

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

www.gocautation.ch/presse

Berne, le 29 novembre 2024

goCaution met en garde : Fausses allégations de Generali et de son chatbot «Leo»

goCaution, l'une des sociétés de cautionnement de loyer les plus importantes et les plus populaires de Suisse, se voit contrainte d'attirer l'attention sur la diffusion d'allégations mensongères par Generali par le biais de son chatbot « Leo ». Le chatbot diffuse de fausses informations, notamment en affirmant que goCaution aurait été rachetée par Generali et qu'elle serait une marque de Generali. Ces affirmations ne correspondent pas à la réalité et peuvent être source de confusion et d'incertitudes pour les clients, les bailleurs et les partenaires qui collaborent avec goCaution.

Contexte : litige entre goCaution et Generali

goCaution et Generali sont actuellement en litige devant le tribunal de commerce de Berne (cf. notre communiqué de presse du 11.04.2024). Des clients ont récemment rapporté que Generali avait prétendu que goCaution avait été rachetée par Generali. Il a été constaté que le chatbot « Leo » utilisé par Generali diffuse des informations qui ne correspondent pas à la réalité. « Leo » affirme par exemple que goCaution est une marque de Generali ou qu'elle a été reprise par Generali - déclarations dont il est prouvé qu'elles sont fausses et en contradiction avec les litiges juridiques en cours. Du fait de ces allégations, les clients et les preneurs d'assurance pourraient avoir l'impression que goCaution n'existe plus. Ces déclarations sont clairement en contradiction avec les faits :

- **Indépendance** : goCaution est une entreprise totalement indépendante. Elle n'appartient pas et n'a jamais appartenu au groupe Generali. Tous les actionnaires de goCaution sont indépendants de Generali.
- **Marque et propriété** : la marque goCaution appartient exclusivement à goCaution SA, dont le siège est à Berne, et tous les services qui y sont liés sont fournis exclusivement par goCaution.
- **Continuité du service** : les clients, les propriétaires et les régies immobilières peuvent continuer à compter sur le service de garantie de loyer éprouvé de goCaution.
- **Information efficace** : goCaution renforce activement la confiance dans ses services par une communication honnête et transparente. Parallèlement, goCaution aide les clients et les bailleurs à reconnaître clairement l'indépendance de l'entreprise et les avantages qui en découlent.

Problèmes avec le chatbot«Leo»

Il est surprenant de constater que de nombreuses déclarations trompeuses concernant l'indépendance de goCaution apparaissent essentiellement dans la version germanophone du chatbot « Leo » - précisément dans la région où se trouvent une grande partie des clients de goCaution et de leurs bailleurs. Il a pu être constaté que ces informations erronées ne sont fournies que lorsque l'utilisateur pose des questions spécifiques sur l'assurance de garantie de loyer. Ces circonstances soulèvent de sérieuses questions quant aux informations fournies par Generali.

1. **Fausse information** : En diffusant de telles informations sur le statut de goCaution, le chatbot peut susciter une grande incertitude auprès des clients et des bailleurs. Notamment, la version germanophone du chatbot fournit des informations nettement plus complètes et spécifiques, tandis que les autres versions linguistiques contiennent des contenus moins détaillés, voire aucun contenu correspondant.
2. **Manque de transparence** : Une analyse du site web de Generali montre qu'il n'y a pas de contenu qui mentionne la prétendue reprise de goCaution alors même que le chatbot est censé n'analyser que le contenu du site web.

Exigences de goCaution

goCaution exige de Generali :

- 1. Assumer ses responsabilités :** D'arrêter immédiatement la diffusion de déclarations fausses ou trompeuses par le chatbot ainsi que par d'autres canaux de communication et de prendre les mesures appropriées pour s'assurer que de tels incidents ne se reproduisent pas.
- 2. Corriger et rectifier :** De révoquer publiquement les affirmations erronées et informer activement et de manière transparente les clients concernés ainsi que les bailleurs sur les faits réels afin de dissiper les malentendus. Cela vaut en particulier pour ceux qui ont été déstabilisés par la séparation entre goCaution et Generali ou qui ont été touchés dans leur relation d'affaires.
- 3. Prendre des mesures de transparence :** De fournir des informations claires et détaillées sur les mesures prises afin de garantir qu'aucune autre fausse information ne soit diffusée. En outre, il est nécessaire d'expliquer aux clients leurs droits d'une manière compréhensible, tout en respectant les exigences légales.

goCaution reste forte et indépendante

goCaution est et reste un « acteur clé » sur le marché. L'entreprise renforce chaque jour sa position et reste un partenaire fiable pour les garanties de loyer. goCaution jouit d'une grande popularité auprès de ses clients ainsi que dans le secteur immobilier. Grâce à son fonctionnement transparent et efficace, l'entreprise continue à générer un nombre important de nouvelles affaires et à effectuer un travail d'information efficace du côté des locataires et des bailleurs.

Annexes : captures d'écran de conversations avec « Leo » sur la garantie de loyer et goCaution, www.generali.ch

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter :

Viktor Bisang

Membre de la direction
E-mail: vb@gocaution.ch
Téléphone: 058 426 22 23

Ylber Muhaxheri

Responsable marketing
E-mail: ym@gocaution.ch
Téléphone: 058 426 22 10

A propos de goCaution : Grâce à une approche innovante et orientée client, goCaution a rapidement gagné la confiance d'un large cercle de clients et s'est établie comme un partenaire fiable pour les garanties de loyer. L'entreprise est fière que ses services répondent aux besoins en constante évolution du marché et offrent une réelle valeur ajoutée à ses clients et à leurs bailleurs. Les services de goCaution sont très appréciés par les locataires de toutes les régions de Suisse et se distinguent par leur équité et leur transparence ainsi que par leur fiabilité et leur rapidité.

A noter : Pour obtenir les informations trompeuses, le chatbot doit d'abord être interrogé sur des sujets tels que la garantie de loyer ou l'assurance de garantie de loyer. Ce n'est que dans un second temps, lors de questions sur le statut de goCaution, que le chatbot fournit des informations manifestement erronées.

