



Information manquement de la banque en terme de crédit conso.

Par **Cguillaume**, le 11/03/2023 à 12:14

Bonjour à tous,

Je voudrais si possible des renseignements concernant ma situation, au vu d'un manquement de la part de ma banque. Voici les faits:

"Au 7 juin 2021, je souscris à un crédit à la consommation assorti d'une assurance en cas de perte d'emploi (hors cdd, rupture conventionnelle ou démission).

Le 1er juillet 2022, je suis licencié pour faute, et avertis la conseillère en charge de mon dossier, pour lancer la procédure d'indemnisation. Celle-ci me déclare que je n'y suis pas éligible, le licenciement pour faute étant exclu des clauses.

Ce matin (11 mars 2023), je suis pris d'un doute inexplicable et me décide à revérifier mon contrat, par acquis de conscience. Il apparaît que les termes de celui-ci ne me semblent pas cohérents par rapport au discours de ma conseillère. Je décide donc d'appeler la banque et de re-demander, pour comprendre.

Ô surprise, la personne qui me répond m'apprend que je suis finalement éligible à l'indemnisation pour perte d'emploi, à hauteur de 50% sur une durée X. "

Le trop-payé va être remboursé, mais j'estime que le manquement de la part de ma banque est suffisamment grave pour laisser passer la chose. En effet, si je n'avais pas eu la présence d'esprit de re-demander, j'aurais payé et l'assurance et la moitié du-dit prêt jusqu'à échéance. Père divorcé ayant deux enfants en garde alternée, je trouve cette situation gravissime.

De quel(s) recours puis-je disposer, en l'état? Une annulation des intérêts? La rupture du contrat de prêt au détriment de la banque?

Merci d'avance pour vos réponses!

Cordialement,

C. Guillaume

Par **miyako**, le **11/03/2023** à **12:20**

bonjour,

Il faut connaître le dossier complet pour pouvoir vous répondre ,je vous conseille donc de vous rapprocher d'une organisation de défense des usagers bancaires ou d'un avocat spécialisé.

Cordialement

Par **Cguillaume**, le **11/03/2023** à **13:06**

Bonjour Miyako, et merci pour votre réponse.

Celle-ci me paraît cependant très évasive.

Je m'explique:

"Connaître le dossier complet"? J'ai énoncé concisément les faits, allant jusqu'à dater les points clé.

Pour récapituler:

07/06/21 - souscription d'un prêt avec assurance perte d'emploi (hors démission, rupture conv., ou CDD);

01/07/22 - licenciement pour faute déclaré non indemnisable par ma conseillère bancaire;

11/03/23 - rappel à la banque pour informations complémentaires, où l'on me dit que je suis en fait éligible à l'indemnisation.

Je ne vois pas comment vous donner plus d'informations concernant le dossier. Pour cela que j'ai également coché la case "litiges conso > litige bancaire".

Par **Visiteur**, le **11/03/2023** à **19:34**

BONJOUR...

C'est encore une conseillère de la banque qui vous a répondu.

Avant quelconque action, obtenez un avis éclairé de l'assureur.

Par **P.M.**, le **11/03/2023** à **20:37**

Bonjour,

Il faudrait savoir si vous avez fait une déclaration par écrit (lettre recommandée avec AR) pour obtenir l'indemnisation et si vous avez la preuve du refus initial si cela s'est fait par téléphone...

Par **Cguillaume**, le **11/03/2023** à **21:25**

@diu1973 : effectivement, après s'être rapprochée de l'organisme assureur, pour vérifier mon éligibilité.

@P.M. : l'info était notifiée sur mon dossier, mais sinon aucune preuve, hormis mon relevé téléphonique de l'époque. Visiblement, c'est à l'établissement de prouver qu'il n'est pas fautif.

Par **Visiteur**, le **11/03/2023** à **21:32**

"Le trop-payé va être remboursé, mais j'estime que le manquement de la part de ma banque est suffisamment grave pour laisser passer la chose."

Je suggère une étape suivante, un courrier R/AR au service réclamations clientèle, avec copie au directeur régional duquel dépend votre agence.

Par **P.M.**, le **11/03/2023** à **21:55**

Dans ces conditions, il me paraît difficile de penser qu'un recours aboutisse car je ne vois pas ce que la banque aurait à prouver en absence d'une déclaration à laquelle elle n'a donc pas répondu par écrit, en plus vous n'aurez subi aucun préjudice...