

Règles en matière de recouvrement

Document 8-6

Vous avez le droit :

- d'être avisé par écrit que votre compte a été remis à une agence de recouvrement;
- à la confidentialité; une agence de recouvrement ne peut pas discuter de vos dettes avec quiconque autres que votre créancier ou un cosignataire, à moins de lui en donner la permission;
- de demander d'être contacté par écrit seulement. Les appels téléphoniques prendront fin;
- de demander un relevé de compte tous les 6 mois indiquant les montants que vous avez payés et le solde dû.

Une agence de recouvrement a le droit :

- de vous téléphoner à la maison ou au travail;
- de vous téléphoner en tout temps entre 7 h et 21 h, sauf les jours fériés;
- de discuter des détails entourant vos dettes avec vous et votre créancier;
- de communiquer avec vos amis, votre employeur, les membres de votre famille ou vos voisins dans le seul but d'obtenir votre numéro de téléphone et votre adresse;
- de communiquer avec une personne qui a cosigné sur le crédit maintenant en souffrance;
- de communiquer avec une personne que vous leur avez donné la permission de contacter.

Une agence de recouvrement n'a pas le droit :

- d'essayer de recouvrer les dettes sans vous écrire au préalable;
- d'utiliser des menaces ou un langage injurieux pour vous effrayer ou vous intimider;
- d'exercer de la pression sur vous pour rembourser les dettes au point d'en être harcelant;
- de vous donner de l'information fausse ou trompeuse;
- d'ajouter des coûts aux dettes que vous devez rembourser;
- de communiquer avec vous les jours fériés, à moins de lui en donner la permission;
- de communiquer avec vous avant 7 h ou après 21 h, à moins de lui en donner la permission;
- de communiquer avec vous les dimanches avant 13 h ou après 17 h, à moins de lui en donner la permission;
- de communiquer avec vos amis, votre employeur, les membres de votre famille ou vos voisins pour obtenir toute information autre que votre numéro de téléphone ou adresse;
- de suggérer qu'une des personnes susmentionnées paie vos dettes;
- de téléphoner sur votre téléphone cellulaire, à moins de lui en donner la permission;
- de prétendre être un avocat ou une autorité judiciaire;
- de vous poursuivre en justice sans en avoir eu la permission de votre créancier;
- de solliciter la participation de la police ou de vous envoyer en prison;
- de prendre possession de vos biens.