

Informations incorrectes dans un formulaire de demande de crédit COVID-19

Sujet: **Autres crédits** Numéro de cas: **2020/15**

Le requérant, représenté par un avocat, a expliqué s'être trompé involontairement en remplissant le formulaire de demande de crédit Covid-19: dans la case déterminante pour le calcul du montant du crédit, il a indiqué qu'il estimait à 1 500 000 CHF le chiffre d'affaires de son entreprise pour un exercice, sans se rendre compte que le montant maximal était limité à 500 000 CHF. En raison de cette erreur, son entreprise a reçu un crédit de 150 000 CHF au lieu de 50 000 CHF seulement. Le versement a eu lieu le jour même de la remise de la demande de crédit. Or, la banque a ensuite exigé la restitution du montant versé en trop. Les parties ne parvenant pas à s'entendre sur les modalités de remboursement, le requérant a soumis son cas à l'Ombudsman, qui n'a toutefois pas été en mesure de l'aider.

Dans sa réclamation à l'Ombudsman, l'avocat du requérant a argué que l'erreur était due au fait que le formulaire mis à disposition sur le site internet de la banque n'avait pas été paramétré de sorte à limiter le chiffre d'affaires estimé, permettant ainsi la saisie d'un montant trop élevé. Dans le formulaire fourni directement par la Confédération, il était impossible d'indiquer un nombre supérieur à 500 000 CHF. L'avocat reprochait en outre à la banque d'avoir violé son obligation de contrôle en manquant de repérer l'erreur commise lors de l'examen du crédit.

Le requérant et la banque n'ont pas réussi à s'entendre sur la façon de remédier à cette situation malheureuse. Le requérant a refusé une suggestion de la banque, qui lui proposait de conserver 50 000 CHF comme crédit Covid-19 ordinaire pour son entreprise, et d'utiliser les 100 000 CHF restants comme crédit d'exploitation. Cette somme n'aurait alors pas été garantie par la coopérative de cautionnement, mais cautionnée par le requérant, à titre privé, en sa qualité de directeur de son entreprise, et aurait dû être amortie avant le 31 décembre 2023. De son côté, le requérant était uniquement disposé à convenir d'une caution solidaire pour un montant maximal de 30 000 CHF. Rejetant cette offre, la banque a exigé du client qu'il lui rembourse, sans délai ni réserve, les 100 000 CHF versés en trop. L'avocat mandaté par le requérant estimait toutefois que la banque était tenue d'indemniser le client en vertu des règles concernant l'erreur prévues par le Code des obligations. Néanmoins, l'Ombudsman peinait à comprendre qui aurait été lésé, et à quelle hauteur, par le versement d'un montant de crédit trop élevé.

Malgré tout, l'Ombudsman a contacté la banque pour essayer de déterminer si une solution à l'amiable pouvait être trouvée. Dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman, la banque a fait valoir que l'octroi de crédits Covid-19 est régi par les prescriptions de la Confédération. Elle estimait avoir le droit de s'appuyer sans réserve sur les informations fournies par la preneuse de crédit et être uniquement tenue de vérifier la signature apposée sur la demande de crédit, une procédure qui avait été définie par la Confédération en vue d'accélérer le processus d'octroi de crédits liés à la crise du coronavirus. La preneuse de crédit et son directeur ne pouvaient tirer aucune conclusion du fait qu'il était techniquement possible de saisir, dans le champ concerné, un montant plus élevé que le maximum autorisé. La banque a par ailleurs nié toute violation des obligations de contrôle, dans la mesure où aucune obligation de cette nature ne lui incombait dans ce cadre.

Toujours selon la banque, le processus à suivre en cas d'erreur dans les conventions de crédit Covid-19 est lui aussi régi par les directives de la Confédération. Conformément à celles-ci, l'organisation de cautionnement informe la banque de toute erreur supposée et lui accorde un délai de 90 jours pour corriger la situation, faute de quoi une plainte sera déposée contre le preneur de crédit. La banque doit alors en informer immédiatement celui-ci et exiger le remboursement intégral ou partiel du crédit. Elle est tenue de motiver la décision et de prévenir le preneur de crédit du fait qu'une plainte sera déposée par l'organisation de cautionnement dans le cas où il ne rectifierait pas la situation. La banque est autorisée à conclure une convention d'amortissement s'étendant au-delà du délai de 90 jours. Enfin, en cas de remboursement partiel, le preneur de crédit doit déposer une demande de crédit révisée pour le montant résiduel.

En l'espèce, la banque disait avoir tout simplement suivi les directives applicables et ne disposer d'aucune marge de manœuvre pour remédier à la situation déplorée par le client. Toujours disposée à accepter une convention de crédit Covid-19 révisée à hauteur de 50 000 CHF, elle a cependant exigé du client qu'il rembourse sans délai les 100 000 CHF versés en trop. En cas de refus, elle transmettrait l'affaire à l'organisation de cautionnement. Elle n'était pas disposée à proposer une nouvelle fois au requérant la solution d'amortissement qu'il avait refusée plus tôt.

Compte tenu des directives citées relatives à la rectification des conventions de crédit Covid-19 et de la position claire de la banque, l'Ombudsman ne voyait aucune marge de manœuvre pour négocier une solution de médiation. Dans sa réponse finale au client, il lui a donc conseillé de rectifier la situation tel que l'exigeait la banque afin d'éviter toute suite fâcheuse. Par ailleurs, l'Ombudsman n'aurait plus été compétent pour agir en qualité de médiateur sitôt que l'affaire aurait été confiée à l'organisation de cautionnement, celle-ci n'étant pas membre de l'Association suisse des banquiers.