

Berne, le 24 décembre 2024

Difficile à croire : Generali transfère les clients de goCaution à SmartCaution !

Juste à temps pour Noël, goCaution se voit confrontée à un développement qui ne devrait guère réjouir ses clients : A partir du 1er janvier 2025, Generali va transférer les clients de goCaution à son concurrent Smartcaution. Cette décision confirme les craintes de longue date que Generali poursuive un plan stratégique visant à affaiblir délibérément goCaution.

En 2022 déjà, goCaution a été évincée par Generali de sa collaboration de longue date. Dans un premier temps, Generali a tenté de reprendre les clients en violation du contrat, mais a échoué face à la résistance des personnes concernées. Par la suite, Generali a prolongé la collaboration sous de faux prétextes, uniquement pour gagner du temps pour les préparatifs internes. goCaution et les clients ont été laissés dans l'ignorance des intentions réelles de Generali.

En octobre 2023, Generali a adressé un nouveau courrier aux clients, de sa propre initiative et en dépit d'accords contraires, en déclarant qu'elle prendrait en charge le service à partir de novembre 2023. Dans cette lettre, des informations essentielles ont été passées sous silence et l'impression a été donnée que goCaution n'existait plus, afin de dissimuler la reprise comme conséquence logique.

Le chatbot « Leo » comme instrument de tromperie

Il y a quelques semaines seulement, goCaution a été prise au dépourvu lorsqu'il s'est avéré que « Leo », le surnom affectueux donné au chatbot de Generali, affirmait que goCaution n'existait plus et que la marque appartenait désormais à Generali. Une erreur technique ? Pas du tout ! Le chatbot, qui a remporté plusieurs prix d'innovation prestigieux par le passé, a depuis été désactivé. Les clients ont été amenés à croire que goCaution avait disparu du marché et que tous ses services avaient été arrêtés. Ces affirmations étaient contraires aux faits et avaient pour seul objectif d'inquiéter les clients de goCaution et de faciliter l'achat. goCaution estime qu'il s'agit là d'une tromperie délibérée et systématique qui viole gravement les droits des clients concernés.

D'autres actions en justice sont à l'étude

goCaution regrette que tant les locataires que les bailleurs soient à nouveau confrontés à ces changements inattendus, alors que la procédure judiciaire contre Generali est toujours en cours. Les valeurs de transparence, de sécurité et d'équité, qui sont essentielles dans le secteur de la garantie de loyer, ont été gravement endommagées par l'action de Generali. goCaution envisage donc d'autres actions juridiques pour protéger ses intérêts et ceux de ses clients. Elle souligne qu'elle s'efforcera de traiter ses clients de manière équitable et qu'elle continuera à être synonyme de transparence et de fiabilité.

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter :

Viktor Bisang

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

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.