



boursorama: suppression de dossier de demande de financement

Par **stanC**, le **22/03/2013** à **20:41**

Bonjour,

Ce (long)message pour vous informer des procédés de la banque en ligne boursorama. Souhaitant renégocier mon crédit immobilier, j'ai fait une demande de financement à cette banque le 10/03/13.

Après quelques tentatives infructueuses, je me suis aperçu que le seuil minimal d'emprunt était de 75000€.

J'ai donc demandé un financement de 75000€.

Le 11/03/13, j'ai reçu un mail : « votre demande est bien initiée... voici vos identifiants... »

Je suis la procédure : pas de copier/coller, clic sur le bouton « accéder à mon dossier », et là

....

« votre adresse email ou votre mdp est erroné ».

Je tente, je retente, j'envoie un mail à boursorama, j'appelle boursorama et personne ne comprend ni ne m'explique.

Le 13/03/13, je crée un nouveau dossier en utilisant un autre mail. Pas plus de succès, accès au dossier toujours bloqué.

Au cours d'un entretien avec un collaborateur de boursorama, celui-ci m'avait déjà clairement dit que la banque croulait sous les demandes et que les délais de traitements étaient longs (>6 semaines) sur le ton de « vous êtes sûr que ce n'est pas trop long pour vous... ? ».

Bref, j'ai eu le sentiment que cette incapacité à accéder à mon dossier relevait davantage d'une volonté que d'un problème technique.

J'ai envoyé un mail en ce sens disant que le maintien de l'encart du site web proposant l'emprunt immobilier à partir de 75000€ s'apparentait à de la publicité mensongère...

Le 18/03, à midi, Boursorama m'a contacté. J'explique à la personne mes misères de connexion, elle reprend toutes mes infos, elle me dit faire le nécessaire pour que je puisse accéder au dossier.

Au cours de la conversation, je lui dit que j'envisage de modifier la durée d'emprunt pour comparer ce qu'elle m'encourage à faire. Elle m'explique que pour cela, une fois que j'ai accéder à la page, je n'ai plus qu'à changer la durée pour obtenir une autre proposition.

Le soir, je me précipite sur ma boîte mail, j'ouvre le mail de boursorama, je clic sur le lien d'accès au dossier, j'accède à la page web de boursorama, j'entre mes identifiants et, miracle, j'accède au dossier et la proposition, en l'état m'intéresse (elle m'intéresse d'autant plus que j'ai envie de passer à la banque en ligne).

Puis, j'essaie une autre durée.

Et là..., je retombe sur la page d'accueil du dossier avec les identifiants à rentrer.

Ce que je fais et là... « votre adresse email ou votre mdp est erroné » !!!?

J'appelle boursorama illico et je tombe sur une personne qui m'explique qu'elle ne trouve,

effectivement, pas mon adresse email car celle-ci a été supprimée de leur base !!!

Comment ça supprimée !!?

Et oui, me dit-elle, depuis le matin, le seuil d'emprunt a été relevé à 100 000€, en modifiant la durée d'emprunt, j'ai rendu caduc la proposition qui m'a été faite (à midi... sans qu'on m'en informe) et que mon dossier n'est pas recevable.

Au passage, boursorama devrait revoir les messages envoyés en cas de non respect de leurs règles, car, le site ne m'a pas dit que mon dossier n'était pas recevable mais que mon mail ou mon mdp était erroné.

Mais bref, j'explique à cette dame que je n'ai pas pu accéder à mon dossier pendant plusieurs jours consécutif, qu'à midi on m'a encore assuré que je pourrais faire tous les essais que je veux et le soir, on me dit que c'est comme ça point barre.

Je raccroche au nez de cette personne inflexible.

Depuis, j'ai envoyé plusieurs mails à boursorama (3 pour être exact), les informant de mon intention de ne pas en rester là et leur redemandant de reconsidérer mon cas.

Je n'ai eu aucune nouvelle et je suis écœuré par leurs méthodes.

Je ne compte effectivement pas en rester là ; je vais contacter leur médiateur du crédit, je vais attirer l'attention des associations de défense des consommateurs et j'attends la réponse d'une relation qui est avocat au tribunal civil.

Voilà.

Merci à tous ceux qui m'auront lu jusqu'au bout et désolé pour la longueur.

Qu'en pensez-vous et que me conseillez-vous de faire en plus ?