



**NEW BRUNSWICK  
REGULATION 84-256**

**under the**

**COLLECTION AND DEBT SETTLEMENT  
SERVICES ACT  
(O.C. 84-907)**

*Filed October 23, 1984*

Under section 11 of the *Collection and Debt Settlement Services Act*, the Lieutenant-Governor in Council makes the following Regulation:

2018-38; 2017, c.26, s.12

**1** This Regulation may be cited as the *General Regulation – Collection and Debt Settlement Services Act*.

2017, c.26, s.12

**1.1** In this Regulation, “Act” means the *Collection and Debt Settlement Services Act*.

2009-103; 2017, c.26, s.12

**2** An application for a licence to carry on the business of a collection agency, to operate a branch office of a collection agency or to act as a collector shall be made to the Director on a form provided by the Director.

2009-103; 2013, c.31, s.4

**3(1)** An application for a licence to carry on the business of a collection agency or to operate a branch office of a collection agency shall be accompanied by copies of all forms of agreement which the applicant uses or proposes to use with clients in the course of its business and by copies of all forms of letters used or proposed to be used in making demands for the collection of money.

**RÈGLEMENT DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK 84-256**

**pris en vertu de la**

**LOI SUR LES SERVICES DE RECOUVREMENT  
ET DE RÈGLEMENT DE DETTE  
(D.C. 84-907)**

*Déposé le 23 octobre 1984*

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, le lieutenant-gouverneur en conseil établit le règlement suivant :

2018-38; 2017, ch. 26, art. 12

**1** Le présent règlement peut être cité sous le titre : *Règlement général – Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

2017, ch. 26, art. 12

**1.1** Dans le présent règlement, « Loi » s'entend de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

2009-103; 2017, ch. 26, art. 12

**2** La demande de licence d'agence de recouvrement, la demande de licence de succursale d'agence de recouvrement ou la demande de licence d'agent de recouvrement est présentée au directeur au moyen de la formule qu'il fournit.

2009-103; 2013, ch. 31, art. 4

**3(1)** La demande de licence d'agence de recouvrement ou la demande de licence de succursale d'agence de recouvrement s'accompagne de copies de tous les formulaires de contrat que le requérant utilise ou entend utiliser auprès de ses clients dans le cours de son activité ainsi que de copies de tous les modèles de lettre qu'il

utilise ou entend utiliser pour les mises en demeure en vue du recouvrement de sommes d'argent.

**3(2)** No form or form letter shall be used by a collection agency or a branch office of a collection agency if the Director objects to the form or form letter.

**3(2)** Aucun formulaire ni aucun modèle de lettre auquel le directeur s'oppose ne doit être utilisé par une agence de recouvrement ou une succursale.

**3(3)** If the Director objects to a form or form letter used or proposed to be used by a collection agency or a branch office of a collection agency, he or she shall provide written notice of the objection to the collection agency or the branch office of the collection agency.

**3(3)** Lorsque le directeur s'oppose à un formulaire ou à un modèle de lettre qu'utilise ou qu'entend utiliser une agence de recouvrement ou une succursale, il en avise par écrit l'agence de recouvrement ou la succursale.

**3(4)** If a collection agency or a branch office of a collection agency alters a form or form letter or proposes to adopt a new form or form letter, the collection agency or the branch office of a collection agency shall file the form or form letter with the Director at least thirty days before the form or form letter is used.

**3(4)** Lorsqu'une agence de recouvrement ou une succursale modifie un formulaire ou un modèle de lettre ou, propose d'en adopter un nouveau, l'agence de recouvrement doit les déposer auprès du directeur au moins trente jours avant leur utilisation.

2009-103; 2013, c.31, s.4

2009-103; 2013, ch. 31, art. 4

**3.1(1)** A licence to carry on the business of a collection agency expires on the last day of the twelfth month following the issuance of the licence.

**3.1(1)** La licence d'agence de recouvrement expire le dernier jour du douzième mois de sa délivrance.

**3.1(2)** A licence to operate a branch office of a collection agency expires on the expiry date for the most recent licence to carry on the business of a collection agency issued to the collection agency with respect to which the branch office operates.

**3.1(2)** La licence d'une succursale d'agence de recouvrement expire à la date d'expiration de la licence d'agence de recouvrement la plus récente délivrée à l'agence qui l'exploite.

**3.1(3)** A licence to act as a collector expires on the expiry date for the most recent licence to carry on the business of a collection agency issued to the collection agency for which the collector acts.

**3.1(3)** La licence d'un agent de recouvrement expire à la date d'expiration de la licence d'agence de recouvrement la plus récente délivrée à l'agence de recouvrement pour qui il représente.

**3.1(4)** Repealed: 2022-52

**3.1(4)** Abrogé : 2022-52

**3.1(5)** Repealed: 2022-52

**3.1(5)** Abrogé : 2022-52

**3.1(6)** Repealed: 2022-52

**3.1(6)** Abrogé : 2022-52

**3.1(7)** Repealed: 2022-52

**3.1(7)** Abrogé : 2022-52

2009-103; 2022-52

2009-103; 2022-52

**4** Repealed: 2022-52

**4** Abrogé : 2022-52

2009-103; 2013, c.31, s.4; 2022-52

2009-103; 2013, ch. 31, art. 4; 2022-52

**5** Repealed: 2009-103

**5** Abrogé : 2009-103

2009-103

2009-103

**6(1)** A collection agency or a branch office of a collection agency shall display the licence on the premises indicated on the licence.

**6(2)** A collector, while acting as a collector, shall carry the licence.

**6(3)** A collection agency, a branch office of a collection agency or a collector shall return the licence forthwith to the Director for amendment where there is a change in the address of the collection agency, the branch office of a collection agency or the collector.

**6(4)** Where a collection agency, a branch office of a collection agency or a collector ceases to carry on the business in respect of which a licence has been issued, the licence shall thereupon be void and the collection agency, the branch office of a collection agency or the collector shall return the licence to the Director within fifteen days of the discontinuance, accompanied by a note of explanation.

**6(5)** Where a licence is lost or destroyed, the holder of the licence shall apply immediately to the Director for a copy of the original.

2013, c.31, s.4

**7** An application for a licence to carry on the business of a collection agency shall be accompanied by a copy of the balance sheet listing all assets, liabilities and contributed capital of the applicant signed

(a) by the person carrying on the business of a sole proprietorship,

(b) by two of the partners of a partnership, or

(c) by an officer, with the corporate seal affixed to the statement, if a corporation.

2009-103

**8** The Director may, at any time, require a financial statement from a collection agency.

2013, c.31, s.4

**9(1)** A collection agency shall, before being licensed under the Act, deliver to the Director a bond of a surety company in the amount of ten thousand dollars.

**6(1)** L'agence de recouvrement ou la succursale doit afficher la licence dans les lieux indiqués sur la licence.

**6(2)** Lorsqu'il agit en cette qualité, l'agent de recouvrement doit avoir sa licence en sa possession.

**6(3)** Dans le cas du changement d'adresse d'une agence de recouvrement, d'une succursale ou d'un agent de recouvrement, la licence doit être retournée aussitôt au directeur en vue d'être modifiée.

**6(4)** Dès qu'une agence de recouvrement, une succursale ou un agent de recouvrement cesse d'exercer l'activité pour laquelle une licence a été délivrée, ladite licence est sans effet et doit, dans les quinze jours suivant la cessation d'activité, être retournée au directeur, accompagnée d'une note d'explication.

**6(5)** Dans le cas de la perte ou de la destruction d'une licence le titulaire doit, sans délai, demander copie de l'original au directeur.

2013, ch. 31, art. 4

**7** La demande de licence d'agence de recouvrement doit être accompagnée d'une copie du bilan indiquant l'actif et le passif ainsi que le capital d'apport, lequel bilan doit être signé

a) par la personne qui exerce cette activité, dans le cas d'un propriétaire unique;

b) par deux des associés, dans le cas d'une société en nom collectif; ou

c) par deux dirigeants sous le sceau de la corporation ou société, dans le cas d'une corporation ou d'une société.

2009-103

**8** Le directeur peut, à tout moment, enjoindre une agence de recouvrement de produire des états financiers.

2013, ch. 31, art. 4

**9(1)** Toute agence de recouvrement doit, avant d'obtenir une licence en vertu de la Loi, déposer auprès du directeur un cautionnement délivré par une compagnie de garantie d'un montant de dix mille dollars.

**9(2)** A bond delivered under subsection (1) shall be forfeited where

(a) the collection agency in respect of whose conduct the bond is conditioned or any partner, official, employee or collector of the collection agency has been convicted of

(i) an offence under the Act or any regulation made thereunder, or

(ii) an offence under the *Criminal Code*, chapter C-34 of the Revised Statutes of Canada, 1970, where that offence relates in any way to the business of the collection agency,

(b) a judgment has been given in respect of a claim arising out of the business of the collection agency against the collection agency in respect of whose conduct the bond is conditioned or against any partner, official, employee or collector of the collection agency and that judgment has not been satisfied, or

(c) under the *Bankruptcy Act*, chapter B-3 of the Revised Statutes of Canada, 1970, an assignment has been made by or in respect of or a receiving order has been made against the collection agency in respect of whose conduct the bond is conditioned,

and such conviction, judgment, assignment or receiving order has become final by reason of lapse of time or of having been confirmed by the highest court to which any appeal may be taken.

**9(3)** Subject to subsection (5), the Commission, on the order of the Tribunal, shall pay over any money recovered under a bond forfeited under this section

(a) in trust for those persons who have employed or engaged the collection agency named in the bond for the purpose of the collection of money and who have become judgment creditors of such collection agency in respect of claims arising out of the collection of money, to the Registrar of the Court of King's Bench or to any clerk of the Court of King's Bench that the Registrar specifies, or

**9(2)** Un cautionnement déposé en vertu du paragraphe (1) est confisqué

a) lorsque l'agence de recouvrement dont le cautionnement garantit la conduite ou tout associé, dirigeant, employé ou agent de recouvrement de l'agence de recouvrement a été déclaré coupable

(i) d'une infraction à la Loi ou à tout règlement pris sous son régime, ou

(ii) d'une infraction prévue par le *Code criminel*, chapitre C-34 des Statuts révisés du Canada de 1970, lorsque cette infraction a un rapport quelconque avec les affaires de l'agence de recouvrement,

b) lorsqu'un jugement a été rendu relativement à une demande portant sur les affaires de l'agence de recouvrement, contre l'agence dont le cautionnement garantit la conduite ou contre tout associé, dirigeant, employé ou agent de recouvrement de l'agence et que ce jugement n'a pas été satisfait, ou

c) lorsqu'en vertu de la *Loi sur la faillite*, chapitre B-3 des Statuts révisés du Canada de 1970, une cession a été effectuée par l'agence de recouvrement dont le cautionnement garantit la conduite ou à l'égard de cette agence, ou une ordonnance de séquestre a été prise contre l'agence en question,

et que cette déclaration de culpabilité, ce jugement, cette cession ou cette ordonnance de séquestre sont rendus définitifs par l'expiration des délais d'appel ou parce qu'ils ont été confirmés par la cour la plus élevée où un appel puisse être interjeté.

**9(3)** Sous réserve du paragraphe (5), la Commission doit, sur ordonnance du Tribunal, verser toute somme recouvrée en vertu d'un cautionnement confisqué en vertu du présent article

a) en fiducie au profit des personnes qui ont employé ou engagé l'agence de recouvrement dont le nom figure au cautionnement en vue du recouvrement de sommes d'argent et qui sont devenues créancières sur jugement de cette agence de recouvrement en raison des demandes portant sur le recouvrement de sommes d'argent, au registraire de la Cour du Banc du Roi, ou à tout greffier de cette cour que le registraire peut désigner, ou

(b) to any trustee, custodian, interim receiver, receiver or liquidator of those persons who have employed or engaged the collection agency named in the bond for the purpose of the collection of money and who have become judgment creditors of such collection agency in respect of claims arising out of the collection of money,

and such payment over shall be in accordance with any terms and conditions specified by the Tribunal.

**9(4)** When a bond has been forfeited under subsection (2) and the Tribunal has not, within two years after a conviction, judgment, assignment or order has become final or within two years after the collection agency in respect of whom the bond was furnished ceases to carry on business as a collection agency, received notice in writing of a claim against the proceeds of the bond or of any portion of it that remains in the possession of the Commission, the Commission, on order of the Tribunal and subject to subsection (5), shall pay the proceeds or the portion to any person who on forfeiture of the bond made any payments under it.

**9(5)** When money has been recovered by the Commission under a bond forfeited under subsection (2), the Commission may deduct from that money and retain

(a) the amount of the costs incurred by it in connection with the recovery and distribution of the money, including the costs of any investigation of a claim made upon the money, and

(b) where any payment is to be made under subsection (4), the amount of any expenses that have been incurred in connection with any investigation or otherwise relating to the collection agency in respect of whom the bond forfeited was furnished.

85-162; 2009-103; 2013, c.31, s.4; 2016, c.36, s.2; 2023, c.17, s.33

**10** The Director may require a new or an additional bond of the kind required under section 9 to be delivered within a specified time.

2013, c.31, s.4

b) à tout fiduciaire, tuteur, séquestre par interim, séquestre ou liquidateur de ces personnes qui ont employé ou engagé l'agence de recouvrement dont le nom figure au cautionnement en vue du recouvrement de sommes d'argent et qui sont devenues créancières sur jugement de cette agence de recouvrement en raison des demandes portant sur le recouvrement de sommes d'argent,

et ces versements doivent être conformes aux conditions fixées par le Ministre.

**9(4)** Lorsqu'un cautionnement a été confisqué en vertu du paragraphe (2) et que le Tribunal n'a pas, dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle la déclaration de culpabilité, le jugement, la cession ou l'ordonnance sont devenus définitifs ou à compter de la date à laquelle l'agence de recouvrement à l'égard de laquelle le cautionnement a été versé a cessé d'exercer des activités d'agence de recouvrement, été avisé par écrit de toute demande du produit de tout ou partie du cautionnement qui demeure en sa possession, la Commission rembourse, sur ordonnance du Tribunal et sous réserve du paragraphe (5), tout ou partie de ce produit à toute personne qui, après la confiscation du cautionnement, a effectué des paiements sous son régime.

**9(5)** Lorsqu'elle a recouvré des sommes d'argent en vertu d'un cautionnement confisqué en vertu du paragraphe (2), la Commission peut déduire de ces sommes et conserver

a) le montant des frais qu'elle a engagés lors du recouvrement et de la distribution de ces sommes, y compris les frais d'enquête de toute demande faite à l'égard des sommes, et

b) lorsqu'un versement doit être effectué en vertu du paragraphe (4), le montant des dépenses qui ont été engagées relativement à toute enquête ou concernant de toute autre façon l'agence de recouvrement à l'égard de laquelle le cautionnement confisqué a été fourni.

85-162; 2009-103; 2013, ch. 31, art. 4; 2016, ch. 36, art. 2; 2023, ch. 17, art. 33

**10** Le directeur peut exiger qu'un cautionnement nouveau ou supplémentaire de la nature précisée à l'article 9 soit fourni dans le délai imparti.

2013, ch. 31, art. 4

**11(1)** A collection agency or a branch office of a collection agency shall, without notice or demand, account for all money collected by it within thirty days after the end of the calendar month in which it is collected and pay it, less the proper charges, to the person entitled thereto but, where the money collected is less than five dollars, payment shall be made within sixty days after the end of the calendar month in which it is collected.

**11(2)** A collection agency or a branch office of a collection agency shall, upon demand made by a person entitled to an accounting or by the Director, account for all money received on behalf of such person and pay the money, less the proper fees of such collection agency or branch office of a collection agency, to such person.

**11(3)** Where a collection agency or a branch office of a collection agency is unable to locate the person entitled to money collected by it within six months, it shall cause the money to be paid to the Commission who shall pay the money to the person entitled thereto upon satisfactory proof being furnished by the person that he is the person entitled to receive it.

2013, c.31, s.4

**12(1)** The holder of a licence to carry on the business of a collection agency or the holder of a licence to operate a branch office of a collection agency shall maintain a trust account in a chartered bank, credit union or trust company and deposit all money received on behalf of a client in the trust account.

**12(2)** No money may be drawn from a trust account except

(a) money paid to or on behalf of a client from funds which have been deposited in a trust account to the client's credit,

(b) money required for payment to the collection agency or the branch office of a collection agency of charges pursuant to an agreement to collect debts or disbursements made on behalf of a client from money belonging to the client, or

(c) money paid in to the trust account by mistake.

2016, c.36, s.2

**13** On the issuance of a licence to carry on the business of a collection agency or a licence to operate a

**11(1)** Chaque agence de recouvrement ou succursale doit, sans avis ni mise en demeure, comptabiliser toutes les sommes recouvrées dans les trente jours suivant la fin du mois civil où elles ont été recouvrées et les remettre, après déduction des frais indiqués, à la personne qui y a droit; toutefois, lorsque ces sommes sont inférieures à cinq dollars, elles doivent être remises dans les soixante jours suivant la fin du mois civil où elles ont été recouvrées.

**11(2)** Toute agence de recouvrement ou toute succursale doit, sur mise en demeure d'une personne ayant droit à un relevé de compte ou du directeur, comptabiliser toutes les sommes reçues pour le compte de cette personne et les lui verser après déduction des frais indiqués.

**11(3)** Lorsqu'elle ne peut, dans un délai de six mois, repérer la personne qui a droit aux sommes recouvrées, l'agence de recouvrement ou la succursale doit faire remettre lesdites sommes à la Commission qui les remet à la personne qui y a droit sur présentation par celle-ci de preuves satisfaisantes indiquant qu'elle est effectivement la personne qui y a droit.

2013, ch. 31, art. 4

**12(1)** Chaque titulaire d'une licence d'agence de recouvrement ou de succursale d'une agence de recouvrement maintient un compte de fiducie dans une banque à charte, une caisse populaire ou une compagnie de fiducie et y dépose toutes les sommes reçues au nom d'un client.

**12(2)** Aucun retrait d'un compte de fiducie ne peut être fait sauf s'il s'agit

a) de sommes payées à un client ou en son nom et provenant de fonds déposés dans un compte de fiducie au crédit du client;

b) de sommes requises pour payer à l'agence de recouvrement ou à la succursale les frais convenus pour le recouvrement de créances ou de sommes déboursées au nom du client et provenant de fonds lui appartenant; ou

c) de sommes déposées dans le compte de fiducie par erreur.

2016, ch. 36, art. 2

**13** Dès qu'une licence d'agence de recouvrement ou de succursale d'une agence de recouvrement est déli-

branch office of a collection agency, the holder of the licence shall without delay provide written notice to the Director of the location within the Province at which the holder proposes to keep records and books of account and shall, at all times during the term of the licence, keep the records and accounts at that place or at some other place in the Province, of which written notice has first been provided to the Director.

2009-103; 2013, c.31, s.4; 2016, c.36, s.2

**14(1)** Subject to subsection (3), no collection agency, branch office of a collection agency or collector shall

(a) communicate or attempt to communicate with a debtor, any member of the debtor's family or household, any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, or the debtor's employer or guarantor, by any means, in such a manner or with such frequency as to constitute harassment, including, but not limited to,

(i) using threatening, profane, intimidating or coercive language,

(ii) using undue, excessive or unreasonable pressure, or

(iii) making public or threatening to make public a debtor's failure to pay a debt,

(b) subject to paragraphs (c) and (d), communicate or attempt to communicate with any person other than the debtor for any purpose in relation to the debt or debtor,

(c) communicate or attempt to communicate with the debtor or any other person at the place of employment of the debtor for any purpose in relation to the debt or debtor, except with the debtor's approval,

(d) except on the request of the person being contacted, make a telephone call to, or a personal call on, a debtor, any member of the debtor's family or household, any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, or the debtor's employer or guarantor,

(i) on a Sunday, other than between 1 p.m. and 5 p.m. local time for the person being contacted,

(ii) on a holiday other than a Sunday, or

vrée, le titulaire avise le directeur par écrit de l'endroit dans la province où il se propose de tenir les registres et livres comptables et les tient pendant toute la durée de validité de la licence à cet endroit ou à un autre endroit de la province dont avis écrit a été donné au directeur au préalable.

2009-103; 2013, ch. 31, art. 4; 2016, ch. 36, art. 2

**14(1)** Sous réserve du paragraphe (3), il est interdit à toute agence de recouvrement, à sa succursale ou à un agent de recouvrement :

a) de communiquer ou de tenter de communiquer avec un débiteur, un membre de sa famille ou de son ménage, un de ses parents, voisins, amis ou connaissances ou avec son employeur ou garant, par quelque moyen que ce soit, d'une façon ou à une fréquence constitutives de harcèlement, y compris, notamment :

(i) employer un langage menaçant, blasphématoire, intimidant ou coercitif,

(ii) faire pression de façon indue, excessive ou déraisonnable,

(iii) rendre public ou menacer de rendre public le défaut du débiteur de payer sa dette;

b) sous réserve des alinéas c) et d), de communiquer ou de tenter de communiquer avec qui que ce soit autre que le débiteur pour tout ce qui a trait à la dette ou tout ce qui le concerne;

c) sauf avec l'approbation du débiteur, de communiquer ou de tenter de communiquer avec lui ou avec une autre personne au lieu de travail du débiteur pour tout ce qui a trait à la dette ou tout ce qui le concerne;

d) sauf à la demande de la personne jointe, de faire un appel téléphonique au débiteur, à un membre de sa famille ou de son ménage, à un de ses parents, voisins, amis ou connaissances, à son employeur ou à son garant ou de lui rendre visite personnellement :

(i) le dimanche, sauf entre 13 h et 17 h, selon l'heure chez la personne jointe,

(ii) un jour férié autre qu'un dimanche,

- (iii) on any other day, other than between the hours of 7 a.m. and 9 p.m. local time for the person being contacted,
- (e) communicate or attempt to communicate with a debtor or any other person for any purpose in relation to the debt or debtor by a means that enables the charges or costs of the communication to be payable by the debtor or other person,
- (f) directly or indirectly threaten or state an intention to commence any legal proceeding
- (i) for which the collection agency, branch office of a collection agency or collector does not have the written authority of the creditor, or
- (ii) for which there is no lawful authority,
- (g) give, directly or indirectly, any false or misleading information in respect of a debt or the collection of a debt,
- (h) misrepresent the purpose of a communication with any person, the identity of the collection agency, branch office of a collection agency or collector or the identity of the creditor,
- (i) use, without lawful authority, any summons, notice, demand or other document that suggests or implies a connection with any court within or outside Canada,
- (j) attempt to collect payment of a debt before having provided, or having made all reasonable attempts to provide, a written notice containing the following information to the debtor in a manner that ensures the privacy of the notice:
- (i) the name of the creditor;
- (ii) the balance owing on the account;
- (iii) in the case of a collection agency or branch office of a collection agency, the name of the collection agency as shown on its licence;
- (iv) in the case of a collector,
- (A) the collector's name, as shown on his or her licence, and
- (iii) tout autre jour, sauf entre 7 h et 21 h, selon l'heure chez la personne jointe;
- e) de communiquer ou de tenter de communiquer avec le débiteur ou avec qui que ce soit pour tout ce qui a trait à la dette ou tout ce qui concerne le débiteur en ayant recours à un moyen qui l'oblige à mettre à sa charge les frais ou le coût de la communication;
- f) de menacer d'introduire une instance judiciaire ou d'exprimer une telle intention, même indirectement :
- (i) ou bien sans détenir à cette fin l'autorisation écrite du créancier,
- (ii) ou bien sans être investi à cette fin d'autorité légitime;
- g) de donner, même indirectement, des renseignements faux ou trompeurs au sujet d'une créance ou de son recouvrement;
- h) d'induire quiconque en erreur quant au but de la communication ou quant à son identité ou à celle du créancier;
- i) d'utiliser, sans autorité légitime, une assignation, un avis, une demande ou tout autre document qui sous-entend ou donne à penser qu'il existe un lien avec un tribunal au Canada ou à l'étranger;
- j) de tenter de recouvrer une créance, à moins de fournir ou de faire tous les efforts nécessaires pour fournir au débiteur un avis écrit renfermant les renseignements ci-dessous d'une manière propre à assurer son contenu privé :
- (i) le nom du créancier,
- (ii) le solde dû sur le compte,
- (iii) s'agissant d'une agence de recouvrement ou de sa succursale, le nom de l'agence de recouvrement tel qu'il figure sur sa licence,
- (iv) s'agissant d'un agent de recouvrement :
- (A) son nom tel qu'il figure sur sa licence,



- (B) the name of the collection agency for which the collector is attempting to collect the debt, as the collection agency's name is shown on its licence; and
- (v) the authority of the collection agency, branch office of a collection agency or collector in respect of the collection of the debt,
- (k) communicate or attempt to communicate with a debtor, by any means, with respect to the collection of a debt, without indicating
- (i) the name of the creditor,
- (ii) the balance owing on the account,
- (iii) in the case of a collection agency or branch office of a collection agency, the name of the collection agency as shown on its licence,
- (iv) in the case of a collector,
- (A) the collector's name, as shown on his or her licence, and
- (B) the name of the collection agency for which the collector is attempting to collect the debt, as the collection agency's name is shown on its licence, and
- (v) the authority of the collection agency, branch office of a collection agency or collector in respect of the collection of the debt,
- (l) continue to communicate with a debtor,
- (i) other than in writing, if the debtor has provided written notice to the collection agency, branch office of a collection agency or collector to communicate with the debtor in writing only and has provided the collection agency, branch office or collector with an address at which the debtor may be contacted,
- (ii) other than through the debtor's legal advisor, if the debtor has provided written notice to the collection agency, branch office of a collection agency or collector to communicate only with the debtor's legal advisor and has provided the collection agency, branch office or collector with an address for the legal advisor, or
- (B) le nom de l'agence de recouvrement pour qui il tente de recouvrer la créance et tel qu'il figure sur sa licence,
- (v) l'autorité qui lui permet de procéder au recouvrement de la créance;
- k) de communiquer ou de tenter de communiquer de quelque façon que ce soit avec un débiteur relativement au recouvrement d'une créance sans indiquer à la fois :
- (i) le nom du créancier,
- (ii) le solde dû sur le compte,
- (iii) s'agissant d'une agence de recouvrement ou de sa succursale, le nom de l'agence de recouvrement tel qu'il figure sur sa licence,
- (iv) s'agissant d'un agent de recouvrement :
- (A) son nom tel qu'il figure sur sa licence,
- (B) le nom de l'agence de recouvrement pour qui il tente de recouvrer la créance et tel qu'il figure sur sa licence,
- (v) l'autorité qui lui permet de procéder au recouvrement de la créance;
- l) de continuer de communiquer avec un débiteur :
- (i) autrement que par écrit, si celui-ci l'a avisé par écrit de ne communiquer avec lui que par écrit et lui a fourni l'adresse où il peut être joint,
- (ii) autrement que par l'entremise de son conseiller juridique si l'a avisé par écrit de ne communiquer qu'avec lui et lui a fourni l'adresse de celui-ci,

(iii) if the debtor has provided notice to the creditor and the collection agency, branch office of a collection agency or collector by registered mail that the debt is in dispute and that the debtor would like the creditor to take the matter to court,

(m) collect or attempt to collect money from a person who is not liable for the debt, or

(n) request that a debtor waive any rights, benefits or protection provided under this Regulation.

**14(2)** No collection agency or branch office of a collection agency shall

(a) commence or continue a legal proceeding for the recovery of a debt in the name of the collection agency unless the debt has been assigned to the collection agency in good faith by written instrument for valuable consideration and written notice of the assignment has been provided to the debtor,

(b) commence a legal proceeding for the recovery of a debt in the name of the collection agency if the debt has been assigned to the collection agency, or recommend to a creditor that a legal proceeding be commenced, before having provided the debtor with written notice that the collection agency or branch office of a collection agency intends to commence the proceeding or recommend that the proceeding be commenced, or

(c) notwithstanding any agreement to the contrary between a debtor and a creditor, collect or attempt to collect from the debtor, on behalf of the creditor, any amount of money that exceeds the amount owing by the debtor, including, but not limited to, any charges made or incurred by the collection agency or branch office of a collection agency and any charges incurred by the creditor for the services of the collection agency or branch office.

**14(3)** A collection agency, branch office of a collection agency or collector shall not make a telephone call to, or a personal call on, the debtor until at least 5 days after the written notice referred to in paragraph (1)(j)

(a) has been mailed to the debtor, or

(iii) si celui-ci l'a avisé et a avisé le créancier, par courrier recommandé, que la créance est contestée et qu'il souhaite que ce dernier s'adresse aux tribunaux;

m) de recouvrer ou de tenter de recouvrer une somme d'argent auprès d'une personne qui n'en est pas débitrice;

n) de demander au débiteur de renoncer aux droits, aux avantages ou à la protection que prévoit le présent règlement.

**14(2)** Il est interdit à une agence de recouvrement ou à sa succursale :

a) d'introduire ou de poursuivre au nom de l'agence de recouvrement une instance judiciaire relativement au recouvrement d'une créance, à moins que l'agence ne soit cessionnaire de bonne foi de la créance en vertu d'un instrument écrit à titre onéreux et que le débiteur n'ait été avisé par écrit de la cession;

b) d'introduire au nom de l'agence de recouvrement une instance judiciaire relativement au recouvrement d'une créance dont elle est cessionnaire ou de recommander au créancier d'introduire une instance judiciaire, à moins d'avoir avisé le débiteur par écrit de cette intention ou de cette recommandation;

c) malgré toute entente contraire conclue entre le débiteur et le créancier, de recouvrer ou de tenter de recouvrer auprès du débiteur, pour le compte du créancier, une somme supérieure à la somme due par le débiteur, y compris, notamment, ses frais ou ceux de sa succursale ainsi que ceux engagés par le créancier pour leurs services.

**14(3)** Il est interdit à une agence de recouvrement, à sa succursale ou à un agent de recouvrement de faire un appel téléphonique au débiteur ou de lui rendre visite personnellement avant qu'au moins cinq jours ne se soient écoulés depuis que l'avis écrit prévu à l'alinéa (1)j) :

a) lui a été envoyé par la poste;

(b) has been provided to the debtor, if it is provided otherwise than by mail.

b) lui a été remis, s'il est fourni autrement que par la poste.

**14(4)** A collection agency, a branch of a collection agency or a collector who includes a demand for payment in the written notice referred to in paragraph (1)(j) does not violate that paragraph.

**14(4)** Ne contrevient pas à l'alinéa (1)j) l'agence de recouvrement, sa succursale ou l'agent de recouvrement qui inclut une demande de paiement dans l'avis écrit que prévoit cet alinéa.

2009-103

2009-103

**15** Repealed: 2016, c.36, s.2

**15** Abrogé : 2016, ch. 36, art. 2

2016, c.36, s.2

2016, ch. 36, art. 2

**16** Repealed: 2009-103

**16** Abrogé : 2009-103

2009-103

2009-103

**17** *Regulation 27, Statutory Orders and Regulations, 1963, under the Collection Agencies Act is repealed.*

**17** *Est abrogé le règlement 27 du Recueil des règlements et arrêtés de 1963, établi en vertu de la Loi sur les agences de recouvrement.*

**N.B.** This Regulation is consolidated to June 16, 2023.

**N.B.** Le présent règlement est refondu au 16 juin 2023.