

وثيقة حقوق المستهلك تحصيل الديون



تدخل قاعدة إيقاف المضايقة والترهيب وضمان تحصيل الديون بصورة قانونية (SHIELD Rule) حيز التنفيذ في 1 يناير 2027. وتمنح هذه القاعدة مستهلكي مدينة نيويورك أقوى وسائل الحماية في البلاد ضد ممارسات تحصيل الديون الجائرة. تصف هذه الوثيقة جميع أوجه الحماية السارية اعتبارًا من 1 يناير 2027.

حقوقك

نبذة عن دائرة حماية المستهلك والعمل (DCWP) في مدينة نيويورك

تُعد دائرة DCWP هي الجهة البلدية الرائدة على مستوى الولايات المتحدة في مجال إنفاذ القوانين، وهي مكلفة بتحقيق العدالة الاقتصادية. فنحن نعمل على تقديم دعم اقتصادي حقيقي لسكان مدينة نيويورك وحمايتهم من الممارسات الجائرة والمضلة وغير العادلة التي تنتهك حقوقهم باعتبارهم مستهلكين وعاملين.

تتولى دائرة DCWP ترخيص وكالات تحصيل الديون، وهي شركات خاصة تقوم بتحصيل الديون التي يُدعى أن المستهلكين في مدينة نيويورك مدينون بها. وتتولى الدائرة أيضًا إنفاذ لوائح حماية المستهلك، مثل قاعدة SHIELD.

1. لديك الحق في عدم التعرض للمضايقة أو الترهيب.

لا يجوز لمحصيلي الديون:

- استخدام أساليب عدوانية أو ممارسات ضغط لتحصيل الديون، بما في ذلك:
 - الاتصال بك أو إرسال رسائل نصية إليك مرارًا وتكرارًا.
 - استخدام ألفاظ بذيئة أو نابية أو توجيه تهديدات بالعنف أو الترحيل.
 - التواصل معك إذا أخبرتهم أن لديك محامياً.

2. لديك الحق في اختيار وسيلة التواصل المفضلة لديك.

يمكنك إبلاغ محصيلي الديون بكيفية ووقت التواصل معك.

لا يجوز لمحصيلي الديون:

- التواصل معك بشأن دين أكثر من ثلاث مرات أسبوعيًا، ما لم يكن ذلك ردًا على تواصلك. (ملاحظة: الرسائل المرسلة بالبريد لا تُحتسب ضمن هذا الحد).
- الاتصال بك قبل الساعة 8 صباحًا أو بعد الساعة 9 مساءً حسب التوقيت الشرقي، ما لم تقدم موافقة كتابية تسمح بذلك.
- الاتصال بك على رقم الهاتف الخاص بعملك، ما لم تقدم موافقة كتابية مسبقة تسمح بذلك.

3. لديك الحق في اختيار ما إذا كنت ترغب في السماح بالتواصل الإلكتروني.

- احتفظ بسجل جميع المكالمات، يتضمن التاريخ والوقت واسم المتصل واسم الشركة وتفاصيل المحادثة.

- احتفظ بنسخ من جميع الوثائق والرسائل، بما في ذلك إشعار التحقق وإشعار الدين غير المثبت.

- لا تتجاهل رسائل تحصيل الديون؛ مارس حقوقك!

- حتى إذا اعترضت على الدين أو طلبت التحقق منه شفهيًا، فتابع ذلك بإرسال طلبك كتابيًا عبر البريد المعتمد لتوثيق اعتراضك.

- أصر على استلام إشعار التحقق فور تواصل محصل الديون معك. فعلى الرغم من أن أمامه خمسة أيام لإرساله، فلا يزال بإمكانك المطالبة به.

- إذا اعترضت على الدين أو طلبت التحقق منه ولم تتلقَ ردًا بعد مرور 60 يومًا، فاطلب من محصل الديون إرسال إشعار الدين غير المثبت أو تأكيد أنه بصدد إرساله.

يمكن لمحصيلي الديون التواصل معك إلكترونياً عبر عنوان بريد إلكتروني أو رقم مخصص لتلقي الرسائل النصية إذا قدمت موافقة مسبقة. ويمكنك سحب الموافقة في أي وقت.

لا يجوز لمحصيلي الديون:

- تحصيل الدين أو محاولة تحصيله إلكترونياً ما لم توافق على التواصل الإلكتروني.
- إرسال رسالة إلى عنوان بريد إلكتروني مقدم من جهة عملك.
- رفض السماح لك بالاعتراض على الدين إلكترونياً في حال تحصيل الديون إلكترونياً.

4. لديك الحق في الحصول على معلومات عن الدين عند بدء المراسلات.

يجب على محصيلي الديون إرسال "إشعار التحقق" إليك عبر البريد خلال خمسة أيام من أول تواصل لهم معك. ويجب أن يتضمن إشعار التحقق تفاصيل عن الدين، بما في ذلك بيان تفصيلي للدين وإفصاحات مهمة بشأن حقوقك وبيانات التواصل للاستفسارات.

لا يجوز لمحصيلي الديون:

- إرسال إشعار التحقق عبر البريد الإلكتروني فقط دون إرساله أيضاً عبر البريد العادي، حتى إذا وافقت على تلقي الرسائل عبر البريد الإلكتروني.

5. لديك الحق في الاستفادة من أي خدمات لغوية متاحة.

يجب على محصيلي الديون إبلاغك بأي خدمات لغوية أو خدمات ترجمة متاحة لمساعدتك على فهم المراسلات المتعلقة بالدين، ويجب أيضاً تضمين هذه المعلومات في إشعار التحقق وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بهم.

لا يجوز لمحصيلي الديون:

- التواصل معك بلغة غير اللغة الإنجليزية، إلا إذا سبق لهم إرسال إشعار التحقق بتلك اللغة.
- عدم مراعاة اللغة التي تفضلها بعد إرسال إشعار التحقق بلغة غير اللغة الإنجليزية. ويجب عليهم إرسال الإشعارات الإضافية إليك وقبول ردودك، مثل الاعتراض على الدين، باللغة نفسها المستخدمة في إشعار التحقق.

الشكاوى

6. لديك الحق في الحفاظ على خصوصية معلومات ديونك.

لا يجوز لمحصولي الديون:

- الإفصاح عن ديونك المزعومة لأي شخص غيرك أو غير محاميك، وذلك وفقًا للطريقة التي تحددها لهم. ويشمل ذلك أقاربك أو زملاءك في العمل.
- التحدث إلى أقاربك أو زملائك في العمل أو أي شخص تعرفه بشأن الديون التي يُزعم أنك مدين بها أو مضايقتهم.
- التواصل معك إذا أخبرتهم أن لديك محاميًا.

يجوز لمحصولي الديون الإبلاغ عن الدين إلى وكالات التقارير الائتمانية للمستهلك استنادًا إلى المعلومات المقدمة من صاحب الدين أو من الطرف الثالث المتعاقد معه لتحويل الدين.

7. لديك الحق في الاعتراض على الدين في أي وقت.

يمكنك الاعتراض على الدين أو طلب التحقق من الدين (أي إثبات أن الدين صحيح وأن المبلغ المستحق دقيق) في أي وقت. ويمكنك الاعتراض على الدين بالكامل أو جزء منه و/أو طلب التحقق من الدين من خلال أي وسيلة يستخدمها محصلو الديون للتواصل معك، بما في ذلك عبر الهاتف.

مهم: حتى إذا قدمت شكوى إلى جهة حكومية رقابية، فينبغي لك إرسال نسخة من اعتراضك أو طلب التحقق مباشرة إلى محصل الديون لبدء إجراءات الاعتراض.

8. لديك الحق في تلقي رد على طلبات التحقق وإثبات الدين الذي تعترض عليه.

في غضون 60 يومًا من استلام اعتراضك أو طلبك للتحقق، يجب على محصل الديون أن يزودك بأحد الأمرين التاليين: (1) نسخ من وثائق تفصيلية تثبت أن الدين صحيح وأن المبلغ دقيق، أو (2) "إشعار دين غير مثبت" يفيد بأنه لا يمكنه التحقق من الدين الذي تعترض عليه. تتوفر نماذج للإشعارات عبر nyc.gov/dcwp.

لا يجوز لمحصولي الديون:

- محاولة تحويل الدين الذي تعترض عليه إلى أن تؤكد وثائق التحقق من الدين أنك مدين به، وأن المبلغ المطالب به صحيح. فعلى سبيل المثال، قد تتضمن وثائق التحقق من الدين كشف حساب يوضح مبلغ الدين أو كشف الحساب النهائي الذي أرسله إليك الدائن الأصلي قبل إحالة الحساب إلى التحصيل.
- الاكتفاء بحكم غيابي - وهو قرار صادر عن المحكمة دون حضورك في القضية - باعتباره وثيقة للتحقق من الدين. فإذا تعذر على محصولي الديون تقديم وثائق تثبت صحة الدين، فسيعتبر الدين غير متحقق منه، ويجب عليهم إرسال إشعار دين غير مثبت إليك.

مهم: إذا أُحيل حسابك أو نُقل إلى محصولي ديون آخرين، فأرسل نسخًا من إشعار الدين غير المثبت إلى أي شخص يحاول تحويل الدين المتعلق بالحساب.

9.

لديك الحق في الحصول على إفصاحات محددة بشأن الديون الطبية.

يجب على محصلي الديون تضمين إفصاح واضح في إشعار التحقق يفيد بما يلي:

- لا يجوز الإبلاغ عن معلومات الديون الطبية إلى وكالة تقارير المستهلك.
- قد تكون مؤهلاً للتقدم بطلب للحصول على مساعدة مالية لبعض الديون الطبية المتعلقة بخدمات المستشفيات، وذلك بموجب سياسات المساعدة المالية الخاصة بالمستشفيات إذا كان دخلك منخفضاً أو محدوداً.

يمكنك طلب الحصول على معلومات أو الاعتراض على الديون الطبية المرتبطة بإقامة واحدة في المستشفى أو بمسار علاجي واحد.

مهم: أبلغ محصل الديون ومقدم الرعاية الطبية على الفور إذا كنت تعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية أو كنت مؤهلاً لها خلال فترة تلقي العلاج الطبي. فلا يمكن لمحصل الديون تحصيل الدين في هذه الحالة، وقد يلزم اتخاذ إجراءات تصحيحية.

10.

لديك الحق في الحصول على إفصاحات محددة بشأن الديون القديمة/الجوفاء.

إذا انقضت المهلة الزمنية (مدة التقادم) لإنفاذ الدين أو المقاضاة لتحصيله، فيجب على محصل الديون إبلاغك بذلك كتابياً قبل محاولة تحصيل الدين. ويجب عليه أيضاً إخطارك بأنه يُعد مخالفاً للقانون الفيدرالي مقاضاتك أو التهديد بذلك لتحصيل دين قديم/أجوف.

مهم: تبلغ المهلة الزمنية للمقاضاة بشأن بعض ديون المستهلكين ثلاثة أعوام. إذا جرت مقاضاتك بصورة غير قانونية بشأن دين قديم، فاستشر محامياً أو جهة تقدم المساعدة القانونية على الفور، وأبلغ المحكمة بذلك.

11.

لديك الحق في معرفة ما يتضمنه تقريرك الائتماني.

يجب على محصلي الديون إخطارك كتابياً قبل الإبلاغ عن الدين إلى أي من وكالات تقارير المستهلك (مكتب الائتمان).

مهم: تحميك القوانين الفيدرالية عند الاعتراض على المعلومات الواردة في تقريرك الائتماني.

الموارد والمساعدة المجانية

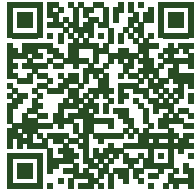
دائرة حماية المستهلك والعامل
(DCWP) في مدينة نيويورك: تفضل
بزيارة nyc.gov/dcwp وابحث عن
"debt" (دين) للوصول إلى مسرد
المصطلحات الشائعة في تحصيل الديون،
ونموذج إشعار الدين غير المثبت، وغير
ذلك من الموارد.

مراكز التمكين المالي في مدينة نيويورك:

تفضل بزيارة nyc.gov/TalkMoney
لحجز موعد للحصول على استشارات
مالية مجانية وسرية مخصصة لحالتك
أو اتصل بالرقم 311 وقل "Financial
Counseling" (استشارات مالية).

لجنة التجارة الفيدرالية: تفضل بزيارة
ftc.gov لتتعرف على قانون عدالة
تقارير الائتمان.

امسح الرمز ضوئياً للاطلاع
على الترجمات:



nyc.gov/dcwp