



Problème avec service contentieux

Par **sofi113**, le **16/03/2011** à **22:49**

Bonjour,

Je viens vers vous car je ne sais plus que faire. Voilà ma situation:

Il y a quelques temps, j'ai eu quelques difficultés financières entraînant un retard de paiement de mon prêt étudiant. Je remettais dès que je pouvais de l'argent sur le compte de mon prêt (un peu plus de 200 euros tous les 1 mois et demi) et au mois de décembre j'arrivais à régler entièrement mes impayés et même ma traite du mois. Seulement voilà, la banque où j'ai fait ce prêt ne communique pas à travers ces services les changements d'adresses. Donc ayant des traites en retard, la banque m'a mis au service contentieux, qui envoyait les lettres à l'adresse figurant sur le contrat alors que j'ai changé 2 fois d'adresse entre temps (je tiens à préciser que je reçois mes relevés de compte) donc je n'ai jamais reçu le moindre courrier du service contentieux.

Au mois de décembre 2010, la personne qui est ma caution de ce prêt a reçu un courrier demandant le règlement total du prêt. Je me suis alors mis en relation avec le service afin d'expliquer ma situation, que je n'avais rien reçu et que je remettais l'argent nécessaire au prélèvement des traites en retard plus le mois en cours. Mais comme mon dossier était arrivé au service contentieux, je devais régler la somme restante du prêt.

Mais voilà mon plus gros problème: je savais à ce moment-là que le leasing de ma voiture arrivait à échéance prochainement, donc ce n'était pas le moment de ne plus pouvoir faire de crédit étant du coup fiché à la banque de France pour incident de paiement.

Seulement c'est là que les choses se compliquent, car le service contentieux de cette banque ne s'en occupe pas. Il transfère leur dossier à un service contentieux d'une autre banque.

J'ai donc pris contact avec la personne qui s'occupait de mon dossier. Elle m'a dit que mon dossier était confié à un huissier de justice. Le temps que tous les transferts se fassent et que l'huissier prenne contact avec moi, il s'est déjà passé 1 mois.

Au mois de janvier, j'ai réglé la somme intégrale à l'huissier. Lui expliquant ma situation urgente de me faire déficher à la banque de France, il a transféré l'argent tout de suite après encaissement du chèque (alors qu'il avait 21 jours légaux pour transférer l'argent comme c'était un chèque personnel) et la secrétaire a envoyé le dossier complet comme quoi j'avais tout réglé au service contentieux. J'ai téléphoné à la personne

s'occupant de mon dossier pour qu'elle s'occupe de mon dé-fichage urgemment pour ma voiture (car j'ai un enfant de 2 ans et un bébé d'1 mois) mais elle m'a répondu qu'elle avait 45 jours pour effectuer le dé-fichage. Je pensais que cela était fait et je me suis présenté au concessionnaire il y a quelques jours pour racheter une voiture d'occasion, mais le crédit n'a pas passé car je suis toujours fiché à la banque de France. La personne s'occupant de mon dossier n'a rien fait pendant les 2 mois qui se sont écoulés entre mon paiement et aujourd'hui. Quand je l'ai appelée lundi pour avoir des explications, elle répond qu'elle n'a pas eu le document de l'huissier. J'ai donc ré appelé à l'huissier qui lui a envoyé dans la foulée le dit document. Je l'ai rappelé mardi pour savoir si elle s'était occupée du dé-fichage, et elle me répond que c'est le service pré-contentieux de la banque où j'avais fait le prêt qui fera le dé-fichage à la banque de France. Je lui ai donc demandé de s'occuper de mon dossier très vite vu ma situation, mais depuis le début elle fait barrage et ne veut pas traiter mon dossier rapidement. On est aujourd'hui mercredi et elle n'a toujours pas envoyé mon dossier au service pré-contentieux pour qu'il me régularise. Cela fait 2 mois qu'elle a l'argent en mains et elle ne l'a toujours pas transféré à la banque. Je ne sais plus quoi faire car le service pré-contentieux ne peut pas faire grand chose sans le retour du dossier (ils m'ont demandé malgré tout ce matin d'envoyer un fax expliquant ma situation avec toutes les preuves que j'avais; j'ai le document de l'huissier attestant du transfert de l'argent au service contentieux datant du 21 janvier) depuis tout ce temps, elle n'a rien fait, et quand je lui explique ma situation, elle s'en fout, dit qu'elle va traiter mon dossier dans la semaine, mais ne fait rien. Je suis au bord de la crise de nerf et pleure tout les jours depuis lundi. Le service pré-contentieux n'est joignable que le matin, donc je dois attendre tout les jours, et l'autre qui s'occupe de mon dossier au service contentieux ne veut rien faire. Je vais me retrouver sans voiture dans quelques jours si je ne suis pas dé-fiché et mon mari ne pourra plus aller travailler (je suis actuellement en congé maternité). Je vais faire comment avec mon bébé d'un mois, et mon fils de 2 ans. Je sais que ma situation est un peu compliquée, et si vous pouvez m'aider, je vous en supplie, aidez moi, je ne sais plus quoi faire ni à qui m'adresser, car le service ne veut pas me passer le moindre responsable. aidez moi, svp, je n'ai que quelques jours. merci beaucoup à vous