



Conseils pour traiter avec des agences de recouvrement

QU'EST-CE QU'UNE AGENCE DE RECouvreMENT?

Lorsque les consommateurs ne remboursent pas leurs dettes aux créanciers (par exemple à une société émettrice de cartes de crédit), les agences de recouvrement entrent habituellement en jeu. Une agence de recouvrement est une société à laquelle s'adresse le créancier pour recouvrer l'argent qu'on lui doit. Le créancier fait cette démarche après avoir tenté plusieurs fois de récupérer son argent. Si votre compte est remis à une agence de recouvrement, vous devez en être informé par écrit.

Que devriez-vous faire si une agence de recouvrement entre en communication avec vous?

Lorsqu'une agence de recouvrement entre en communication avec vous :

- Si possible, payez l'argent que vous devez pour régler le problème.
- Si vous n'êtes pas en mesure de tout payer en une seule fois, expliquez vos raisons à l'agence de recouvrement et suggérez une autre méthode de remboursement. Par exemple, vous pourriez proposer d'effectuer un paiement unique ou des versements mensuels.
- Transmettez aussi une réponse par écrit à l'agence de recouvrement et, si possible, joignez un paiement effectué de bonne foi.

Lorsque vous remboursez votre dette

- N'envoyez pas d'argent liquide.
- Assurez-vous de toujours obtenir un reçu pour le paiement effectué.
- Ne traitez qu'avec l'agence de recouvrement pour effectuer les paiements.
- N'entrez pas en communication avec le créancier car cela pourrait porter à confusion. Cependant, si vous croyez qu'une erreur a été commise, informez-en le créancier et l'agence de recouvrement pour faire corriger l'erreur.

Pour connaître vos droits lorsque vous traitez avec une agence de recouvrement

Adressez-vous au gouvernement de votre province ou territoire, car c'est lui qui est chargé de surveiller les agences de recouvrement et d'adopter des règlements limitant leurs activités.

Voici quelques exemples de questions que vous devriez poser :

- Quand les agences de recouvrement sont-elles autorisées à communiquer avec les consommateurs? Peuvent-elles vous appeler au travail, pendant la fin de semaine ou tard en soirée?
- Ont-elles le droit de téléphoner à vos amis ou à des membres de votre famille, ou encore à votre employeur?
- Combien de fois peuvent-elles appeler?
- Sont-elles autorisées à vous menacer ou à faire preuve de violence verbale?

Si vous voulez déposer une plainte ou si vous pensez que vous avez été traité injustement par une agence de recouvrement, vous devriez communiquer avec le directeur de l'agence en question, l'ombudsman de l'agence, l'institution financière qui vous a prêté de l'argent ou encore l'organisme de réglementation de votre province ou de votre territoire. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) peut vous aider à choisir le bon interlocuteur.

À qui s'adresser pour en savoir plus

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements objectifs en temps opportun aux consommateurs pour les aider à choisir les produits et les services bancaires qui répondent le mieux à leurs besoins. L'ACFC informe également les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. De plus, elle veille à ce que les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes qui protègent les consommateurs.

Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs en composant sans frais le 1 866 461-2232 (ATS : 613-947-7771 ou sans frais 1 866 914-6097) ou en visitant notre site Web à l'adresse **www.acfc.gc.ca**.