



## Mutuelle complémentaire frauduleuse !!

Par **Mendyc0**, le **07/02/2015** à **22:32**

Bonsoir,

J ai adhere une nouvelle mutuelle début janvier 2015 par internet avec Santiane et je ne rencontre que des soucis : télétransmission non faite, cotisations non prélevées, ne répondent pas aux emails, difficultés de les avoir au téléphone. J ai du même me tourner vers Santiane auprès du commercial qui m a vendu le contrat EPSIL pour savoir où cela en était. Mercredi 4/02/15, j ai enfin une conseillère en ligne...super elle me réponds a mes craintes...normalement la télétransmission sera établie prochainement...A voir. Mes cotisations de janvier et février seront prelevees le 10 de ce mois...Donc je me dis tt est rentré dans l ordre...

Et bien non! Car j ai reçu ce jour le 7/02/15 un recommande de Neoliane : mise en demeure pour un mt de 19,14 € (dont 5 € de frais) et que j ai 30 jours pr régler ma situation sinon procédure et frais à mes charges! Je suis assez étonnée car je ne vois pas de quoi il s agit. J avais reçu fin janvier un courrier de rappel de Neoliane me demandant de régler 14,14€ mais je n en ai pas tenu compte vu qu il avait mon RIB mais la...ca me saoule !!!! En fait, j ai souscrit,apparemment, à un pack une mutuelle avec prévoyance et apparemment les mutuelles prélèvent séparément leur cotisation.mais ca, c est pas mon problème ! Malheureusement, je suis liée avec cette fameuse mutuelle jusqu au 31 décembre et c est bien galère!

Ma question est la suivante : Neoliane a le droit de me menacer ainsi, m intimider alors que j estime être dans mes droits vu que tt a été envoye en temps et en heure aupres de Santiane fin décembre?

Autre question : puis je renvoyer en recommandée la somme de janvier et février correspondant à l échéancier 2015?Vont il pour autant arrêter la procédure ?

J ai omis de signaler que j'avais envoyé un email a Mutua sante qui dépend de Neoliane en date du 27/01 suite à la lettre de relance de Neoliane fin janvier et auquel je n ai jamais eu de réponse! De mm, cette mutuelle ne m a pas répondu au sujet d un prélèvement de 13€ dont je ne sais tjrs pas ce que cela peut être...

Merci par avance de vos réponses .  
Cordialement

Par **moisse**, le **08/02/2015** à **09:28**

Bonjour,

Je crois que vous n'avez pas rempli vos diverses obligations par méconnaissance de vos droits et devoirs.

[citation]J ai adhère une nouvelle mutuelle début janvier 2015 par internet avec Santiane[/citation]

C'est un courtier en assurances qui a mis en place un comparateur, avec les assureurs qui acceptent de répondre.

Mais le principe du courtage est que le courtier agit par mandat de son client (VOUS) et non de l'assureur.

Donc vis à vis de cet assureur, c'est vous ou votre mandataire qui êtes responsables de retards au paiement.

[citation] télétransmission non faite[/citation]

C'est toujours l'assuré (VOUS) qui autorise la télétransmission. Ce n'est automatique qu'avec votre accord, surtout parce que nombre d'assurés ont soit 2 mutuelles, soit en changent.

[citation]mais je n en ai pas tenu compte vu qu il avait mon RIB mais la...ca me saoule[/citation]

Le RIB est insuffisant sans autorisation de prélèvement que vous devez adresser à votre banque.

[citation]Neoliane a le droit de me menacer ainsi[/citation]

Oui

[citation] alors que j estime être dans mes droits vu que tt a été envoye en temps et en heure aupres de Santiane fin décembre? [/citation]

A tort puisque ce courtier est votre représentant et non celui de l'assureur.

[citation]Autre question : puis je renvoyer en recommandée la somme de janvier et février correspondant à l'échéancier 2015?Vont il pour autant arrêter la procédure ? [/citation]

Oui.

Par **Mendycyco**, le **08/02/2015** à **10:07**

Merci pour votre reponse mais je suis un peu sceptique dans votre 1ère reponse car Santiane m a nullement envoyé par courrier mon contrat d une part puis, ensuite , il ne m a parlé que de EPSIL et non d autres mutuelles en jeu!!!...j ai donné l autorisation prélèvement par internet.c est donc Santiane qui gérait de A à Z mon dossier. De plus,concernant la télétransmission, elle doit être faite par la nouvelle mutuelle vu que l ancienne mutuelle s etait bien retirée en temps et en heure.j avais bien transmis l attestation de sécurité sociale.donc pas très nette tout ca!!!!

Par **moisse**, le **08/02/2015** à **18:13**

Je comprends bien, mais vous confirme que le courtier est votre représentant et non celui de la mutuelle.

Chaque fois que j'ai eu l'occasion de m'en occuper, j'ai toujours dû agir pour autoriser la télétransmission.

Par **Qualité Néoliane**, le **09/02/2015 à 10:00**

Bonjour,

Pouvez-vous m'envoyer un email sur l'adresse suivante [qualite@neoliane-sante.fr](mailto:qualite@neoliane-sante.fr), en précisant votre numéro d'adhésion, vos noms et prénoms que je regarde votre dossier au plus vite svp,

Le Service Qualité NEOLIANE

Par **Mendycyco**, le **11/02/2015 à 12:01**

Bonjour,

Suite au message de Qualité Neoliane en date du 9/02/15, je lui ai donc adressé les éléments demandés Le 10/02/15.....à voir si ma demande sera bien prise en considération...

Je viens de voir, ce soir, que bizarrement Neoliane a retrouvé mon RIB et que leur service va prélever prochainement cotisations de janvier et février (enfin et tant mieux !!!) mais ne se prive pas pour se prendre les 5€ injustement imposés !!!!!

Voilà comment se faire de l'argent sur le dos des clients !!!

A quoi ça sert de faire une réclamation ou demander des infos, sachant que c'est peine perdue?

Par **grégoire.55555**, le **02/02/2016 à 14:39**

Bonjour

Néoliane : à fuir absolument

Jamais de réponse aux courriers même recommandés et au téléphone c'est une vraie galère on vous balade pendant des heures pour finir par vous dire d'aller voir sur le site internet ou qu'ils vont remonter l'information sans jamais d'effet.

Augmentations abusive 30% cette année, modification unilatérale des conditions contractuelle (2 fois en un mois et demi 11 décembre et 26 janvier)

C'est en dessous de tout en relation client

Fuyez au plus vite le plus loin possible et oubliez Néoliane vous n'auriez que des problèmes.

Par **lucmentin**, le **18/02/2016 à 11:48**

### **BONJOUR marque de politesse**

je viens de résilier ma mutuelle croupie entre Epsil, Neoliane, mutua gestion, Santiane, et j'en oublie peut-être. Beaucoup de difficultés et surtout une réception téléphonique expéditive tendant à faire durer la conversation pour que vous abandonniez et surtout ne trouvez pas le bon interlocuteur.

J'ai résilié et n'ai 17 jours après la réception toujours pas d'accusé.

Il me semble que n'ai pas eu de problème pour les règlements....Je vérifie après ces avatars.

A fuir absolument.

Mais malheureusement il y aura encore des piégés.

Contrat le 10/04/2015 - augmentation de 20 € le 1/01/2016

Nouvelle augmentation le 01/04/2016 de 20 € sous prétexte qu'ils ajoutaient des couvertures, mais des couvertures en pourcentages, ce qui n'apporte rien.

Par **charline546**, le **29/02/2016** à **17:58**

### **BONJOUR marque de politesse**

30% d'augmentation, c'est trop !... il y a sûrement d'autres mutuelles à des prix raisonnables et qui rembourse bien.

Faites jouer la concurrence en faisant des devis Dans tous les cas vous êtes gagnant.

Personnellement, j'ai pris ma mutuelle il y a 2 ans. Son prix n'a pas changé.

Par **Dev2gouv**, le **18/11/2016** à **17:48**

### **BONJOUR marque de politesse**

Mutuelle neoliane - santiane, grosse galère... A fuir. J'ai envoyé un courrier en recommandé pour résilier mon contrat, ils ont attendu que la date buttoir soit passée pour m'envoyer un mail me disant que ma demande était incomplète, et que je devais m'acquitter de ma cotisation pour l'année à venir, en cours d'année j'ai souhaité augmenter mon contrat mais ils n'ont pas pris ma demande en compte... Gros problème de communication par téléphone. Que des incompetents...

Par **Mickey Mouse**, le **31/01/2017** à **16:22**

Avis de Mickey Mouse

Je me suis fait démarcher téléphoniquement début décembre par une commerciale agressive qui est arrivée à me bernier avec la signature électronique. A l'arrivée du contrat et échéancier, mon souhait de rétractation, envoyé en LRAR en temps et en heure n'a eu aucun effet. Du coup, j'ai fait opposition au prélèvement bancaire, ce qui justifie en conséquence des

lettres de relance ... que personne ne signe, bien sûr (interlocuteur ?) !

Aussi, je me suis intéressé à cette société. Sachez que la société qui dirige Néoliane Santé, c'est le Groupe Santiane ... Que le Président du Groupe Santiane Holding (127, avenue des Champs Elysées 75008 Paris) est ... Mr Pierre-Alain MICHE de MALLERAY, Polytechnicien de formation, qui a été ... conseiller ministériel de Mr Xavier BERTRAND, du temps où ce dernier était ministre ! Cherchez l'erreur !

Je suggère que toutes les victimes de cette « escroquerie » en parlent à leur député (surtout s'il est de gauche !) ou qu'il signalent leurs déboires au « Canard Enchaîné » ou à « Fakir » ...  
Cordialement.

Date : 31/1/2017

Par **jos38**, le **31/01/2017** à **17:01**

bonsoir. un ancien ministre n'est pas responsable de ce que fait un de ses anciens conseillers, comme un président de la république (de gauche) n'est pas responsable des évasions fiscales de son ministre du budget..mieux vaut signaler vos déboires à "que choisir" ou autre journal de défense des consommateurs qu'à un journal politique

Par **morobar**, le **31/01/2017** à **18:13**

Tiens une nouvelle tentative d'arnaque à la victime...d'une arnaque.  
Belote et rebelote en quelque sorte.

Par **tomtomù**, le **18/05/2017** à **17:43**

Démarche commerciale téléphonique abusive

Groupe néoliane, qui se dit être une unité de contrôle sur l'information de la loi Touraine concernant des frais d'hospitalisation qui ne seraient plus remboursés lorsque l'on a un accident.

Malgré mon insistance pour comprendre. La personne a employé différent terme comme : unité de contrôle, sécurité sociale, impossibilité des complémentaires d'informer ses clients....

Pour finir elle me demande 18 € par mois pour être assuré. (que j'ai refusé évidemment).

Je suis une personne relativement alerte sur ce genre de démarche. pourtant le pouvoir de persuasion a été très fort....le numéro de téléphone n'est évidemment pas attribué.

Par **Qualité Néoliane**, le **22/05/2017** à **15:19**

Bonjour tomtomù,

Vous avez un problème et nous souhaitons vous aider à le résoudre rapidement. Pourriez-

vous nous envoyer un email à l'adresse : [reclamation@neoliane.fr](mailto:reclamation@neoliane.fr) avec en objet l'objet : [experatoo.com/PSEUDO](http://experatoo.com/PSEUDO), en nous indiquant vos nom, prénom, n° d'adhérent, n° de téléphone ?

Nous vous recontacterons au plus vite pour trouver une solution rapide à votre problème  
Votre service qualité Néoliane

Par **PierreBon**, le **21/11/2017 à 13:36**

Bonjour

J'ai été harcelé par des démarcheurs téléphoniques Néoliane, je n'ai jamais signé quoi que ce soit.

J'ai interdit à ma banque de donner suite à tout prélèvement Néoliane. Néanmoins je reçois des appels à cotisation. pour le moment, j'estime avoir affaire à une bande d'arnaqueurs. J'ai appelé au numéro indiqué sur cet appel à cotisation, il m'a été donné un numéro en permanence saturé.

Par **moricya**, le **02/02/2019 à 21:26**

j'ai reçu un coup de téléphone m'informant que ma mutuelle que j'avais signée électroniquement était néoliane. C'était une dame se faisant appeler madame Debarge et sans son vrai nom, soi-disant qu'elle est au Maroc et qu'elle fait ses mutuelles de chez elle. J'ai donc fait une révocation à ma banque pour les prélèvements et c'est madame Debarge qui continue à m'appeler car les prélèvements ont été rejetés. Elle me menace de m'envoyer l'huissier si je ne paie pas ses droits et comment prouver que c'est de l'arnaque car ma banque a fait une nouvelle mutuelle. Merci donc de payer cette mutuelle jusqu'à échéance pour éviter l'huissier.

**bonjour et merci font toujours plaisir aux bénévoles qui répondent sur ce site !!  
les messages doivent être écrits dans un français correct, aucun signe de ponctuation dans votre message !!**

Par **morobar**, le **03/02/2019 à 08:22**

Bonjour à vous aussi,

[citation]comment prouver que c'est de l'arnaque[/citation]

C'est vous qui le dites, mais aucun élément dans votre exposé prouve la véracité de cette allégation.