

DANS L'AFFAIRE DE LA  
*Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*  
2011, ch. 126

et –

DANS L'AFFAIRE DE LA  
Capital Credit Recovery Corp

---

**MOTIFS DE LA DÉCISION ET ORDONNANCE DE LA DIRECTRICE DES SERVICES À LA CONSOMMATION**

---

**Date de l'avis sur l'aptitude :** 23 janvier 2024  
**Date de l'occasion d'être entendu :** Audience en personne annulée, car le titulaire du permis n'a pas répondu  
**Date des motifs de la décision :** 11 avril 2024

**Entendu par**

Alaina M. Nicholson Directrice de la Division des services à la consommation

## INTRODUCTION

[1] La *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, ch. 126 (la *Loi*), prévoit que le directeur peut déterminer si une personne est toujours apte à détenir un permis d'agence de recouvrement :

*9(1) Le directeur peut suspendre ou annuler tout permis en conformité avec les règlements pris en vertu de la présente loi ou lorsqu'il est d'avis que cette mesure sert l'intérêt public.*

[2] Il s'agit d'une requête présentée par le personnel (le « personnel ») de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la « Commission ») à l'intention de la directrice des Services à la consommation (la « directrice ») pour qu'elle réexamine l'aptitude de Capital Credit Recovery Corp (le titulaire) à utiliser son permis d'agence de recouvrement en vertu de la *Loi*.

[3] En vertu du paragraphe 9(4.2) de la *Loi*, la directrice ne peut suspendre ou annuler un permis sans donner au titulaire du permis l'occasion d'être entendu.

## ANTÉCÉDENTS RÉGLEMENTAIRES AVEC LA COMMISSION

[4] Le 14 mars 2023, le titulaire du permis a soumis une demande de permis d'agence de recouvrement à la Commission. Pour ce faire, les demandeurs doivent fournir une copie de leur bilan, conformément à l'article 7 du Règlement général pris en vertu de la *Loi*.

[5] Lors de l'examen des états financiers, le personnel a remarqué que l'agence n'était pas en bonne situation financière et a signalé le risque accru d'une mauvaise gestion des fonds en fiducie.

[6] Pour tenir compte de cette préoccupation, un permis d'agence de recouvrement a été délivré en avril 2023, assorti des conditions suivantes :

Le titulaire du permis doit soumettre ses états financiers de 2023 à la Commission d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2023.

[7] Au 1<sup>er</sup> juin 2023, le titulaire n'avait pas présenté ses états financiers à la Commission comme l'exigeaient les conditions. Voici un sommaire de la correspondance entre le titulaire et le personnel à ce sujet :

- 1<sup>er</sup> juin 2023 – Le personnel a envoyé un courriel au titulaire l'avisant que le dépôt de ses états financiers serait en retard.
- 1<sup>er</sup> juin 2023 – Le titulaire a répondu au personnel en transmettant un courriel de son comptable qui disait avoir été malade et incapable de terminer les états financiers, mais qu'il s'en occuperait sous peu.
- 15 juin 2023 – Le personnel a communiqué avec le titulaire pour savoir où il en était avec les états financiers à remettre.
- 15 juin 2023 – Le personnel a reçu un courriel du comptable l'informant que les états financiers devraient être prêts d'ici la fin du mois.
- 4 juillet 2023 – Le personnel a envoyé un courriel au titulaire lui demandant une mise à jour sur les états financiers. Le titulaire du permis a indiqué par courriel que les états financiers seraient prêts au retour des vacances du comptable.

[8] 17 juillet 2023 – Les états financiers n'étant pas encore reçus, le personnel a envoyé un courriel au titulaire pour lui faire part de ses préoccupations quant à la non-conformité des conditions. La lettre indiquait que le personnel recommandait à la directrice de suspendre le permis d'agence de recouvrement.

- [9] La lettre ajoutait que la recommandation visait à ce que le titulaire reprenne son permis à la condition que ses états financiers soient reçus et examinés. On informait aussi le titulaire de son droit de se faire entendre et de ce qui suit :
- qu'il se verrait offrir une chance de présenter tout renseignement ou toute justification supplémentaire afin d'aider la directrice à se prononcer sur sa compétence à détenir un permis;
  - qu'il avait le droit d'être accompagné par un avocat;
  - qu'il avait droit à la divulgation de tous les renseignements pris en compte par le personnel de la Commission pour déterminer son inaptitude à détenir un permis et de tous les renseignements soumis à la directrice des Services à la consommation pour examen lors de la possibilité d'être entendu;
  - que s'il ne répondait pas dans un délai de dix jours après la transmission de la lettre, la directrice rendrait une décision fondée sur les renseignements au dossier.
- [10] Le même jour, soit le 17 juillet 2023, le comptable a communiqué par téléphone avec le personnel pour confirmer la réception d'une copie de la lettre et l'aviser que le titulaire cesserait ses activités de recouvrement jusqu'à ce que la Commission lui en donne la permission.
- [11] Le 24 août 2023, le personnel a reçu les états financiers de 2023.
- [12] Le 11 septembre 2023, après examen des états financiers, le personnel a envoyé une lettre au titulaire pour l'aviser de ses préoccupations persistantes quant à la situation financière du titulaire. La lettre indiquait que le personnel recommandait à la directrice de préciser les conditions suivantes sur le permis d'agence de recouvrement du titulaire :
- que l'agence règle les modalités de remboursement à l'actionnaire au montant de 117 236 \$ et rembourse à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) le prêt de 30 000 \$ d'ici le 25 septembre 2023;
  - que l'agence présente à la Commission des rapports financiers trimestriels en plus des rapports annuels et que ces documents soient soumis dans les 30 jours suivant la fin de chaque trimestre;
  - que l'agence informe la directrice, sans délai, de toute insuffisance dans le compte fiduciaire et qu'elle fournisse des pièces justificatives indiquant la raison de l'insuffisance et les mesures prises pour y remédier immédiatement.
- [13] Le personnel a également informé le titulaire de son droit de se faire entendre et de ce qui suit :
- qu'il se verrait offrir une chance de présenter tout renseignement ou toute justification supplémentaire afin d'aider la directrice à se prononcer sur sa compétence à détenir un permis;
  - qu'il avait le droit d'être accompagné par un avocat;
  - qu'il avait droit à la divulgation de tous les renseignements pris en compte par le personnel de la Commission pour déterminer son inaptitude à détenir un permis et de tous les renseignements soumis à la directrice des Services à la consommation pour examen lors de la possibilité d'être entendu;
  - que s'il ne répondait pas dans un délai de dix jours après la transmission de la lettre, la directrice rendrait une décision fondée sur les renseignements au dossier.

- [14] Le 15 septembre 2023, le titulaire a accepté les modalités recommandées et signé un engagement.[15] Le 22 septembre 2023, le titulaire a communiqué avec le personnel par courriel pour l'informer des modalités de remboursement au montant de 117 236 \$ à l'actionnaire et du prêt de 30 000 \$ à la PCU. Il a aussi indiqué qu'il informerait la directrice en cas d'insuffisance, mais qu'il n'y avait pas eu de déficit, car le compte fiduciaire avait fait l'objet d'un rapprochement mensuel et le passif avait été accepté par la banque.
- [16] Le 25 septembre 2023, le personnel a informé le titulaire par courriel que le permis d'agence de recouvrement était maintenant en règle et qu'il pouvait reprendre ses activités de recouvrement au Nouveau-Brunswick.
- LES FAITS**[17] Le 2 novembre 2023, le personnel a communiqué par courriel avec le titulaire du permis pour demander le rapport financier trimestriel.[18] Le 10 novembre 2023, le titulaire a présenté au personnel l'état des résultats trimestriels par courriel.[19] Le 20 novembre 2023, le personnel a envoyé un courriel au titulaire l'informant que le document envoyé le 10 novembre était un état des résultats et qu'il devait envoyer son bilan.
- [20] Le 21 novembre 2023, le titulaire a répondu au personnel par courriel (daté du 20 novembre 2023) pour l'informer qu'il transmettrait la demande de bilan à son commis comptable.
- [21] Le 29 novembre 2023, le titulaire du permis et le personnel ont eu une conversation téléphonique au sujet de la demande d'un bilan. Peu après la conversation, le personnel a envoyé un courriel au titulaire du permis pour lui fournir la définition d'un bilan.
- [22] Le 8 décembre 2023, le titulaire du permis a remis un bilan au personnel par courriel.
- [23] Lors de l'examen du bilan, le personnel a constaté que le fonds de roulement du titulaire du permis était insuffisant parce que son passif à court terme dépassait son actif à court terme. Le montant total du déficit du fonds de roulement n'était pas clair en raison de la façon dont les chiffres étaient présentés dans le bilan. À titre d'exemple, il y avait des éléments de comptes débiteurs qui étaient déclarés comme des comptes créditeurs et vice versa. Mais ce qui était le plus préoccupant concernait l'insuffisance de fonds disponibles pour payer le montant de 142 404 \$ du passif de la fiducie.
- [24] De plus, le compte fiduciaire était déficitaire de 91 968 \$.
- [25] Le personnel a constaté également que le solde du prêt à l'actionnaire était inférieur à ce qu'il était à la fin de l'exercice, mais qu'il avait augmenté au cours des trois derniers mois, et qu'aucun remboursement n'avait été effectué sur le prêt de la PCU. Dans son courriel du 22 septembre au personnel, le titulaire du permis avait indiqué qu'une partie du prêt à l'actionnaire serait reçue par l'entreprise au cours de l'exercice financier et que le remboursement du prêt à la PCU commencerait en octobre.
- [26] Dans le même courriel, le titulaire du permis avait signalé que le compte fiduciaire faisait l'objet d'un rapprochement mensuel et que le passif était convenu avec la banque. Toutefois, le bilan était contradictoire.
- [27] Le personnel a déterminé qu'il y avait un risque élevé de détournement de fonds et a remarqué que contrairement aux conditions, un manque important de fonds dans le compte fiduciaire n'avait pas été signalé.
- [28] Le 13 décembre 2023, le personnel a informé le titulaire du permis par courriel qu'il y avait insuffisance de fonds dans le compte fiduciaire et a demandé des renseignements additionnels,

notamment :des pièces justificatives pour indiquer la raison de l'insuffisance de fonds dans le compte fiduciaire au 30 septembre 2023;

- une explication sur les mesures correctives qui seront prises pour remédier à l'insuffisance de 91 698 \$;
- le personnel a précisé que si le compte ne souffrait pas d'une insuffisance de fonds, le titulaire devait fournir des preuves à l'appui, y compris un rapport de rapprochement bancaire, une copie du relevé bancaire et la liste des clients et des montants dus à chacun d'eux au 30 septembre 2023.

[29] Le 18 décembre 2023, le titulaire a envoyé par courriel les documents suivants au personnel :

- un relevé bancaire qui semble être un PLAN AFFAIRES QUOTIDIENNES C TD pour [Propriétaire d'entreprise];
- un document décrivant une liste de ce qui semble être des chèques en souffrance, un rapprochement entre le solde bancaire et le montant du passif de la fiducie indiqué dans le document, ainsi qu'une liste intitulée « Rapport des comptes créditeurs ».

[30] Dans le même courriel, le titulaire a indiqué ce qui suit au sujet de l'insuffisance du compte fiduciaire :« La majorité des fonds manquants me sont dus sous forme de prêt à l'entreprise qui sera payé au cours des deux prochaines années. » [traduction]

[31] Après examen du courriel du 18 décembre 2023 du titulaire du permis, le personnel a noté ce qui suit :

- L'état du compte [Compte A] de la Banque TD indiquait un compte Plan Affaires quotidiennes C TD; rien n'indiquait qu'il s'agissait d'un compte fiduciaire comme l'exige l'article 12 du *Règlement général*. Encore plus étonnant, le compte semblait être au nom du propriétaire de l'entreprise au lieu d'être inscrit au nom de Capital Credit Recovery Corp.
- En ce qui a trait à l'absence de fiducie, le titulaire, dans sa réponse, semble avoir reconnu ce manque et a indiqué que les fonds manquants lui étaient dus. Selon la réponse du titulaire, le personnel a cru comprendre que le manque était assumé par un prêt d'actionnaire et que le titulaire prévoyait qu'il serait remboursé en deux ans. La somme manquante semblait être floue. On ne semblait pas non plus savoir quand tout cela avait commencé ni pourquoi et quand le titulaire avait déposé des fonds pour couvrir cette somme.
- Le personnel a pu vérifier que la liste de dépôts fournie était conforme à l'état de compte de la Banque TD, mais pas les retraits du compte; aucune liste de retraits n'a été fournie. Le personnel a noté que les retraits étaient effectués par chèques, mais qu'il y avait aussi des transferts fréquents du compte vers le compte [Compte B]. Nous ne savons pas qui est le titulaire du compte [Compte B] ou à qui chaque chèque était destiné. Le personnel n'a pu vérifier l'exactitude des engagements fiduciaires sans cette information.
- Le rapprochement fourni par le titulaire du permis comportait des divergences. Plus précisément, la somme pour couvrir les « engagements fiduciaires » indiquée dans son rapprochement (17 075 \$) était différente du total inscrit pour les clients sous les sommes à verser (17 370,47 \$). Cette différence indique un manque dans le compte fiduciaire d'environ 300 \$, un solde nettement différent du manque indiqué dans le bilan comptable.
- Le personnel n'a pu déterminer comment les documents relatifs à l'actif du compte fiduciaire de 50 706,79 \$ et aux engagements fiduciaires de 142 404,58 \$ se sont retrouvés dans le bilan comptable fourni le 8 décembre 2023 pour le trimestre prenant fin le 30 septembre 2023.

- [32] Le 2 janvier 2024, le personnel a écrit un courriel au titulaire du permis pour lui exprimer ses préoccupations par rapport à sa réponse et aux documents fournis dans son courriel du 18 décembre 2023. Dans le courriel, le personnel a demandé les renseignements suivants :
- la confirmation de la banque que le compte bancaire [Compte A] est un compte fiduciaire qui appartient à l'entreprise;
  - une liste des dates et des dépôts associés aux activités de recouvrement;
  - la date de l'insuffisance du compte fiduciaire;
  - une liste de tous les bénéficiaires et de tous les paiements du compte en septembre 2023, y compris les transferts au compte [Compte B];
  - d'autres renseignements sur les chiffres du bilan, c'est-à-dire l'actif du compte fiduciaire de 50 706,79 \$ et les engagements fiduciaires de 142 404,58 \$, ainsi qu'une version imprimée du grand livre indiquant les écritures comptables inscrites dans ces comptes; d'autres détails sur la façon dont ces chiffres se rattachent au rapprochement manuel fourni avec les documents à l'appui.
- [33] Le 8 janvier 2024, en réponse au courriel du personnel du 2 janvier 2024, le titulaire du permis a soumis plusieurs documents par courriel au personnel :
- une lettre de confirmation de la Banque TD à propos du compte [Compte A];
  - treize copies de chèques annulés du compte [Compte A].
- [34] Dans son courriel du 8 janvier 2024 au personnel, le titulaire du permis a affirmé :
- qu'il n'y avait pas d'insuffisance dans le compte fiduciaire et que les dates et les montants étaient sur l'état de compte;
  - qu'il y avait deux chèques en circulation et que le titulaire du permis ferait un suivi avec les clients pour leur rappeler d'encaisser leur chèque;
  - que la somme de 142 404 \$ était le montant total des obligations de l'entreprise.
- [35] Le 8 janvier 2024, le titulaire du permis a envoyé un deuxième courriel au personnel qui comprenait les documents suivants :
- le grand livre du compte fiduciaire;
  - le grand livre du compte général.
- [36] À la réception des deux courriels du titulaire du permis le 8 janvier 2024, le personnel a noté ce qui suit :
- Avec les renseignements soumis par le titulaire du permis depuis le 10 novembre 2023, le personnel ne peut se fier au bilan ou à l'état des profits et des pertes préparé par l'entreprise pour sa déclaration trimestrielle.
  - Avec les renseignements soumis par le titulaire du permis depuis le 10 novembre 2023, le personnel calculait toujours une insuffisance dans le compte fiduciaire de 265,47 \$.
  - Le titulaire du permis n'avait pas informé la directrice de cette insuffisance, comme la *Loi* l'exige.
  - En comparant les grands livres fournis par le titulaire du permis le 8 janvier 2024 à l'état de compte fiduciaire de la banque le 30 septembre 2023, le personnel a noté des transferts du compte vers le compte général à cinq reprises. Le total des transferts a été de 17 623,29 \$.
  - Le titulaire du permis n'a pas expliqué le pourquoi de ces transferts.

- Le titulaire du permis n'a pas fourni les engagements fiduciaires du bilan comme le demandait le personnel dans son courriel du 2 janvier 2024 au titulaire.
- Le titulaire du permis n'a pas expliqué comment les chiffres du bilan étaient identiques au solde de l'état de compte et à la liste de responsabilités, comme le demandait le personnel dans son courriel du 2 janvier 2024 au titulaire du permis.

[37] Le 23 janvier 2024, le personnel a envoyé une lettre au titulaire du permis en l'informant que ses états financiers n'étaient pas à jour et que le personnel ne pouvait rapprocher les états financiers des états de compte bancaire du titulaire et de la liste des sommes à verser. La lettre indiquait également que le personnel avait découvert une insuffisance dans le compte fiduciaire le 30 septembre 2023 et qu'elle n'avait pas été signalée à la directrice, comme convenu. Par conséquent, le personnel recommandait l'annulation du permis à la directrice.

[38] La lettre informait le titulaire du permis de son droit de se faire entendre et de ce qui suit :

- qu'il se verrait offrir une chance de présenter tout renseignement ou toute justification supplémentaire afin d'aider la directrice à se prononcer sur sa compétence à détenir un permis;
- qu'il avait le droit d'être accompagné par un avocat;
- qu'il avait droit à la divulgation de tous les renseignements pris en compte par le personnel de la Commission pour déterminer son inaptitude à détenir un permis et de tous les renseignements soumis à la directrice des Services à la consommation pour examen lors de la possibilité d'être entendu;
- que s'il ne répondait pas dans un délai de dix jours ouvrables après la transmission de la lettre, la directrice rendrait une décision fondée sur les renseignements au dossier.

[39] Le titulaire du permis n'a pas répondu à cette lettre et a donc renoncé à son droit d'être entendu.

#### **MANDAT DE LA COMMISSION**

[40] En vertu du paragraphe 2a) de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, celle-ci a pour objet « de permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés ».

[41] L'alinéa 12(2)b) de la *Loi* énonce que la Commission « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs », ce qui, aux termes du paragraphe 1c), comprend la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

[42] La protection des consommateurs est un élément fondamental et un volet crucial du mandat de la Commission. À titre de contrôleur du secteur d'activité, la directrice a parmi ses responsabilités centrales celle d'établir l'admissibilité d'un demandeur ou d'un titulaire de permis et de permettre à cette personne de travailler dans le secteur.

#### **DÉMARCHE VISANT À DÉTERMINER SI LE DEMANDEUR RÉUNIT LES CONDITIONS VOULUES**

[43] Il est nécessaire, pour la protection du public et le renforcement de la confiance du public à l'égard des marchés financiers, de s'assurer que les personnes exerçant des activités dans le secteur sont compétentes et dignes de confiance. Le permis témoigne des efforts déployés pour réduire les risques au minimum.

- [44] Il est essentiel que les activités de recouvrement soient dignes de confiance. Cela favorise la confiance du public envers les services ou produits offerts. Pour les consommateurs, le permis devrait être garant de l'honnêteté et de l'intégrité du représentant de l'agence de recouvrement.
- [45] L'évaluation d'un demandeur de permis prend en considération sa compétence, son intégrité et sa stabilité financière.
- [46] Démontrer son expertise dans le domaine est essentiel à la confiance des consommateurs. Veiller à la stabilité financière des consommateurs améliore la confiance du public envers les titulaires de permis de ce secteur. L'intégrité est un autre important trait de caractère du titulaire pour mener ses activités avec honnêteté et en affichant une éthique sans faille. La situation financière du titulaire du permis, les soumissions tardives et la mauvaise gestion globale témoignent d'une déviation de ces normes. L'intégrité va au-delà de la conformité. Elle nécessite de la transparence, des comportements éthiques et une responsabilisation.
- [47] La question posée est la suivante : si un titulaire de permis continue d'être autorisé, cela laisse-t-il les consommateurs exposés à la possibilité de préjudice ou d'exploitation?

#### **ANALYSE**

- [48] Après examen du bilan du 30 septembre 2023 et plusieurs demandes du personnel à l'endroit du titulaire du permis pour d'autres documents à l'appui, le personnel a déterminé que le bilan et les renseignements fournis par le titulaire n'étaient pas fiables.
- [49] Le personnel a découvert un manque de fonds dans le compte fiduciaire qui n'a pas été signalé à la directrice, comme indiqué dans les conditions du permis d'agence de recouvrement.
- [50] Le personnel a de sérieuses préoccupations à propos de la mauvaise gestion du compte fiduciaire et a décelé un risque accru de gestion malhonnête de fonds en fiducie, ce qui cause un risque accru important pour les consommateurs.

#### **DÉCISION**

- [51] Un permis approuvé par la Commission rassure les consommateurs du Nouveau-Brunswick en leur indiquant que le titulaire est fiable et digne de confiance dans l'exercice de sa profession.
- [52] Après un examen attentif des faits particuliers de cette affaire, étant donné la tenue de dossier inadéquate du titulaire, sa mauvaise situation financière et le non-respect des conditions de son permis, j'ai déterminé que le titulaire n'est pas apte à exercer ses activités en vertu de la *Loi*. À cet égard, pour l'intérêt public, je révoque le permis d'exercer dans ce secteur conformément à l'alinéa 9(1).
- [53] L'annulation du permis délivré à une agence de recouvrement entraîne l'annulation des permis de tous ses représentants.
- [54] Conformément à l'alinéa 9(2), les titulaires d'un permis qui a été annulé ne peuvent obtenir de permis pendant un an à partir de la date d'annulation.

Fait à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, ce 11<sup>e</sup> jour d'avril 2024.



---

Alaina M. Nicholson

Directrice des Services à la consommation Commission des services financiers et des services aux consommateurs