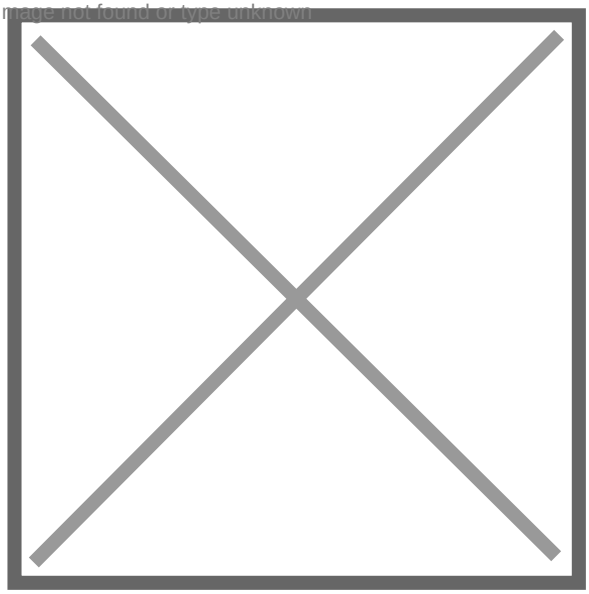
Image not found or type unknown



Une société de crédit ne m' envoie pas un document

Par **Josline**, le **01/08/2012** à **12:09**

Bonjour,

J' ai fait une demande de regroupement de crédits auprès d' un organisme financier. Cette demande a été acceptée.
Toutefois, pour conclure le dossier il me manque un document indiquant la situation de mon compte concernant un crédit voiture souscrit auprès d' un organisme de crédit..
Ce document est nécessaire pour que l' organisme financier en question puisse rembourser le crédit par anticipation.
Malgré de nombreux coups de téléphone, je n' ai toujours pas reçu ce document demandé il y a un mois. A chaque fois, on me mène en bateau sous des prétextes divers : la personne qui s' en occupe est en vacances, ça doit passer par plusieurs services avant d' être envoyé, on l' a envoyé, c' est un problème avec la poste etc.... Je ne peux pas me connecter à l' espace client, chaque fois, c' est : connexion impossible...
Sans ce document, toute mon opération de regroupement de crédits est suspendue.
Mon mari voudrait demander à la banque la suspension des prélèvements pour essayer de les faire bouger un peu, mais j' ai peur de me mettre en tort en agissant ainsi.
Comment puis-je obliger cette société à m' envoyer ce document?
Merci d' avance de votre aide

Par **pat76**, le **01/08/2012** à **17:32**

Bonjour

Ce n'est pas par téléphone qu'il faut réclamer, mais par lettre recommandée avec avis de réception.

L'appel téléphonique n'est pas une preuve de votre demande.

Vous mettez l'organisme en demeure de vous envoyez la copie du document dans les 5 jours au plus tard à la réception de votre lettre.

Vous précisez que faute de l'avoir reçu dans le délai précité, vous serez dans l'obligation de faire suspendre les prélèvements.

vous garderez une copie de votre lettre.

Par **Josline**, le **01/08/2012** à **17:48**

Merci de la réponse.
Nous allons effectuer cette démarche dès demain.

Par **louisdusav**, le **02/08/2012** à **11:00**

Bonjour Josline,
Nous vous invitons à poser directement votre question sur savdesmarques.com : site indépendant de dialogue entre les consommateurs et les Marques.
Cetelem pourra vous répondre officiellement sur son espace :
http://www.savdesmarques.com/cetelem
Louis

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés