

Les agences de recouvrement

Lorsqu'un consommateur doit de l'argent à une société et ne paie pas ou est incapable de faire le paiement minimum, la société peut transmettre la dette à une agence de recouvrement. Une agence de recouvrement est une entreprise qui administre le paiement des soldes des comptes en souffrance et l'argent dû à une société. L'agence de recouvrement et les agents à son emploi doivent être autorisés par la FCNB et doivent respecter les règles précisées ci-dessous.

Les agences de recouvrement ne peuvent :

- Vous menacer ou intenter une action en justice pour recouvrer une dette sans vous en avertir et recevoir l'approbation du créancier.
- Vous réclamer plus d'argent que vous ne devez à l'entreprise ou à la personne qui les a embauchées.
- Vous téléphoner d'une manière qui vous coûte de l'argent (comme les appels à frais virés ou, dans certains cas, les appels vers les téléphones cellulaires).
- Vous joindre au travail.
- Discuter de vos créances avec qui que ce soit d'autre sans votre permission (une permission écrite peut vous être demandée).
- Vous menacer, vous intimider ou utiliser un langage offensant.
- Communiquer avec vous sans s'identifier, négliger de mentionner le nom de l'agence de recouvrement, le nom de la société pour laquelle ils exigent le paiement des soldes et le montant dû.
- Communiquer avec vous si souvent ou de façon que vous ou votre famille vous sentiez harcelés.
- Communiquer avec vous avant 7 h ou après 21 h du lundi au samedi.



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

réglementation • éducation • protection

Communiquez avec nous

Commission des services financiers et des services aux consommateurs

Sans frais : 1 866 933-2222

info@fcnb.ca

fcnb.ca

Participez à la conversation!

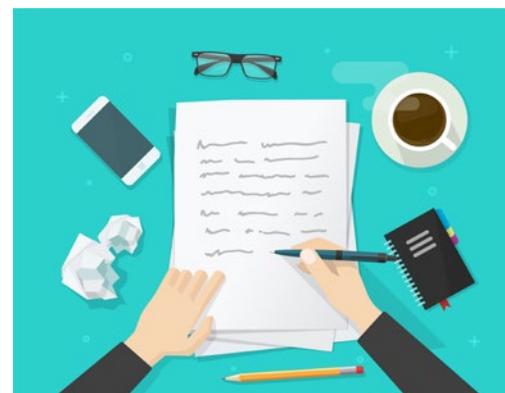


#déPensezBien

- Communiquer avec vous avant 13 h ou après 17 h le dimanche.
- Communiquer avec vous un jour férié.
- Obtenir de l'argent de vous à votre lieu de travail.
- S'adresser à votre employeur, vos amis, des membres de votre famille ou vos voisins sauf si ces personnes ont garanti ou cosigné le prêt que l'agence de recouvrement essaie de recouvrer (sauf pour obtenir votre adresse ou une confirmation de votre emploi).

Conseils :

- **N'entrez pas en communication avec le créancier initial, car cela pourrait semer la confusion.** Faites affaire uniquement avec l'agence de recouvrement qui a communiqué avec vous au sujet des paiements. Ne communiquez avec le créancier initial que s'il y a une erreur dans votre compte. Dans un tel cas, communiquez avec le créancier initial et l'agence de recouvrement.
- **Si possible, remboursez le montant dû.** Une fois la dette remboursée en entier, vous n'aurez plus à faire affaire avec l'agence de recouvrement. L'agence ne peut vous réclamer plus que ce que vous devez; elle ne peut pas vous réclamer des frais ou recouvrer la dette.
- **Lorsque vous n'êtes pas en mesure de payer le montant au complet en une seule fois immédiatement, proposez un autre mode de remboursement** tel qu'un montant forfaitaire plus tard ou une série de versements mensuels.
- **Faites toujours vos paiements de sorte à avoir un reçu,** soit un chèque oblitéré ou un reçu de l'agence.
- **Assurez-vous d'avoir assez de fonds dans votre compte** pour couvrir tous vos chèques et ne jamais manquer de paiements.



Vous pouvez demander aux agents de recouvrement de communiquer avec vous seulement par écrit ou par l'intermédiaire d'un avocat.

Pour ce faire, vous devez en faire la demande par écrit. Dans votre lettre, il est important de demander clairement à ce que la communication se fasse uniquement par écrit. Incluez de l'information permettant de vous identifier comme votre nom, votre numéro de téléphone ou votre numéro de compte, ainsi qu'une adresse où doit être envoyée toute correspondance. Envoyez votre demande par télécopieur (avec un rapport de confirmation) ou par courrier recommandé pour prouver que la demande a bel et bien été envoyée et reçue.

