



Délai excessif dans le traitement d'un dossier de prêt

Par **hdlbq**, le **26/11/2010** à **15:40**

Bonjour,

j'ai déposé, auprès de l'agence qui gère mes comptes bancaires, une demande pour un prêt immobilier. Du fait de l'incompétence de ma chargée de clientèle, qui m'a demandé les pièces nécessaires au rythme d'une demande par semaine, suite à mes relances, et non de sa propre initiative, nous avons très largement dépassé l'échéance fixée lors de la promesse de vente. Nous avons fait part de notre mécontentement au directeur de l'agence, qui a tout d'abord reconnu (verbalement) les erreurs de sa collaboratrice, et a repris le dossier. Malheureusement, le retard pris était tel, et les formalités nécessaires assez longues, si bien que l'extension de délai que nous avons demandé au vendeur est proche de l'expiration, sans que nous ayons une acceptation définitive. Qui plus est, le directeur de l'agence nie maintenant qu'il y ait eu mauvaise gestion du dossier par sa collaboratrice, et nous demande de repasser par elle.

Je souhaite savoir si je dois faire intervenir le médiateur de cette banque, ou si il y a une solution intermédiaire.

Merci
Cordialement