

# **Glossary of Common Debt Collection Terms**

English

September 2020

# **Glossaire des termes courants relatifs au recouvrement de créances**

Français (French)

Septembre 2020

## About the Glossary

To help consumers during the debt collection process, the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP)\* created this glossary, which includes commonly used terms in debt collection communications plus references (laws, agencies) important for consumers to know. Bilingual glossaries in the top 10 languages spoken by New Yorkers with limited English proficiency are available at [nyc.gov/dca](https://nyc.gov/dca)

Note:

- *Italicized words* in descriptions are also defined in the glossary.
- Unless stated otherwise, all descriptions reflect New York City laws and rules.
- This glossary is not intended as legal advice.

\*DCWP is the Agency's new name. In all references, DCWP also means DCA (Department of Consumer Affairs), the Agency's old name. The Agency is in the process of implementing the legal name change in public information. In the meantime, DCWP and DCA are the same City Agency.

## À propos du glossaire

Afin d'aider les consommateurs au cours du processus de recouvrement de créances, le Département de la protection des consommateurs et des travailleurs (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP)\* a créé ce glossaire, qui comprend des termes couramment utilisés dans les communications relatives au recouvrement de créances ainsi que des références (lois, agences) que les consommateurs doivent connaître. Des glossaires bilingues dans les dix principales langues parlées par les New-Yorkais ayant des compétences limitées en anglais sont disponibles sur [nyc.gov/dca](https://nyc.gov/dca)

Remarque :

- Les *mots en italique* dans les descriptions sont également définis dans le glossaire.
- Sauf indication contraire, toutes les descriptions sont conformes aux lois et aux règles de la ville de New York.
- Ce glossaire ne constitue pas un avis juridique.

\*DCWP est le nouveau nom de l'agence. Dans toutes les références, DCWP désigne également le Service de protection des consommateurs (Department of Consumer Affairs, DCA), l'ancien nom de l'agence. L'agence est en voie de mettre en œuvre le changement de nom légal dans l'information publique. Entre-temps, le DCWP et le DCA représentent la même agence municipale.

# Glossary / Glossaire

## A

### Abusive language

Swear words (or curse words) or any words that insult or offend.

A *debt collector* may not use abusive language when attempting to collect a *debt*. This includes in writing or when speaking to consumers.

### Langage abusif

Injures (ou grossièretés) ou tout mot insultant ou offensant.

Un *agent de recouvrement* ne peut pas utiliser un langage abusif lorsqu'il tente de recouvrer une *créance*. Cela s'applique aux communications écrites ou orales avec les consommateurs.

### Account

A record or file of a *debt*.

A *debt collector* often refers to an account when claiming a consumer owes money.

### Compte

Dossier d'une *créance*.

Un *agent de recouvrement* fait souvent référence à un compte lorsqu'il réclame de l'argent à un consommateur.

### Accrued interest

The amount of *interest* (cost to borrow money or purchase goods and services on credit) added to a *debt*, which increases the amount of money a borrower owes.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* showing accrued interest and to *dispute a debt*.

### Intérêts cumulés

Montant des *intérêts* (coût de l'emprunt ou de l'achat à crédit de biens et de services) s'ajoutant à une *créance*, augmentant la somme d'argent due par un emprunteur.

Les consommateurs ont le droit de demander le *détail d'une créance* indiquant les intérêts cumulés et de *contester une créance*.

### Arrears

An unpaid and overdue *debt*.

### Arriérés

*Créance* impayée et échue.

## B

### Bankruptcy discharge

A court order that means a consumer does not have to pay a *debt* and a *creditor* or *collector* may no longer attempt to collect the debt.

### Libération de faillite

Ordonnance du tribunal signifiant qu'un consommateur n'a pas à payer une *créance* et qu'un *créancier* ou un *agent de recouvrement* ne peut plus tenter de recouvrer celle-ci.

### **Better Business Bureau (BBB)**

A private nonprofit organization that promotes ethical marketplace practices.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with BBB.

#### **DCWP:**

Call 311 or visit [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

#### **BBB:**

Visit [bbb.org](http://bbb.org) and click "File a Complaint."

### **Bureau d'éthique commerciale (Better Business Bureau, BBB)**

Organisation privée à but non lucratif qui promeut des pratiques commerciales éthiques.

En plus de déposer une plainte auprès du DCWP, les consommateurs peuvent déposer une plainte contre un *agent de recouvrement* auprès du BBB.

#### **DCWP :**

Appelez le 311 ou rendez-vous sur [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

#### **BBB :**

Rendez-vous sur [bbb.org](http://bbb.org), puis cliquez sur « File a Complaint » (Déposer une plainte).

## **C**

### **Cease communication letter**

A letter a consumer may send to a *debt collector* demanding that the collector stop any further contact with the consumer about an *account*. A consumer may send the letter at any time in the *collection* process.

Instructions and a template Cease Debt Collection Communication Letter are available at [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

### **Lettre de communication de suspension**

Lettre qu'un consommateur peut envoyer à un *agent de recouvrement* pour lui demander de cesser tout contact au sujet d'un *compte*. Un consommateur peut envoyer la lettre à tout moment au cours du processus de *recouvrement*.

Des instructions et un modèle de lettre de communication de suspension du recouvrement de créances sont disponibles sur [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

### **Charge off**

Any amount that a *creditor* no longer expects to be repaid and writes off as a bad debt for accounting purposes even though the debt is still owed.

A charge off appears on a consumer's *credit report*.

### **Radier**

Tout montant dont un *créancier* n'espère plus être remboursé et qui est passé par pertes et profits à des fins comptables, même si la créance est toujours due.

Une radiation figure dans le *rapport de solvabilité* d'un consommateur.

### **Collection**

The process of seeking money claimed to be owed.

*Debt collectors* must obey federal, State, and New York City laws and rules about what they can and cannot do in the collection process.

### **Recouvrement**

Processus de recherche de l'argent considéré comme dû.

Les *agents de recouvrement* doivent obéir aux lois et aux règles fédérales, étatiques et de la ville de New York concernant ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire dans le cadre du processus de recouvrement.

**Collection fees**

A fee (or charge) that a *debt collector* adds to the amount it attempts to collect from a consumer. The fee must be authorized by an agreement or permitted by law.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* showing any collection fees and to *dispute a debt*.

**Frais de recouvrement**

Frais (ou coûts) qu'un *agent de recouvrement* ajoute au montant qu'il tente de recouvrer auprès d'un consommateur. Les frais doivent être autorisés par un accord ou par la loi.

Les consommateurs ont le droit de demander le *détail d'une créance* indiquant tous frais de recouvrement et de *contester une créance*.

**Collector (See Debt collector)****Collecteur (Voir Agent de recouvrement)****Communication disclosures**

In all letters and conversations with consumers, *debt collectors* must disclose:

- a call-back number to a phone that is answered by a natural person;
- the name of the debt collector;
- the *original creditor* of the debt;
- the name of the person to call back; and
- the amount of the *debt* at the time of the communication.

In all letters to consumers, debt collectors must include their *DCWP license number*. An example is 1234567-DCA.

**Informations à fournir dans les communications**

Dans toutes les lettres et les conversations avec les consommateurs, les *agents de recouvrement* doivent indiquer :

- un numéro de rappel vers un téléphone auquel répond une personne physique ;
- le nom de l'agent de recouvrement ;
- le *créancier initial* de la créance ;
- le nom de la personne à rappeler ;
- le montant de la *créance* au moment de la communication.

Dans toutes les lettres aux consommateurs, les *agents de recouvrement* doivent indiquer leur *numéro de licence DCWP*. Par exemple : 1234567-DCA.

**Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)**

A U.S. government agency that enforces federal consumer financial laws and protects consumers in the financial marketplace.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with CFPB.

**DCWP:**

Call 311 or visit [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca).

**CFPB:**

Visit [consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov) and click "Submit a Complaint."

**Bureau de protection financière du consommateur (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB)**

Agence du gouvernement américain qui fait respecter les lois fédérales relatives aux services financiers aux consommateurs et protège ces derniers sur le marché financier.

En plus de déposer une plainte auprès du DCWP, les consommateurs peuvent déposer une plainte contre un *agent de recouvrement* auprès du CFPB.

**DCWP :**

Appelez le 311 ou rendez-vous sur [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca).

**CFPB :**

Rendez-vous sur [consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov), puis cliquez sur « Submit a Complaint » (Déposer une plainte).

**Consumer Reporting Agencies (CRA)**  
(See **Credit Bureaus**)

**Agences de renseignements sur les consommateurs**  
(**Consumer Reporting Agencies, CRA**)  
(Voir **Bureaux de crédit**)

**Contact and call frequency restrictions**

A *debt collector* may contact a consumer at most two times in a seven-day period and only between 8:00 a.m. and 9:00 p.m. Eastern Standard Time (EST).

Debt collectors may not contact consumers at work if the collector is aware that a consumer's employer does not allow such contact.

**Restrictions concernant la fréquence des contacts et des appels**

Un *agent de recouvrement* peut contacter un consommateur au maximum deux fois sur une période de sept jours et seulement entre 8 h et 21 h, heure normale de l'Est (HNE).

Les agents de recouvrement ne peuvent pas contacter les consommateurs à leur travail s'ils savent que l'employeur de ces derniers ne l'autorise pas.

**Contest a debt** (See **Dispute a debt**)

**Faire opposition à une créance**  
(Voir **Contester une créance**)

**Credit**

The ability of a consumer to borrow money with the promise to repay it, plus any interest and fees, at a later date. As examples, credit includes loans and credit cards.

**Crédit**

Capacité d'un consommateur à emprunter de l'argent contre la promesse de le rembourser, majoré d'intérêts et frais éventuels, à une date ultérieure. À titre d'exemple, le crédit comprend les prêts et les cartes de crédit.

**Credit Bureaus**

(also *Credit Reporting Agencies, Consumer Reporting Agencies*)

Private companies that collect and share consumer credit information and make it available on *credit reports*.

The main credit bureaus in the U.S. are Equifax, Experian, and TransUnion.

Consumers can dispute incorrect information on their credit report, including if they have been a victim of identity theft.

**Bureaux de crédit**

(également *Agences d'évaluation de crédit, Agences de renseignements sur les consommateurs*)

Sociétés privées qui collectent et partagent des informations sur le crédit à la consommation et les rendent disponibles dans des *rapports de solvabilité*.

Les principaux bureaux de crédit aux États-Unis sont Equifax, Experian et TransUnion.

Les consommateurs peuvent contester toute information incorrecte figurant dans leur rapport de solvabilité, notamment s'ils ont été victimes d'une usurpation d'identité.

## Credit Report

A record of a consumer's credit history, as reported by creditors and other sources, including:

- employment;
- addresses;
- credit inquiries;
- credit cards and loans;
- *accounts*;
- liens;
- wage *garnishments*; and
- other data.

Consumers can request free credit reports at [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com). Due to COVID-19, consumers can get free online reports more frequently than once a year. Monitor the website for updates.

## Rapport de solvabilité

Dossier sur les antécédents de crédit d'un consommateur, tels que communiqués par les créanciers et d'autres sources, indiquant :

- l'emploi ;
- les adresses ;
- les demandes de crédit ;
- les cartes de crédit et les prêts ;
- les *comptes* ;
- les droits de rétention ;
- les *saisies-arrêts* sur salaire ;
- d'autres données.

Les consommateurs peuvent demander gratuitement des rapports de solvabilité sur [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com). En raison de la COVID-19, les consommateurs peuvent obtenir gratuitement des rapports en ligne plus fréquemment qu'une fois par an. Consultez le site internet pour toute mise à jour.

## Credit Reporting Agencies

(See **Credit Bureaus**)

## Agences d'évaluation de crédit

(Voir **Bureaux de crédit**)

## Creditor

(also *Original Creditor*)

A person, company, or entity to whom the *debt* is claimed to be owed. The original creditor is the person or business that provided the original service, product, or credit that is the source of a debt collection attempt.

A creditor may collect debt on its own or use third-party *debt collectors* to attempt to collect a debt.

## Créancier

(également *Créancier initial*)

Personne, société ou entité à laquelle la *créance* est considérée comme due. Le créancier initial est la personne ou la société qui a fourni le service, le produit ou le crédit initial qui est à l'origine d'une tentative de recouvrement de créance.

Un créancier peut recouvrer une créance par ses propres moyens ou faire appel à des *agents de recouvrement* tiers à cette fin.

## Current balance

(also *Outstanding balance*)

The total amount claimed to be owed.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* that shows the current or outstanding balance.

## Solde actuel

(également *Solde impayé*)

Montant total considéré comme dû.

Les consommateurs ont le droit de demander le *détail d'une créance* indiquant le solde actuel ou impayé.

**DCWP license number**

A number assigned by DCWP to a licensed *debt collector*. An example is 1234567-DCA.

Debt collectors must include their DCWP license number on all written communications.

**Debt**

The money a consumer owes, or is alleged to owe, a *creditor*.

Consumer debt is debt related to personal, family, or household purposes.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* and to *dispute a debt*.

**Debt collector**

(also *Collector, Debt Collection Agency*)

A private company or person—including a debt collection attorney or law firm—that attempts to collect personal or household debt from New York City residents. The debt collector may:

- own the debt (purchased from a *creditor*) and collect for itself; OR
- be hired by a creditor or other company to assist in collecting the debt.

Both in-State and out-of-State debt collectors must have an active DCWP license and obey New York City laws and rules. To verify if a debt collector is licensed, consumers can:

- Visit [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca) and click “Search for a DCA Licensee” in the For Consumers & Workers module.
- Contact 311 (212-NEW-YORK outside NYC) and say “Business Background Check.”

**Numéro de licence DCWP**

Numéro attribué par le DCWP à un *agent de recouvrement agréé*. Par exemple : 1234567-DCA.

Les agents de recouvrement doivent indiquer leur numéro de licence DCWP dans toutes leurs communications écrites.

**Créance**

Argent qu'un consommateur doit, ou est présumé devoir, à un *créancier*.

La créance à la consommation est une créance liée à des questions personnelles, familiales ou domestiques.

Les consommateurs ont le droit de demander le *détail d'une créance* et de *contester une créance*.

**Agent de recouvrement**

(également *Collecteur, Agence de recouvrement*)

Société privée ou personne, y compris un avocat ou un cabinet juridique, qui tente de recouvrer les créances personnelles ou domestiques des résidents de la ville de New York. L'agent de recouvrement peut :

- soit être titulaire de la créance (achetée à un *créancier*) et la recouvrer pour lui-même ;
- soit être engagé par un créancier ou une autre entreprise pour aider au recouvrement de la créance.

Les agents de recouvrement, tant dans l'État que hors de l'État, doivent avoir une licence DCWP active et obéir aux lois et règles de la ville de New York. Afin de vérifier si un agent de recouvrement est agréé, les consommateurs peuvent :

- se rendre sur [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca), puis cliquez sur « Search for a DCA Licensee » (Rechercher un titulaire de licence DCA) dans le module For Consumers & Workers (Pour les consommateurs et les travailleurs) ;
- appeler le 311 (212-NEW-YORK en dehors de la ville de New York) et indiquer « Business Background Check » (Vérification des antécédents professionnels).



**Debt settlement or payment plan**

An agreement by the *debt collector* to accept from the consumer an amount less than the originally claimed balance either as a payment in full or as scheduled partial payments.

The debt collector must send the consumer, within five business days, a letter confirming the agreement which must include:

- name and address of the consumer;
- date the agreement was made;
- name of the *original creditor*;
- amount due and the due date of each payment;
- name of the debt collector;
- name of the debt collector employee, or employee's supervisor, who reached the agreement;
- address where the consumer should mail payments; and
- any other terms or conditions of the agreement.

**Règlement de créance ou échéancier de paiement**

Accord par lequel l'*agent de recouvrement* accepte du consommateur un montant inférieur au solde initialement réclamé, soit sous forme de paiement intégral, soit sous forme de paiements partiels échelonnés.

L'agent de recouvrement doit envoyer au consommateur, sous cinq jours ouvrables, une lettre confirmant l'accord qui doit indiquer :

- le nom et l'adresse du consommateur ;
- la date à laquelle l'accord a été conclu ;
- le nom du *créancier initial* ;
- le montant dû et la date d'échéance de chaque paiement ;
- le nom de l'agent de recouvrement ;
- le nom de l'employé de la société de recouvrement, ou de son supérieur hiérarchique, qui a conclu l'accord ;
- l'adresse à laquelle le consommateur doit envoyer les paiements par courrier ;
- toute autre condition de l'accord.

**Debtor**

A consumer who owes or is claimed to owe money to a *creditor*.

**Débiteur**

Consommateur qui doit, ou est censé devoir, de l'argent à un *créancier*.

**Default**

(also *Defaulting on a debt*)

Failure to meet the repayment obligations on a *debt*.

A default can occur when a consumer:

- is unable to make timely payments;
- misses payments; or
- avoids or stops making payments.

**Défaut de paiement**

(également *Incapacité d'honorer sa dette*)

Non-respect des obligations de remboursement d'une *créance*.

Un défaut de paiement peut survenir lorsqu'un consommateur :

- n'est pas en mesure d'effectuer des paiements en temps utile ;
- omet des paiements ;
- évite ou arrête d'effectuer des paiements.

## Default Judgment

A court decision against a consumer who fails to answer or defend a lawsuit brought by a *creditor* or its *debt collector*.

A default judgment is different than *default* or *defaulting on a debt*.

A consumer may seek to have a default judgment vacated (removed) by making a request to the court after the default judgment is entered.

## Jugement par défaut

Décision de justice contre un consommateur qui ne répond pas ou ne se défend pas lors d'une action en justice intentée par un *créancier* ou son *agent de recouvrement*.

Un jugement par défaut est différent d'un *défaut de paiement* ou d'une *incapacité d'honorer sa dette*.

Un consommateur peut demander l'annulation (la révocation) d'un jugement par défaut en adressant une requête au tribunal après que le jugement par défaut a été rendu.

## Defaulting on a debt (See Default)

## Incapacité d'honorer sa dette (Voir Défaut de paiement)

## Delinquent debt

An *account* on which a payment is past due.

A *creditor* may report the past due account to a *credit bureau*.

If an account becomes sufficiently delinquent, the consumer may be in *default* and a creditor may *charge off* the account.

## Créance en souffrance

*Compte* sur lequel un paiement est en retard.

Un *créancier* peut signaler le compte en souffrance à un *bureau de crédit*.

Si un compte devient suffisamment en souffrance, le consommateur peut être en *défaut de paiement* et un créancier peut *radier* le compte.

## Dispute a debt

(also *Contest a debt*)

Consumers who do not recognize a *debt* or do not agree that they owe the amount of debt claimed may contest all or part of the debt verbally and/or in writing.

Under federal, State, and New York City laws, in disputing a debt, consumers have a right to:

- say they do not recognize the debt or owe the debt as claimed;
- request the name and address of the *original creditor* if different from the current one; and
- request that the *debt collector* provide information to show that the debt belongs to the consumer and/or that the amount is correct. (See *verification of a debt*.)

## Contester une créance

(également *Faire opposition à une créance*)

Les consommateurs qui ne reconnaissent pas une *créance* ou qui ne sont pas d'accord avec le montant réclamé peuvent contester tout ou partie de la créance verbalement ou par écrit.

En vertu des lois fédérales, étatiques et de la ville de New York relatives à la contestation d'une créance, les consommateurs ont le droit de :

- déclarer qu'ils ne reconnaissent pas la créance ou qu'ils ne sont pas redevables de la créance telle qu'elle est réclamée ;
- demander le nom et l'adresse du *créancier initial* s'il est différent du créancier actuel ;
- demander à l'*agent de recouvrement* de fournir des informations pour démontrer que la créance appartient au consommateur ou que le montant est correct. (Voir *Vérification d'une créance*)

**Exempt funds**

Money that may not be taken by most *creditors* or *debt collectors* to satisfy a *judgment*.

Consumers may choose to use exempt funds to pay a *debt*, but a creditor or debt collector cannot freeze or forcibly take these funds from consumers' bank accounts to pay a judgment.

**Exempt Income Protection Act (EIPA)**

New York State law that automatically protects a certain amount of money in a consumer's bank account from being frozen or taken by *debt collectors*.

Under the EIPA, if any funds in a consumer's bank account are frozen, the bank must provide the consumer with certain forms, called Exemption Claim Forms. The consumer may use these forms to claim that the frozen funds are exempt.

The following funds (in alphabetical order) are typically exempt from being frozen or garnished:

- Black lung benefits
- Child support payments
- Public assistance (for example, Temporary Assistance for Needy Families)
- Public or private pensions
- Railroad Retirement Board benefits
- Social Security, including retirement, survivors, and Disability benefits
- Spousal support or maintenance
- Supplemental Security Income
- Unemployment Insurance
- Veterans Affairs benefits
- Workers' compensation

**Fonds exonérés**

Argent qui ne peut pas être prélevé par la plupart des *créanciers* ou des *agents de recouvrement* pour satisfaire à un *jugement*.

Les consommateurs peuvent choisir d'utiliser des fonds exonérés pour payer une *créance*, mais un créancier ou un agent de recouvrement ne peut pas geler ou prélever de force ces fonds sur les comptes bancaires des consommateurs pour satisfaire à un jugement.

**Loi sur la protection des revenus exonérés (Exempt Income Protection Act, EIPA)**

Loi de l'État de New York qui protège automatiquement une certaine somme d'argent sur le compte bancaire d'un consommateur contre le gel ou le prélèvement par les *agents de recouvrement*.

En vertu de la loi EIPA, si des fonds sur le compte bancaire d'un consommateur sont gelés, la banque doit fournir à ce dernier certains formulaires, appelés formulaires de demande d'exonération. Le consommateur peut utiliser ces formulaires pour faire valoir que les fonds gelés sont exonérés.

Les fonds suivants (classés par ordre alphabétique) sont généralement exonérés du gel ou de la saisie-arrêt :

- indemnité versée aux victimes de la pneumoconiose des mineurs ;
- paiements de pensions alimentaires ;
- aides publiques (par exemple, programme d'assistance temporaire aux familles à faibles revenus) ;
- pensions de retraite privées ou publiques ;
- prestations de retraite des chemins de fer ;
- Sécurité sociale, y compris les prestations de retraite, de survie et d'invalidité ;
- prestations compensatoires pour un conjoint ;
- revenu supplémentaire de sécurité ;
- assurance-chômage ;
- prestations d'anciens combattants ;
- indemnités d'accident du travail.

### Fair and Accurate Credit Transaction Act (FACTA)

Federal law that allows consumers to request and obtain a free *credit report* once every 12 months from each of the three nationwide consumer *credit bureaus*.

*Note:* Due to COVID-19, consumers can visit [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com) to get free online reports more frequently than once a year. Monitor the website for updates.

### Loi sur les transactions de crédit équitables et exactes (Fair and Accurate Credit Transaction Act, FACTA)

Loi fédérale qui permet aux consommateurs de demander et d'obtenir gratuitement un *rapport de solvabilité* une fois tous les 12 mois auprès de chacun des trois *bureaux de crédit* à la consommation nationaux.

Remarque : en raison de la COVID-19, les consommateurs peuvent se rendre sur [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com) pour obtenir gratuitement des rapports en ligne plus fréquemment qu'une fois par an. Consultez le site internet pour toute mise à jour.

### Fair Credit Reporting Act (FCRA)

Federal law that promotes the accuracy, fairness, and privacy of information in the files of *consumer reporting agencies* and gives consumers the right to see their own *credit reports* and to dispute errors.

### Loi sur les rapports de solvabilité équitables (Fair Credit Reporting Act, FCRA)

Loi fédérale qui promeut l'exactitude, l'équité et la confidentialité des informations contenues dans les dossiers des *agences de renseignements sur les consommateurs* et qui donne aux consommateurs le droit de consulter leurs propres *rapports de solvabilité* et de contester les erreurs.

### Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)

Federal law governing *collection* activity by *debt collectors* that:

- prohibits abusive practices in the collection of consumer debts;
- prohibits unfair and deceptive debt collection practices; and
- gives consumers the right to *dispute a debt* and get a *validation notice* to ensure the accuracy of an alleged debt.

The Act also:

- creates guidelines for how debt collectors may conduct business;
- defines consumer rights when dealing with debt collectors; and
- includes penalties and remedies for violations of the Act.

### Loi sur les pratiques équitables de recouvrement de créances (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)

Loi fédérale régissant l'*activité de recouvrement* de créances par les *agents de recouvrement*, qui :

- interdit les pratiques abusives dans le recouvrement des créances à la consommation ;
- interdit les pratiques de recouvrement de créances inéquitables et trompeuses ;
- donne aux consommateurs le droit de *contester une créance* et d'obtenir un *avis de validation* pour s'assurer de l'exactitude d'une créance présumée.

En outre, la loi :

- crée des directives sur la manière dont les agents de recouvrement peuvent mener leur activité ;
- définit les droits des consommateurs lorsqu'ils traitent avec des agents de recouvrement ;
- prévoit des sanctions et des recours en cas de violation de la loi.

### Fake debt (See Phantom debt)

### Fausse créance (Voir Créance fictive)

### **Federal Trade Commission (FTC)**

A federal government agency that enforces consumer protection and U.S. antitrust laws.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with the FTC.

#### **DCWP:**

Call 311 or visit [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

#### **FTC:**

Visit [ftc.gov/complaint](http://ftc.gov/complaint) or call toll-free 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

### **Commission fédérale du commerce (Federal Trade Commission, FTC)**

Agence du gouvernement fédéral qui fait respecter les lois sur la protection des consommateurs et les lois antitrust des États-Unis.

En plus de déposer une plainte auprès du DCWP, les consommateurs peuvent déposer une plainte contre un *agent de recouvrement* auprès de la FTC.

#### **DCWP :**

Appelez le 311 ou rendez-vous sur [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca)

#### **FTC :**

Rendez-vous sur [ftc.gov/complaint](http://ftc.gov/complaint) ou appelez gratuitement le 1 877 FTC HELP (1 877 382 4357).

## **G**

### **Garnishment / Income Execution**

The act of requiring a *debtor's* employer to withhold a portion of the debtor's wages to pay a *creditor* that has obtained a court order. Unless otherwise authorized by law, a *debt collector* must obtain a court order or *judgment* to carry out a garnishment or income execution.

### **Saisie-arrêt/saisie exécutoire**

Action d'obliger l'employeur d'un *débiteur* à retenir une partie du salaire de ce dernier pour payer un *créancier* qui a obtenu une ordonnance du tribunal. Sauf autorisation contraire de la loi, un *agent de recouvrement* doit obtenir une ordonnance ou un *jugement* du tribunal pour procéder à une saisie-arrêt ou à une saisie exécutoire sur les revenus.

## **H**

### **Harassment**

The use of pressure, annoyance, intimidation, or abuse in the attempted collection of a *debt*.

*Debt collectors* may not harass consumers.

Examples of illegal conduct are:

- using or threatening to use violence to harm a person, their reputation, or their property;
- threatening someone with a criminal warrant;
- using obscene, profane, or *abusive language*; and
- causing a telephone to ring or engaging any person in telephone conversation repeatedly or continuously.

### **Harcèlement**

Utilisation de la pression, de la gêne, de l'intimidation ou tout autre abus pour tenter de recouvrer une *créance*.

Les *agents de recouvrement* ne peuvent pas harceler les consommateurs. Exemples de conduites illégales :

- utiliser ou menacer d'utiliser la violence pour nuire à une personne, à sa réputation ou à son patrimoine ;
- menacer une personne au moyen d'un mandat d'arrêt ;
- utiliser un *langage abusif*, obscène ou profane ;
- faire sonner un téléphone ou engager une conversation téléphonique avec une personne de manière répétitive ou continue.

## I

**Interest**

The cost of borrowing money or buying goods or services on *credit*. It is typically calculated as a percentage of the amount due.

**Intérêts**

Coût de l'emprunt d'argent ou de l'achat à crédit de biens ou de services. Il est généralement calculé en pourcentage du montant dû.

**Itemization of a debt**

A list or breakdown that must include:

- amount of the debt when the *original creditor* sent it to collection;
- amount of any *accrued interest*;
- amount of any other *collection fees* and charges; and
- any payments made by the consumer.

A *debt collector* must give consumers an itemization of each debt upon request.

**Détail d'une créance**

Liste ou ventilation qui doit comprendre :

- le montant de la créance lorsque le *créancier initial* l'a envoyée en recouvrement ;
- le montant des éventuels *intérêts cumulés* ;
- le montant de tous les autres *frais de recouvrement* ;
- tout paiement effectué par le consommateur.

Un *agent de recouvrement* doit fournir aux consommateurs, sur demande, le détail de toute créance.

## J

**Judgment**

An order issued by a court stating the outcome of a lawsuit.

**Jugement**

Ordonnance rendue par un tribunal indiquant l'issue d'un procès.

## L

**Limited English Proficient (LEP)**

A term that refers to individuals who do not speak English as their primary language and who have a limited ability to read, speak, write, or understand English.

**Compétences limitées en anglais (Limited English Proficiency, LEP)**

Terme qui se rapporte aux personnes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais et qui ont une capacité limitée à lire, à parler, à écrire ou à comprendre l'anglais.

## M

**Mini-Miranda Warning**

A statement that *debt collectors* must use at the beginning of any communication with a consumer, both in letters and calls. The warning lets consumers know that anything they say and any information they give may be used to collect the *debt*, including in court.

Most debt collectors record *collection* calls.

**Mini-avertissement Miranda**

Déclaration que les *agents de recouvrement* doivent utiliser au début de toute communication avec un consommateur, tant dans les lettres que lors des appels. L'avertissement informe les consommateurs que tout ce qu'ils disent et tout renseignement qu'ils fournissent peut être utilisé pour recouvrer la *créance*, y compris devant un tribunal.

La plupart des agents de recouvrement enregistrent les appels de *recouvrement*.

## Misrepresentation

The use of false, deceptive, or misleading practices in debt collection.

*Debt collectors* may not make misrepresentations to consumers, including:

- falsely representing or implying that the debt collector is an attorney, legal office, government agency, marshal, or sheriff;
- falsely representing or implying that the consumer committed a crime, or that nonpayment of any debt will result in the consumer's arrest or imprisonment or the seizure, *garnishment*, attachment, or sale of the consumer's property or wages unless the action is lawful and the debt collector or *creditor* intends to pursue it; or
- reporting, or threatening to report, inaccurate credit information to a *credit bureau*.

## Fausse déclaration

Recours à des pratiques incorrectes, trompeuses ou mensongères lors du recouvrement de créances.

Les *agents de recouvrement* ne peuvent pas faire de fausses déclarations aux consommateurs, notamment :

- déclarer ou laisser entendre faussement que l'agent de recouvrement est un avocat, un bureau juridique, une agence gouvernementale, un marshal ou un shérif ;
- déclarer ou laisser entendre faussement que le consommateur a commis un délit, ou que le non-paiement d'une créance entraînera son arrestation ou son emprisonnement, ou la confiscation, la *saisie-arrêt*, la saisie exécutoire ou la vente de son patrimoine ou de son salaire, à moins que l'action ne soit légale et que l'agent de recouvrement ou le *créancier* ait l'intention de l'engager;
- signaler, ou menacer de signaler, des informations sur le crédit inexactes à un *bureau de crédit*.

## O

**Original Creditor** (See **Creditor**)

**Créancier initial** (Voir **créancier**)

**Outstanding Balance** (See **Current Balance**)

**Solde impayé** (Voir **Solde actuel**)

## P

### Payday Loans

A high-interest loan borrowed against a consumer's next paycheck.

Payday loans are illegal in New York.

### Prêts sur salaire

Prêt à taux d'intérêt élevé emprunté contre la prochaine paie d'un consommateur.

Les prêts sur salaire sont illégaux à New York.

**Phantom debt** (also *Fake debt*)

*Debt* that is entirely made up and that a consumer does not owe.

Phantom debt schemes have typically involved individuals or businesses that use fictitious names that imply they are lawyers or affiliated with a law firm. The schemers threaten serious consequences if consumers don't pay, including:

- being sued;
- being arrested at work;
- having a bank account closed;
- having wages *garnished*; or
- being forced to appear in court.

The schemers generally do not hold DCWP licenses.

Consumers have a right to request *verification of a debt* from *debt collectors*.

**Principal**

The initial amount of the *debt* or the amount that remains unpaid by a consumer. It does not include *collection fees* and *interest*.

**Créance fictive** (également *Fausse créance*)

*Créance* qui est entièrement remboursée et dont un consommateur n'est pas redevable.

Les escroqueries de créance fictive impliquent généralement des personnes ou des entreprises qui utilisent des noms fictifs laissant entendre qu'elles sont des avocats ou qu'elles sont affiliées à un cabinet juridique. Les escrocs menacent de graves conséquences si les consommateurs ne paient pas, notamment :

- être poursuivi en justice ;
- être arrêté au travail ;
- faire l'objet d'une clôture de compte bancaire ;
- faire l'objet d'une *saisie-arrêt* sur le salaire ;
- être forcé de comparaître devant un tribunal.

En général, les escrocs ne sont pas titulaires de licences DCWP.

Les consommateurs ont le droit de demander la *vérification d'une créance* auprès des *agents de recouvrement*.

**Capital**

Montant initial de la créance ou montant qui reste impayé par un consommateur. Il n'inclut pas les *frais de recouvrement* ni les *intérêts*.



## S

### Statute of Limitations

(also *Time-barred debt*)

A certain time after which a *debt collector* may no longer sue a consumer to collect a *debt*.

Debt collectors may not attempt to collect an old debt whose statute of limitations passed unless they tell consumers:

- the legal time limit (statute of limitations) to sue to collect the debt has expired;
- consumers do not have to admit to owing the debt, promise to pay the debt, or give up rights regarding the statute of limitations;
- if sued, consumers may defend the case by informing the court that the statute of limitations has expired to prevent the *creditor* from obtaining a *judgment*; and
- any payment consumers make on an old debt will restart the creditor's right to sue.

### Prescription

(également *Créance prescrite*)

Période après laquelle un *agent de recouvrement* ne peut plus poursuivre un consommateur en justice pour recouvrer une *créance*.

Les agents de recouvrement ne peuvent pas tenter de recouvrer une créance prescrite à moins d'informer les consommateurs :

- du délai légal (prescription) pour intenter une action en justice afin de recouvrer la créance échue ;
- qu'ils n'ont pas à admettre qu'ils ont une créance, à promettre de la payer ou à renoncer à leurs droits en matière de prescription ;
- qu'ils peuvent, s'ils sont poursuivis en justice, défendre l'affaire en informant le tribunal de l'expiration du délai de prescription afin d'empêcher le *créancier* d'obtenir un *jugement* ;
- que tout paiement effectué par les consommateurs sur une ancienne créance redonnera au créancier le droit d'intenter une action en justice.

### Substantiation of a debt

(See **Verification of a debt**)

### Justification d'une créance

(Voir **Vérification d'une créance**)

## T

### Time-barred debt (See **Statute of Limitations**)

#### Tradeline

A term for a credit *account* on a consumer's *credit report*. There is a separate tradeline each time a consumer is approved for *credit*. Tradelines include, but are not limited to:

- credit limit;
- current balance;
- payment history; and
- lender names and addresses.

### Créance prescrite (Voir **Prescription**)

#### Ligne de commerce

Terme désignant un *compte* de crédit figurant sur le *rapport de solvabilité* d'un consommateur. Une ligne de commerce distincte est créée chaque fois qu'un *crédit* est accordé à un consommateur. Les lignes de commerce comprennent notamment :

- la limite de crédit ;
- le solde actuel ;
- l'historique des paiements ;
- les noms et adresses des prêteurs.

### Validation Notice

A letter a *debt collector* must give consumers within five days after first contacting them that contains general information about the *debt* and consumer rights.

This notice must tell consumers they have a right to *dispute a debt* and to request *verification of a debt* from the debt collector. Other required disclosures include:

- the amount of the debt;
- the name of the current *creditor*;
- a statement that, upon consumer request and within 30 days, the debt collector will provide the name and address of the *original creditor*;
- the address where consumers should mail a letter to dispute a debt;
- the debt collector's *DCWP license number*;
- the name of the debt collector as it appears on the DCWP license;
- a call-back number to a phone that is answered by a natural person;
- the name of the person to call back;
- if the consumer may obtain from the debt collector any communications in a language other than English;
- a statement that this glossary of common debt collection terms is available in multiple languages on the DCWP website [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca).

### Avis de validation

Lettre qu'un *agent de recouvrement* doit remettre aux consommateurs sous cinq jours à compter du premier contact avec eux et qui contient des informations générales sur la *créance* et les droits des consommateurs.

Cet avis doit indiquer aux consommateurs qu'ils ont le droit de *contester une créance* et de demander la *vérification d'une créance* auprès de l'agent de recouvrement. Les autres informations nécessaires sont notamment :

- le montant de la créance ;
- le nom du *créancier* actuel ;
- une déclaration selon laquelle, à la demande du consommateur et sous 30 jours, l'agent de recouvrement fournira le nom et l'adresse du *créancier initial* ;
- l'adresse à laquelle les consommateurs doivent envoyer une lettre pour contester une créance ;
- le *numéro de licence DCWP* de l'agent de recouvrement ;
- le nom de l'agent de recouvrement tel qu'il figure sur la licence DCWP ;
- un numéro de rappel vers un téléphone auquel répond une personne physique ;
- le nom de la personne à rappeler ;
- si le consommateur peut obtenir de l'agent de recouvrement toute communication dans une langue autre que l'anglais ;
- une déclaration indiquant que ce glossaire des termes courants relatifs au recouvrement de créances est disponible en plusieurs langues sur le site internet du DCWP [nyc.gov/dca](http://nyc.gov/dca).

## Verification of a debt

(also *Substantiation of a debt*)

A consumer has a right to request that the *debt collector* provide documentation to show that the *debt* belongs to the consumer and/or that the amount is correct.

In response to a consumer's request for verification of the debt, the debt collector must do the following:

- Provide written documentation from the *creditor*—not the creditor's debt collector—confirming the debt. An example is a copy of a final statement (bill) by the *original creditor* showing the amount owed.
- Stop all *collection* activity and consumer contact until the verification is provided.

## Vérification d'une créance

(également *Justification d'une créance*)

Un consommateur a le droit de demander à l'*agent de recouvrement* de fournir des documents pour démontrer que la *créance* appartient au consommateur ou que le montant est correct.

En réponse à la demande de vérification de la créance d'un consommateur, l'agent de recouvrement doit procéder comme suit :

- fournir des documents écrits du *créancier* – et non de l'agent de recouvrement du créancier – confirmant la créance ; par exemple, la copie d'un état final (facture) du *créancier initial* indiquant le montant dû ;
- cesser toute activité de *recouvrement* et tout contact avec le consommateur jusqu'à ce que la vérification soit fournie.

## Z

## Zombie debt

*Debt* that is very old and no longer owed but that a *debt collector* suddenly seeks to collect.

Zombie debt may include:

- debt already settled;
- debt from a *bankruptcy discharge*;
- *time-barred debt*;
- debt that no longer shows up on a consumer's *credit report*; and
- debt never owed.

Consumers have a right to *dispute a debt* and request that the debt collector provide *verification of a debt*.

## Dette zombie

*Créance* qui est très ancienne et qui n'est plus due mais qu'un *agent de recouvrement* cherche soudainement à recouvrer.

Une dette zombie peut être :

- une créance déjà réglée ;
- une créance résultant d'une *libération de la faillite* ;
- une *créance prescrite* ;
- une créance qui ne figure plus sur le *rapport de solvabilité* d'un consommateur ;
- une créance jamais due.

Les consommateurs ont le droit de *contester une créance* et de demander à l'agent de recouvrement de fournir la *vérification d'une créance*.