



## Conflit avec ma banque, désolidarisation prêt immobilier

Par **anthonyt**, le **04/11/2018 à 16:28**

Bonjour,

Je me suis séparée de mon conjoint en 2017. Ex-conjoint avec qui j'ai souscrit un prêt immobilier pour acheter une maison. Nous avons un compte commun sur lequel les échéances du prêt sont prélevées.

Je me suis retrouvée seule à payer les échéances du prêt. Mon ex-conjoint ne payant plus sa part. En difficultés financières en janvier 2018, j'ai demandé une suspension du prêt. J'avais à ce moment une échéance de retard. La conseillère m'explique que pour que la suspension soit acceptée je dois régler l'échéance en retard, ce que je fais, seule. A ce moment-là, les conditions étant remplies, la suspension est censée être effective. Je pars à l'étranger et quelques jours plus tard je me rends compte que la suspension n'a pas été effectuée, qu'une échéance est en retard et que ma conseillère a prélevé la somme de mon compte courant pour la transférer sur le compte commun et payer le prêt. Sans m'avertir évidemment. Il n'y a donc plus d'argent sur mon compte personnel, ma carte est bloquée je me retrouve à 10000 km de la France sans moyen de paiement. (La banque a, au préalable, été avertie de mon déplacement).

Évidemment je me défends auprès de la conseillère qui me répond qu'elle a fait ça pour moi et que c'était pour que la suspension soit acceptée. Je suis donc victime de son incompétence.

En juin je demande à nouveau une suspension de prêt de trois mois. Qu'ils acceptent. Je reçois un mail de la banque me précisant que la demande est acceptée. Et quelques jours plus tard on me prélève à nouveau de la somme du prêt. Il apparaît que la demande finalisée n'a pas été transmise au service compétent. Je repars dans le même ballet « si vous ne payez pas l'échéance en retard, nous ne pouvons procéder à la suspension du prêt » Kafkaïen.....

Dans le même temps et alors que je cherche une autre banque pour racheter mon crédit immobilier -ma banque a refusé la désolidarisation juste après avoir accepté oralement- m'arguant que je ferais mieux de vendre- j'entame les démarches auprès d'une nouvelle banque. A ce moment-là je découvre que je ne reçois plus mes relevés de compte bancaire. Et pour cause, ceux-ci sont envoyés chez mon ex-compagnon. La banque a modifié l'adresse

postale de mon compte bancaire personnel et a mis la sienne à la place !

Pendant ces quelques mois j'ai été extorquée (n'ayons pas peur des mots) de près de 800 euros en frais d'irrégularités divers. Je vous passe les mails, les déplacements en agence, les lettres au service client : la banque refuse de faire quoi que ce soit comme geste, mettant en avant leurs sacro-saintes conditions générales de vente et oppose à toutes mes demandes une fin de non-recevoir, malgré les preuves de leurs erreurs.

Ma question est la suivante : quels sont mes possibilités d'actions : faire appel au médiateur ? Porter l'affaire devant le tribunal d'instance ? (sachant que le dialogue amiable avec la banque et le service client est rompu)

La changement d'adresse sans mon accord et l'envoi de mes relevés chez mon ex conjoint n'est-ce pas une violation du secret bancaire ? Quels sont les recours ?

Si je décide de muscler mon action notamment en publicisant mon histoire (journaux, flying auprès des actuels clients de la banque), quels sont les risques ? Puis-je être attaquée pour diffamation si je m'en tiens strictement aux faits objectifs ?

Merci par avance pour vos éclaircissements !

Helene

Par **Visiteur**, le **04/11/2018 à 18:38**

Bonjour

Effectivement, lorsque l'on demande une suspension provisoire il ne doit pas y avoir d'échéance en attente, mais lorsque cela est dû à légèreté d'une conseillère, ce n'est pas normal.

Tapez à toutes les portes,

Ecrivez au médiateur de la banque + au médiateur de la Fédération Bancaire Française et pourquoi pas à 60 m...consommateurs.

Mais ne publicisez pas pour l'instant !

En ce qui concerne la désolidarisation, vous n'ignorez pas que l'on recalcule avec un seul revenu et que souvent, celle-ci est refusée pour un taux de charges/ressources trop élevé.

Par **youris**, le **04/11/2018 à 20:12**

bjr,

j'ajoute que la banque n'est jamais obligé d'accorder la désolidarisation, elle préfère avoir un garantie sur 2 têtes que sur une seule seule.

slt

Par **anthonyt**, le **05/11/2018** à **12:46**

Bonjour,

Merci pour vos réponses. Le refinancement du prêt n'est pas un problème, ce que je me demande, c'est comment faire pour me faire rembourser les sommes injustement prélevées (notamment dues aux erreurs de mon conseiller !).

Et donc quels sont les meilleurs moyens de pression à l'encontre de la banque. C'est la raison pour laquelle j'envisage de publiciser l'affaire.

Mais peut-être est-il pertinent en effet de faire appel au médiateur dans un premier temps.

Par **anthonyt**, le **12/11/2018** à **14:51**

Bonjour Sandra,

Merci infiniment pour votre aide. La banque en question est xxxxxxxxx. Leur comportement est tout bonnement choquant, je n'ai jamais vu ça.

Je vais demander à ce que la procédure soit suspendue. Mais je ne comprends tout de même pas comment on peut impunément mettre la pression sur ses clients comme ça.

Je vais effectivement saisir le médiateur !

Bien à vous.

Par **anthonyt**, le **13/11/2018** à **18:40**

Merci infiniment Sandra pour tous ces bons conseils...

Effectivement je vais me faire aider d'un avocat et envisager des actions en justice. Inutile de perdre son temps avec le conciliateur, surtout s'il n'a pas le pouvoir de faire appliquer sa décision.

Et bien sûr, je vais tâcher de rester hors des radars de la banque de France en attendant.  
Merci encore !