

# Mauvaise circulation des informations

Sujet: **Hypothèques en général**    Numéro de cas: **2005/09**

La propriétaire d'une entreprise individuelle téléphona à l'Ombudsman pour lui demander si sa banque, qui exigeait l'amortissement partiel exceptionnel d'une hypothèque, avait le droit de débiter sans autre forme de procès de son compte le montant correspondant. Mais la suite de la conversation révéla que le problème était plus complexe: la cliente avait des relations d'affaires avec deux succursales de la même banque. La première lui avait financé deux maisons de vacances contiguës qu'elle louait, la deuxième tenait ses comptes professionnels et lui avait octroyé un crédit d'exploitation.

Lorsque son entreprise se trouva confrontée à des problèmes de trésorerie imminents, la cliente en informa le conseiller de la deuxième succursale. Elle lui fit savoir que pour surmonter cette crise, elle allait vendre une de ses maisons de vacances. Selon elle, le conseiller l'avait remerciée de l'informer ainsi spontanément et avait évoqué ensuite en détail avec elle les opportunités ainsi que le prix de vente que l'on pouvait espérer. Content que la cliente ait pris les choses en main, il lui avait même souhaité bonne chance pour sa future transaction. Toujours selon la cliente, il n'avait jamais été question de charges en relation avec le crédit d'exploitation. Peu après cet entretien et dans des délais inespérés, la cliente parvint à vendre sa maison de vacances au prix escompté et à rembourser l'hypothèque qui la grevait tout en réalisant une plusvalue. Elle se réjouit de ce succès, qui résolvait son problème de trésorerie. De surcroît, son chiffre d'affaires avait commencé à reprendre des couleurs, de sorte qu'elle était confiante quant à l'avenir de sa petite entreprise. Aussi fut-elle très étonnée d'être contactée par la succursale qui lui avait consenti l'hypothèque sur la maison non vendue. Celle-ci fit valoir que la vente d'une maison avait fortement réduit la valeur de l'autre, toute proche, et exigea sans délai un amortissement partiel considérable de l'hypothèque. Sans lui laisser le temps d'évoquer la moindre possibilité de solution, on avait résilié avec effet immédiat le crédit d'exploitation souscrit auprès de l'autre succursale et débité l'amortissement de son compte sans son accord. Dès lors et pour ainsi dire du jour au lendemain, l'avenir de son entreprise se trouvait remis en question. La cliente ne comprit pas pourquoi, à l'occasion de l'entretien téléphonique concernant ses problèmes de trésorerie, on ne l'avait pas informée de ce genre de conséquences, ni pourquoi on n'avait pas recherché des possibilités de solution avec elle. Au téléphone, elle laissa libre cours à son mécontentement: elle avait le sentiment que la banque l'avait tout simplement «livrée au bourreau».

Ce cas est exemplaire de ce que peut être une mauvaise circulation des informations au sein de la même banque. Le conseiller de la succursale qui tenait les comptes professionnels ne s'est manifestement préoccupé que de la partie de la relation d'affaires qui le concernait directement, à savoir le crédit d'exploitation, et ce alors même que la banque était nécessairement au courant de la position globale de la cliente en raison de la forme juridique de son entreprise (entreprise individuelle). Même pour l'Ombudsman, il était dès lors incompréhensible que la banque, après avoir été informée par la cliente de problèmes de trésorerie, n'ait pas pris en compte en interne sa position globale, y compris la valeur de ses maisons de vacances. Si elle l'avait fait, si elle avait informé en temps utile la cliente des incidences potentielles de la vente envisagée, et si elle avait recherché avec elle des solutions, on aurait pu à coup sûr éviter cette grave situation. L'Ombudsman ne pouvait que comprendre le mécontentement de la cliente.

Déterminer si la banque avait le droit de débiter directement l'amortissement partiel n'aurait arrangé

ni la situation de la cliente, ni celle de son entreprise. L'Ombudsman lui suggéra donc de s'adresser à la direction de la banque et de la prier de mettre un interlocuteur à sa disposition, lequel, connaissant sa position globale, pourrait rechercher avec elle des solutions acceptables pour les deux parties. La cliente lui fut reconnaissante de cette suggestion. L'Ombudsman ignore malheureusement le résultat de ses démarches, car la cliente ne s'est plus manifestée par la suite. Mais à l'entendre, il était clair qu'aussitôt sa situation de trésorerie en voie de rétablissement (par exemple une fois la deuxième maison de vacances vendue), elle chercherait une autre banque.