

## Possibilité de recours à l'encontre d'une agence bancaire pour négligence.

Par **flashi**, le **16/03/2020** à **11:19**

Bonjour,

Je vous expose mon cas.

Ma compagne et moi même avons signé un contrat de réservation pour un bien immobilier en VEFA. La signature du contrat final doit avoir lieu avant le 1er avril. Nous avons fait une demande de crédit auprès de ma banque qui est revenue avec un proposition très intéressante que nous avons acceptée oralement lors d'un rendez-vous le 10 octobre 2019.

Jusqu'à mi-janvier 2020, le dossier est resté au même stade malgré plusieurs demandes de notre part. Lors d'un rendez-vous mi-janvier, le conseiller nous informe que nous ne sommes pas en retard et que le dossier sera largement finalisé à temps afin de permettre la signature du contrat de vente final.

Le 21/02/2020, nous remplissons les questionnaires médicaux détaillés et les renvoyons à la banque.

Dans les semaines suivantes, nous prenons plusieurs fois contacts avec notre conseiller qui nous informe que le dossier est en cours et que tout va bien.

A partir de là, les choses se compliquent :

Inquiet de ne pas avoir de retour, le 12/03/2020 nous prenons contact directement avec la maison mère de notre banque (en shuntant l'agence locale) et apprenons que notre dossier n'a jamais été communiqué hors de l'agence et que de fait il n'a pas été étudié.

Nous informons notre conseiller qui confirme avoir oublié de valider les QMD le 21/02/2020...

Aujourd'hui, nous faisons de notre mieux pour faire traiter notre dossier en urgence et obtenir l'offre de prêt définitive le 18/03/2020 au plus tard (dernière date permettant la signature du contrat de vente avant le 1er avril). Mais pour être honnête nous y croyons de moins en moins.

Mes questions :

Dans le cas où nous n'arrivons pas à obtenir l'offre de prêt définitive à temps :

- est-ce que l'argent avancé lors de la réservation pourra nous être remboursé par le

promoteur ?

- le cas échéant, est-ce qu'une action à l'encontre de notre banque est possible ? Le problème semble être lié à une négligence de notre conseiller qui n'a pas suivi le dossier avec le soin nécessaire alors que nous avons accepté son offre en octobre 2019.

Dans tout les cas la non obtention du prêt dans les délais impartie causera la fin de notre projet immobilier (perte sèche du montant lié à la réservation du bien / augmentation des prix de 5 % depuis notre réservation).

Je vous remercie d'avance pour les réponses que vous serez en mesure de nous apporter.

Par **Visiteur**, le **16/03/2020** à **11:49**

Bonjour @ tous

Retournez au contact de la "maison mère" pour exiger une réponse quant à l'octroi du crédit. Si elle est positive, **peut-être** accepteront-ils de vous accorder une facilité pour le jour de la signature et en attendant le déblocage, compte tenu de la faute de leur collaborateur.

Par **youris**, le **16/03/2020** à **11:53**

bonjour,

vous devez vérifier sur votre contrat de réservation, les conditions de remboursement de votre acompte.

pour une éventuelle action envers votre banque, il vaut mieux privilégier un arrangement amiable avec la direction de votre banque.

si vous envisagez une action judiciaire, je vous conseille de consulter un avocat spécialisé.

vous pouvez consulter ce lien sur ce sujet:

<https://www.onb-france.com/actualites/la-banque-nest-legalement-tenue-par-aucun-delai-pour-apporter-une-reponse-une-demande-de>

salutations

Par **flashi**, le **16/03/2020** à **11:58**

Bonjour,

Je vous remercie pour votre réponse.

Je suis en contact avec la maison mère depuis ce matin afin de leur communiqué les dernier documents (Ceux communiqués la demaine dernière par le conseillé indiqués une adresse erronée).

Malheureusement, informatiquement le dossier est toujours "en agence", la maison mère m'indique ne pas avoir la possibilité de l'étudier et de donner une réponse tant que celui-ci n'est pas finalisé en agence.

J'ai posé ma journée de demain afin de me présenté à l'agence dès l'ouverture et resterai sur place le temps nécessaire pour obtenir l'offre de prêt définitive!

Mon interrogation est surtout destiné a savoir quoi faire dans le cas ou je n'arrive pas à obtenir ce document. Que mon projet immobilier tombe à l'eau, ce sont des choses qui arrive et temps pis pour le temps perdu... Par contre on a payé une somme non négligeable pour la réservation du bien et nous avons besoin de cette somme pour redémarrer nos recherches.

Par **P.M.**, le **16/03/2020** à **14:18**

Bonjour,

Pour envisager un recours contre la banque si la situation n'était pas régularisée, je vous conseillerais de vous rapprocher d'une association de consommateurs et en particulier celle spécialisée pour les usagers des banques...