

# LES RÈGLES DES AGENCES DE RECOUVREMENT

## UN AGENT DOIT:

Donner son nom, le nom de l'agence de recouvrement pour laquelle il agit, son numéro de permis de L'OPC, le montant de la créance et le nom du créancier.

## UN AGENT NE DOIT PAS:

- 1-** Faire des représentations fausses ou trompeuses.
- 2-** Faire du harcèlement, des menaces ou de l'intimidation.
- 3-** Suggérer que le défaut de payer rend le débiteur passible d'arrestation ou de poursuites pénales.
- 4-** Communiquer oralement avec le consommateur avant de lui avoir fait parvenir un avis de réclamation.
- 5-** Téléphoner au consommateur quand celui-ci a exigé par écrit qu'on ne communique avec lui que par courrier. Cette demande est valide trois mois et est renouvelable.
- 6-** Appeler le débiteur, sa caution, son conjoint ou un membre de sa famille autrement qu'entre 8h et 20h les jours non-fériés. Interdit aussi le samedi et le dimanche.
- 7-** Communiquer avec l'employeur ou les voisins du consommateur. Deux exceptions cependant: seulement pour obtenir son adresse ou si la personne jointe s'est portée caution.
- 8-** Donner un renseignement susceptible de causer indûment du tort au débiteur, à sa caution, à leur conjoint ou à un membre de leur famille.
- 9-** Réclamer plus que le montant dû au créancier. Ainsi, il n'est pas question de gonfler la note sous prétexte qu'il y a eu des frais.

**10-** Utiliser un écrit pouvant être confondu avec un document juridique, municipal, gouvernemental, en utilisant du papier à en-tête ressemblant à celui d'un ministère, par exemple.

**11-** Menacer de faire inscrire une note défavorable au dossier de crédit ou de révéler la situation à autrui.

Source: Protégez-vous, Loi sur le recouvrement de certaines créances