



Prêt caduque erreur banque sur les montants d assurance

Par melomela, le 18/06/2014 à 20:21

Je me permets de venir vers vous concernant une affaire grave et très urgente. L'offre de prêt immobilier de ma banque acceptée a été déclarée caduque par leur service des prêts mardi 17 juin. Cette caducité résulte des erreurs de report dans le document d'assurance (montants erronés). La responsable d'agence, auteur de l'édition erronée, a réédité immédiatement une nouvelle offre hier après-midi mardi 17.

Cette réaction rapide ne peut effacer hélas les dommages subséquents et pour l'instant inévitables. Pour ne citer que les principaux, la signature prévue le 27 juin ne pourra avoir lieu, les nouveaux délais risquant d'occasionner l'application d'une clause pénale de 20 000 euros. Dans le même temps je suis obligée de quitter son appartement le 30 juin, suite à un congé dont je ne peux me dédier. Mes cartons sont prêts et mon déménagement étant par ailleurs déjà programmé.

Il a été demandé à la responsable d'agence d'essayer de trouver une solution provisoire et intermédiaire: prêt relai, avenant au document d'assurance... Débutante comme chef d'agence elle est visiblement dépassée par l'erreur commise et manque apparemment de professionnalisme. Aucune réponse de sa part, pas plus que du service client.

Il me reste comme seul recours le médiateur mais quels sont les moyens de contraindre la banque à assumer ses erreurs. Quelles solutions d'urgence peuvent être demandées pour éviter un contentieux qui comporte des éléments pour le moins substantiels et à charge. Que puis je prétendre en réparation du préjudice de la part de la banque ?