

ভোক্তার অধিকার সনদ: ঋণ আদায়



হয়রানি ও ভীতি প্রদর্শন বন্ধ করা এবং আইনসম্মত ঋণ আদায় নিশ্চিতকরণ বিধি (SHIELD বিধি) 1 জানুয়ারি, 2027 থেকে কার্যকর হবে। এই নিয়মটি শোষণমূলক ঋণ আদায়ের বিরুদ্ধে নিউ ইয়র্ক সিটির ভোক্তাদের দেশের মধ্যে সবচেয়ে শক্তিশালী সুরক্ষা প্রদান করে। এই দলিলে 1 জানুয়ারি, 2027 থেকে কার্যকর হওয়া সমস্ত সুরক্ষা ব্যবস্থার বর্ণনা দেওয়া হয়েছে।

আপনার অধিকার

1. আপনার হয়রানি ও ভীতি প্রদর্শন থেকে মুক্ত থাকার অধিকার আছে।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- ঋণ আদায়ের জন্য কঠোর পদ্ধতি এবং চাপ প্রয়োগের কৌশল ব্যবহার করুন, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:
 - তোমাকে বারবার ফোন বা মেসেজ করি।
 - অশ্লীল বা অশালীন ভাষা ব্যবহার করা অথবা সহিংসতা বা নির্বাসনের হুমকি দেওয়া।
 - আপনি যদি তাদের বলে থাকেন যে আপনার একজন আইনজীবী আছেন, তাহলে তারা আপনার সাথে যোগাযোগ করবে।

2. আপনার পছন্দের যোগাযোগ পদ্ধতি বেছে নেওয়ার অধিকার আছে।

আপনি ঋণ সংগ্রহকারীদের জানিয়ে দিতে পারেন যে তারা কীভাবে এবং কখন আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারবে।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- যদি না তারা আপনার ডাকে সাড়া দেয়, তাহলে তারা ঋণের বিষয়ে সপ্তাহে তিনবারের বেশি আপনার সাথে যোগাযোগ করবে। (দ্রষ্টব্য: ডাকযোগে পাঠানো চিঠি গণ্য হবে না।)
- আপনার লিখিত সম্মতি না থাকলে, আপনাকে ইস্টার্ন টাইম অনুযায়ী সকাল 8 টার আগে বা রাত 9 টার পরে ফোন করা হবে।
- আপনার পূর্বলিখিত সম্মতি না থাকলে, আপনাকে আপনার অফিসের ফোন নম্বরে কল করা হবে।

এনওয়াইসি ভোক্তা ও কর্মী সুরক্ষা বিভাগ (DEPARTMENT OF CONSUMER AND WORKER PROTECTION, DCWP) সম্পর্কে

ডিসিডব্লিউপি হলো দেশের শীর্ষস্থানীয় পৌরসভা আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, যা অর্থনৈতিক ন্যায়বিচার প্রদানের দায়িত্বে নিয়োজিত। আমরা নিউ ইয়র্কবাসীদের প্রকৃত অর্থনৈতিক স্বস্তি এনে দিই এবং ভোক্তা ও কর্মী হিসেবে তাদের অধিকার লঙ্ঘনকারী শোষণমূলক, প্রতারণামূলক ও অন্যায় কার্যকলাপ থেকে তাদের রক্ষা করি।

DCWP ঋণ সংগ্রহকারী সংস্থাগুলোকে লাইসেন্স প্রদান করে, যেগুলো হলো বেসরকারি কোম্পানি এবং নিউ ইয়র্ক সিটির ভোক্তাদের দাবি করা বকেয়া ঋণ আদায় করে। DCWP, SHIELD Rule-এর মতো ভোক্তা সুরক্ষা বিধিমালা প্রয়োগ করে।

3. ইলেকট্রনিক যোগাযোগের অনুমতি দেবেন কিনা, তা বেছে নেওয়ার অধিকার আপনার আছে।

আপনি পূর্বানুমতি দিলে, ঋণ আদায়কারীরা একটি নির্দিষ্ট ইমেল ঠিকানা বা টেক্সট মেসেজ নম্বরে ইলেকট্রনিকভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারে। আপনি যেকোনো সময় সম্মতি প্রত্যাহার করতে পারেন।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- আপনার সম্মতি ছাড়া ইলেকট্রনিকভাবে ঋণ আদায় করা বা আদায়ের চেষ্টা করা।
- আপনার নিয়োগকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত একটি ইমেল ঠিকানায় আপনাকে একটি বার্তা পাঠানো হবে।
- যদি তারা ইলেকট্রনিকভাবে ঋণ আদায় করে, তবে আপনাকে ইলেকট্রনিকভাবে ঋণ নিয়ে আপত্তি জানাতে দিতে অস্বীকার করা।

4. যোগাযোগ শুরুর সময়ে ঋণ সংক্রান্ত তথ্য জানার অধিকার আপনার রয়েছে।

ঋণ আদায়কারীদের অবশ্যই আপনার সাথে প্রথম যোগাযোগের পাঁচ দিনের মধ্যে আপনাকে একটি “যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তি” ডাকযোগে পাঠাতে হবে। যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তিতে আপনাকে ঋণ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য, যার মধ্যে থাকবে প্রতিটি ঋণের বিবরণ, আপনার অধিকার সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য এবং অনুসন্ধানের জন্য যোগাযোগের বিবরণ।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- আপনি ইমেল বার্তা গ্রহণে সম্মতি দিলেও, যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তিটি শুধুমাত্র ইমেলের মাধ্যমে পাঠান, ডাকযোগে নয়।

5. আপনার যেকোনো উপলব্ধ ভাষা পরিষেবা ব্যবহার করার অধিকার আছে।

ঋণ সংগ্রহকারীদের অবশ্যই আপনাকে ঋণ সংক্রান্ত যোগাযোগ বুঝতে সাহায্য করার জন্য উপলব্ধ যেকোনো ভাষা ও অনুবাদ পরিষেবা সম্পর্কে জানাতে হবে এবং এই তথ্যটি তাদের যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তিতে ও তাদের ওয়েবসাইটে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- ইংরেজি ছাড়া অন্য কোনো ভাষায় আপনার সাথে যোগাযোগ করা হবে, যদি না তারা আপনাকে সেই ভাষায় কোনো যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে থাকে।
- ইংরেজি ছাড়া অন্য কোনো ভাষায় যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর পর আপনার ভাষার পছন্দ উপেক্ষা করা হবে। তাদের অবশ্যই আপনাকে অতিরিক্ত বিজ্ঞপ্তি পাঠাতে হবে এবং যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তির ভাষাতেই আপনার প্রতিক্রিয়া, যেমন কোনো বিরোধ, গ্রহণ করতে হবে।

টিপস

- সমস্ত কলের একটি লগ রাখুন, যাতে তারিখ, সময়, কলারের নাম, কোম্পানির নাম এবং কথোপকথনের বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- সমস্ত কলের একটি লগ রাখুন, যাতে তারিখ, সময়, কলারের নাম, কোম্পানির নাম এবং কথোপকথনের বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- করুননা পাওনা আদায়ের চিঠি উপেক্ষা করুন; আপনার অধিকার প্রয়োগ করুন!
- আপনি মৌখিকভাবে আপত্তি জানালেও বা ঋণ যাচাইয়ের অনুরোধ করলেও, আপনার আপত্তির প্রমাণ হিসেবে রেজিস্টার্ড ডাকযোগে লিখিতভাবে বিষয়টি নিশ্চিত করুন।
- ঋণ আদায়কারীরা আপনার সাথে যোগাযোগ করলে অবিলম্বে একটি যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার জন্য জোর দিন। যদিও তাদের এটি পাঠানোর জন্য পাঁচ দিন সময় আছে, আপনি এটি দাবি করতে পারেন।
- যদি আপনি ঋণটি নিয়ে আপত্তি জানিয়ে থাকেন বা যাচাইয়ের জন্য অনুরোধ করে থাকেন, কিন্তু 60 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পেয়ে থাকেন, তাহলে ঋণ সংগ্রহকারীকে একটি ‘অপরীক্ষিত ঋণের বিজ্ঞপ্তি’ (Notice of Unverified Debt) পাঠাতে বলুন অথবা নিশ্চিত করুন যে এমন একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হচ্ছে।

6. আপনার ঋণ সংক্রান্ত বিষয়ে আপনার গোপনীয়তার অধিকার রয়েছে।

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- আপনার নির্দেশ অনুযায়ী, আপনি বা আপনার আইনজীবী ছাড়া অন্য যে কারো কাছে আপনার কথিত ঋণের কথা প্রকাশ করুন। এর মধ্যে আপনার আত্মীয়স্বজন বা সহকর্মীরাও অন্তর্ভুক্ত।
- আপনার কথিত দেনার বিষয়ে আপনার আত্মীয়স্বজন, সহকর্মী বা পরিচিত যে কারো সাথে কথা বলুন বা তাদের হয়রানি করুন।
- আপনি যদি তাদের বলে থাকেন যে আপনার একজন আইনজীবী আছেন, তাহলে তারা আপনার সাথে যোগাযোগ করবে।

ঋণ আদায়কারীরা ঋণগ্রহীতা অথবা ঋণ আদায়ের জন্য নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষের দেওয়া তথ্যের ভিত্তিতে ভোক্তা ঋণ প্রতিবেদনকারী সংস্থাগুলিতে ঋণের বিষয়টি জানাতে পারে।

7. আপনার যেকোনো সময়ে ঋণ নিয়ে প্রশ্ন তোলার অধিকার আছে।

আপনি যেকোনো সময় কোনো ঋণ নিয়ে আপত্তি জানাতে পারেন, অথবা ঋণ যাচাইয়ের জন্য অনুরোধ করতে পারেন (ঋণটি বৈধ এবং এর পরিমাণ সঠিক, তার প্রমাণ)। ঋণ সংগ্রহকারীরা আপনার সাথে যোগাযোগের জন্য ফোনসহ যে কোনো পদ্ধতি ব্যবহার করুক না কেন, আপনি ঋণের সম্পূর্ণ বা আংশিক পরিমাণ নিয়ে আপত্তি জানাতে পারেন এবং/অথবা ঋণ যাচাইয়ের জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

গুরুত্বপূর্ণ: এমনকি আপনি কোনো সরকারি নিয়ন্ত্রক সংস্থায় অভিযোগ দায়ের করলেও, বিরোধ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া শুরু করার জন্য আপনার বিরোধ বা যাচাইয়ের অনুরোধের একটি অনুলিপি সরাসরি ঋণ সংগ্রহকারীর কাছে পাঠানো উচিত।

8. যাচাই অনুরোধের জবাব এবং বিতর্কিত ঋণের প্রমাণ পাওয়ার অধিকার আপনার আছে।

আপনার আপত্তি বা যাচাইয়ের অনুরোধ পাওয়ার 60 দিনের মধ্যে, একজন ঋণ সংগ্রহকারীকে অবশ্যই আপনাকে হয় 1) ঋণটি বৈধ ও সঠিক তা যাচাইকারী বিস্তারিত নথিপত্রের অনুলিপি অথবা 2) একটি “যাচাইবিহীন ঋণের বিজ্ঞপ্তি” প্রদান করতে হবে, যেখানে বলা থাকবে যে তারা বিতর্কিত ঋণটি যাচাই করতে পারেনি। নমুনা বিজ্ঞপ্তি এখানে পাওয়া যাবে nyc.gov/dcwp.

ঋণ আদায়কারীরা পারেন না:

- যাচাইকরণ নথি দ্বারা যতক্ষণ না নিশ্চিত হওয়া যায় যে আপনি ঋণী এবং আপনার কাছে দাবিকৃত ঋণের পরিমাণ সঠিক, ততক্ষণ পর্যন্ত বিতর্কিত ঋণ আদায়ের চেষ্টা চালিয়ে যান। উদাহরণস্বরূপ, যাচাইকরণ নথিপত্রের মধ্যে ঋণের পরিমাণ দেখানো একটি বিলিং স্টেটমেন্ট অথবা অ্যাকাউন্টটি আদায়ের জন্য পাঠানোর আগে মূল পাওনাদারের পক্ষ থেকে আপনাকে পাঠানো একটি চূড়ান্ত অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
- যাচাইয়ের জন্য শুধু একটি ডিফল্ট জাজমেন্ট—অর্থাৎ মামলায় আপনার উপস্থিতি ছাড়াই জারি করা আদালতের সিদ্ধান্ত—ব্যবহার করুন। যদি ঋণ সংগ্রহকারীরা ঋণ যাচাই করার মতো কোনো নথি দেখাতে না পারে, তাহলে ঋণটি যাচাইবিহীন বলে গণ্য হবে এবং তারা আপনাকে অবশ্যই একটি ‘যাচাইবিহীন ঋণের বিজ্ঞপ্তি’ পাঠাতে বাধ্য থাকবে।

অভিযোগ

যদি কোনো ঋণ সংগ্রাহক আপনার অধিকার লঙ্ঘন করে, তাহলে আপনি নিম্নলিখিত উপায়গুলির মধ্যে যেকোনো একটির মাধ্যমে DCWP-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

- পরিদর্শন করুন nyc.gov/dcwp
- কল করুন 311 এবং বলুন “ঋণ আদায়কারী সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগ।”

ঋণ আদায়কারীর কাছ থেকে পাওয়া নথিপত্র এবং যেকোনো চিঠিপত্রের অনুলিপি অন্তর্ভুক্ত করুন।

DCWP অভিযাসন অবস্থা নির্বিশেষে সকল নিউ ইয়র্কবাসীকে পরিষেবা প্রদান করে।

গুরুত্বপূর্ণ: যদি আপনার অ্যাকাউন্ট অন্য কোনো ঋণ সংগ্রহকারীর কাছে হস্তান্তর করা হয়, তাহলে যারা অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা আদায়ের চেষ্টা করবে, তাদের প্রত্যেককে ‘যাচাইবিহীন ঋণের বিজ্ঞপ্তি’-র অনুলিপি পাঠান।

9. চিকিৎসা সংক্রান্ত ঋণ সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট তথ্য জানার অধিকার আপনার আছে।

ঋণ সংগ্রহকারীদের অবশ্যই যাচাইকরণ বিজ্ঞপ্তিতে একটি সুস্পষ্ট ঘোষণা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যে:

- চিকিৎসা সংক্রান্ত ঋণের তথ্য কোনো ভোক্তা প্রতিবেদন সংস্থাকে জানানো যায় না।
- আপনার আয় কম বা সীমিত হলে, হাসপাতালের আর্থিক সহায়তা নীতিমালার অধীনে হাসপাতাল পরিষেবা-সম্পর্কিত নির্দিষ্ট চিকিৎসা ঋণের জন্য আপনি আর্থিক সহায়তার আবেদন করার যোগ্য হতে পারেন।

আপনি একটিমাত্র হাসপাতালে ভর্তি বা চিকিৎসা চলাকালীন সময়ের জন্য তথ্য চাইতে পারেন অথবা সংশ্লিষ্ট চিকিৎসা দেনা নিয়ে আপত্তি জানাতে পারেন।

গুরুত্বপূর্ণ: যদি আপনার মনে হয় যে আপনি আর্থিক সহায়তার জন্য যোগ্য হতে পারেন অথবা চিকিৎসা চলাকালীন যোগ্য হতে পারতেন, তাহলে ঋণ সংগ্রহকারী এবং চিকিৎসা প্রদানকারীকে অবিলম্বে সতর্ক করুন। আদায়কারী দেনা আদায় করতে পারছেন না এবং তাকে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা নিতে হতে পারে।

10. আপনার পুরনো বা নিষ্ক্রিয় ঋণ সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট তথ্য জানার অধিকার আছে।

আদালতে ঋণ আদায়ের জন্য মামলা করার সময়সীমা (আইনগত সীমাবদ্ধতা) শেষ হয়ে গেলে, ঋণ আদায়কারীকে ঋণ আদায়ের চেষ্টা করার আগে আপনাকে লিখিতভাবে জানাতে হবে। তাদের অবশ্যই আপনাকে জানাতে হবে যে, ফেডারেল আইন অনুযায়ী পুরনো বা অকার্যকর ঋণের জন্য আপনার বিরুদ্ধে মামলা করা বা মামলার হুমকি দেওয়া বেআইনি।

গুরুত্বপূর্ণ: নির্দিষ্ট কিছু ভোক্তা ঋণের জন্য মামলা করার সময়সীমা তিন বছর। পুরনো ঋণের জন্য যদি আপনার বিরুদ্ধে অবৈধভাবে মামলা করা হয় অবিলম্বে।

11. আইনজীবী বা আইনি সহায়তার সাথে পরামর্শ করুন এবং আদালতকে অবহিত করুন।

ঋণ আদায়কারীদের অবশ্যই আপনাকে লিখিতভাবে জানাতে হবে। আগে যেকোনো ভোক্তা প্রতিবেদন সংস্থাকে (ক্রেডিট ব্যুরো) ঋণ সম্পর্কে অবহিত করা।

গুরুত্বপূর্ণ: আপনার ক্রেডিট রিপোর্টের তথ্য নিয়ে আপত্তি জানানোর ক্ষেত্রে ফেডারেল আইন আপনাকে সুরক্ষা দেয়।

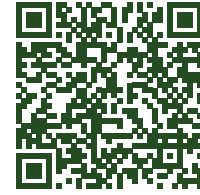
সম্পদ এবং বিনামূল্যে সহায়তা

এনওয়াইসি ভোক্তা ও কর্মী সুরক্ষা বিভাগ (ডিসিডব্লিউপি): পরিদর্শন করুন nyc.gov/dcwp এবং ঋণ আদায়ের সাধারণ পরিভাষার শব্দকোষ, যাচাইবিহীন ঋণের নমুনা বিজ্ঞপ্তি, এবং আরও অনেক কিছু পেতে “ঋণ” লিখে অনুসন্ধান করুন।

এনওয়াইসি আর্থিক ক্ষমতায়ন কেন্দ্রসমূহ: পরিদর্শন করুন nyc.gov/TalkMoney বিনামূল্যে, গোপনীয় ও ব্যক্তিগত আর্থিক পরামর্শের জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে অথবা 311 নম্বরে ফোন করে “আর্থিক পরামর্শ” বলুন।

ফেডারেল ট্রেড কমিশন: পরিদর্শন করুন ftc.gov ফেয়ার ক্রেডিট রিপোর্টিং অ্যাক্ট সম্পর্কে জানতে।

অনুবাদের জন্য অনুসন্ধান করুন:



nyc.gov/dcwp