamation à l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : acpr.banque-france.fr/protéger-la-clientele/grand-public-vous-etes-un-particulier/formuler-une-reclamation-vis-a-vis-dun-professionnel
- vous rapprocher de la CNIL pour signaler ces pratiques : www.cnil.fr/fr/plaintes ou de la Direction départementale de la protection des populations de votre département.