



Conseils pour traiter avec un agent de recouvrement

Qu'est-ce qu'un agent de recouvrement?

Lorsque vous ne remboursez pas la dette que vous devez à un créancier (par exemple une banque ou une société émettrice de cartes de crédit), un **agent de recouvrement** intervient habituellement pour vous faire rembourser ce que vous devez.

Qui communiquera avec vous?

Il existe des créanciers qui ont leur propre service de recouvrement de dettes. Dans ce cas, le créancier demandera à un de ses agents de recouvrement de communiquer avec vous.

Si votre créancier n'a pas son propre service de recouvrement de dettes, un agent de recouvrement travaillant pour une autre entreprise communiquera avec vous. Il se peut que votre créancier ait retenu les services d'une agence de recouvrement pour récupérer l'argent que vous lui devez, ou qu'il ait vendu votre dette à cette agence. Si votre dette est transmise à une agence de recouvrement, vous serez informé habituellement par écrit avant qu'un agent de recouvrement communique avec vous pour récupérer l'argent que vous devez.

Ce que vous devriez faire lorsqu'un agent de recouvrement communique avec vous

Lorsqu'un agent de recouvrement communique avec vous, demandez-lui de vous fournir les renseignements suivants et notez :

- de qui provient l'appel : il peut s'agir du créancier initial (soit la personne qui vous a prêté l'argent), ou d'un représentant d'une agence de recouvrement, qui s'occupe de récupérer l'argent prêté;



- le nom de la personne qui vous appelle et l'entreprise pour laquelle elle travaille, ainsi que le numéro de téléphone de la personne;
- le montant de la dette; à qui vous devez l'argent, et depuis quand. Si vous ne savez pas de quelle dette il s'agit, examinez vos relevés de compte pour confirmer s'il s'agit bien de votre dette et si le montant dû est exact. Dites à l'agent de recouvrement que vous le rappellerez dès que possible après avoir vérifié l'information.

S'il s'agit bien de votre dette

S'il s'agit bien de votre dette et si le montant dû est exact, **remboursez-le immédiatement si possible**. En payant le montant au complet en une seule fois, vous réglez le problème.

Si vous n'êtes pas en mesure de payer le montant au complet en une seule fois :

- expliquez la situation à l'agent de recouvrement et proposez un autre mode de remboursement. Par exemple, vous pourriez proposer de rembourser votre dette en effectuant deux ou trois paiements, ou encore en effectuant une série de versements mensuels;
- faites un suivi en communiquant avec l'agent par écrit et, si vous le pouvez, joignez un premier paiement pour montrer que vous êtes déterminé à rembourser votre dette.

Lorsque vous remboursez votre dette :

- n'envoyez pas d'argent comptant;
- assurez-vous de toujours obtenir un reçu pour le paiement effectué;
- faites affaire uniquement avec l'agent de recouvrement qui a communiqué avec vous au sujet des paiements. S'il travaille pour une agence de recouvrement, n'entrez pas en communication avec le créancier initial – cela pourrait semer la confusion.

Si vous pensez qu'une erreur a été commise

Si vous pensez qu'il ne s'agit pas de votre dette, ou qu'une erreur a été commise, faites ce qui suit :

- dites-le à l'agent de recouvrement et communiquez avec le créancier initial (si l'agent de recouvrement et le créancier sont deux personnes distinctes) pour trouver une façon de procéder;
- commandez sans frais un exemplaire de votre dossier de crédit en vous adressant aux agences d'évaluation du crédit, Equifax et TransUnion, pour vérifier si la dette figure dans votre dossier. Si c'est le cas, adressez-vous aux agences d'évaluation du crédit et au créancier initial pour faire corriger l'erreur. Une erreur commise dans votre dossier de crédit pourrait vous empêcher d'obtenir un crédit à l'avenir.

Si l'identité de l'agent de recouvrement ou son pouvoir de récupérer l'argent prêté vous inquiète, communiquez avec le créancier initial (si le créancier et l'agent de recouvrement sont deux personnes distinctes) pour confirmer l'information.

Vous avez des droits lorsque vous traitez avec un agent de recouvrement

Lorsque vous traitez avec un agent de recouvrement, vous avez des droits. Par exemple, en général les agents de recouvrement ne sont pas autorisés à faire ce qui suit :

- s'adresser à vos amis, votre employeur, des membres de votre famille ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse (sauf si vous avez demandé à l'agent de recouvrement de le faire);
- leur laisser entendre qu'ils devraient rembourser vos dettes, sauf si une de ces personnes a signé le contrat de prêt conjointement avec vous;
- utiliser un langage menaçant, intimidant ou offensant;
- communiquer avec vous un jour de congé, avant 7 h ou après 21 h, ou à certaines heures le dimanche.

Pour connaître toutes les règles sur le recouvrement des dettes, ou si vous pensez que l'agent de recouvrement avec lequel vous faites affaire ne respecte pas vos droits, adressez-vous à l'organisme de réglementation compétent.

Qui règle le recouvrement de dettes?

Si vous avez traité avec une institution financière sous réglementation fédérale (IFF) ou avec un agent de recouvrement agissant au nom d'une IFF, contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) au 1-866-461-2232 (sans frais), ou envoyez un courriel à info@acfc-fcac.gc.ca pour plus d'information ou pour connaître les procédures à suivre.

Si vous avez des questions concernant les pratiques des agences de recouvrement ou de toutes autres organisations, contactez le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Autres documents utiles de l'ACFC

Fiches-conseils

- Comment venir à bout de vos dettes
- Comment déposer une plainte
- Soyez au courant de vos responsabilités lorsque vous êtes coemprunteur
- Obtenir de l'aide auprès d'un organisme offrant des conseils en matière de crédit

Publications

- Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit

