

消费者权益法案： 债务催收



《停止骚扰和恐吓及确保合法债务催收规则》(Stopping Harassment and Intimidation and Ensuring Lawful Debt Collection, SHIELD 规则) 将于 2027 年 1 月 1 日生效。该规则为纽约市消费者提供了全国最有效的防范掠夺性债务催收的保护。本文件描述了截至 2027 年 1 月 1 日的所有保护措施。

您的权利

1. 您有权摆脱骚扰和恐吓。

债务催收人不能：

- 采用激进的方法和压力手段来催收债务，包括：
 - 一遍又一遍地给您打电话或发短信。
 - 使用猥亵或粗俗语言，或以暴力或驱逐出境作为威胁。
 - 在您告诉他们您有律师的情况下，仍然联系您。

2. 您有权选择一种偏好的联系方式。

您可以告知债务催收人他们可以在何时以及如何与您沟通。

债务催收人不能：

- 每周因债务联系您超过三次，除非是他们需要回复您。
(注：邮寄信函不计入次数。)
- 在东部时间早上 8 点前或晚上 9 点后给您打电话，除非您提供了书面同意。
- 拨打您的工作电话，除非您事先书面同意。

关于纽约市消费者和劳工保护部 (DEPARTMENT OF CONSUMER AND WORKER PROTECTION, DCWP)

DCWP 是美国领先的市政执法机构，负责实现经济正义。我们为纽约人带来真正的经济救济，保护他们避免掠夺性、欺骗性和不公平行为侵害他们作为消费者和工人的权利。

DCWP 为债务催收机构提供许可，这些公司是私营公司，负责追收所声明的纽约市消费者应负的债务。DCWP 执行消费者保护法规，如 SHIELD 规则。

3. 您有权选择是否允许电子通讯。

如果您事先同意, 债务催收人可以通过指定的电子邮件地址或短信号码以电子方式联系您。您可以随时撤回同意。

债务催收人不能:

- 通过电子方式催收或尝试催收债务, 除非您同意以电子方式沟通。
- 通过您的雇主提供的电子邮件地址向您发送消息。
- 在他们通过电子方式催收债务的情况下, 拒绝让您以电子方式对债务提出异议。

4. 您有权在沟通开始时获取有关债务的信息。

债务催收人必须在首次联系您后五天内向您邮寄“确认通知”。确认通知必须提供债务的详细信息, 包括明细、关于您权利的重要披露以及咨询联系方式。

债务催收人不能:

- 即使您同意发送电子邮件, 也请完全通过电子邮件发送确认通知, 不要通过邮寄服务发送。

5. 您有权使用任何可用的语言服务。

债务催收人必须告知您有关债务沟通的任何语言和翻译服务以帮助您理解债务相关沟通, 并必须在确认通知和其网站上包含这些信息。

债务催收人不能:

- 用并非英语的语言联系您, 除非他们以该语言寄给您确认通知。
- 以并非英语的语言发送确认通知后, 忽略您的语言偏好。他们必须使用与确认通知相同的语言向您发送额外的通知, 并接受您的回复(例如异议)。

提示

- 记录所有通话, 包括日期、时间、来电者姓名、公司名称和通话细节。
- 保留所有文件和信函的复印件, 包括确认通知和未核实债务通知。
- 不要忽视催收信; 行使您的权利!
- 即使您口头提出异议或请求债务核实, 也要通过挂号信书面跟进, 以文件证明您的异议。
- 坚持在债务催收人联系您时立即收到确认通知。即使他们被允许在五天内寄出, 您也可以要求。
- 如果您对债务提出异议或要求核实但 60 天后还没收到回复, 可以让债务催收人给您发一份未核实债务通知, 或者确认已经发送了通知。

6. 您有权对您的债务保留隐私权。

债务催收人不能：

- 向除您本人或律师以外的任何人披露您所谓的债务，具体取决于您的指示。这包括您的亲属或同事。
- 与您的亲戚、同事或您认识的任何人谈论您的债务，或就此对其进行骚扰。
- 在您告诉他们您有律师的情况下，仍然联系您。

债务催收人可以根据债务所有人或受雇的第三方提供的信息向消费者信用报告机构报告债务。

7. 您有权随时质疑债务。

您可以随时对债务提出异议，或请求债务核实（证明债务有效且金额准确）。您可以通过债务催收人使用的任何联系方式（包括电话）对全部或部分债务提出异议和/或请求债务核实。

重要信息：即使您向政府监管机构投诉，您也应当直接向债务催收人发送异议副本或者核实请求以启动异议程序。

8. 您有权收到对核实请求的回复和异议债务的证明。

在收到您的异议或核实请求后 60 天内，债务催收人必须向您提供：1) 详细证明文件副本，证明债务有效且准确，或 2) “未核实债务通知”，声明他们无法核实有异议的债务。示例通知可在 nyc.gov/dcwp 获取。

债务催收人不能：

- 尝试催收有异议的债务，直到核实证明文件确认您确实欠款并且所声明的您所欠金额正确无误。例如，核实证明文件可能包括显示债务金额的账单，或发起债权人在账户送交催收前寄给您的最终账单。
- 只需使用缺席判决（即在您未出庭的情况下作出的法院判决）作为验证。如果债务催收人无法出示证明债务的文件，债务被视为未核实，必须向您发送未核实债务通知。

重要信息：如果您的账户被转让或发送给其他债务催收人，请将未核实债务通知的副本发送给任何试图催收该账户的人。

投诉

如果债务催收人侵犯了您的权利，您可以通过以下方式之一向 DCWP 投诉：

- 访问 nyc.gov/dcwp
- 拨打 **311**，在电话中说“债务催收机构投诉”。

附上您从债务催收人收到的证明文件和所有信件副本。

DCWP 为所有纽约人提供服务，无论其移民身份如何。

9. 您有权对医疗债务进行具体披露。

债务催收人必须在确认通知中附上明确披露：

- 不能向消费者信用报告机构报告医疗债务信息。
- 如果您收入较低或有限，可能有资格申请医院经济援助政策下与医院服务相关的某些医疗债务的经济援助。

您可以索取信息或对单次住院或治疗过程的相关医疗债务提出异议。

重要信息：如果您认为自己可能符合经济援助资格，或在医疗过程中可能符合资格，请立即通知债务催收人和医疗提供者。催收人不能追收债务，可能需要采取纠正措施。

10. 您有权对僵尸债务/旧债进行具体披露。

如果在法院强制执行或起诉债务的时效（诉讼时效）已过，债务催收人必须在尝试催收之前以书面形式通知您。他们还必须通知您，根据联邦法律，因僵尸债务/旧债起诉您或威胁起诉您是违法的。

重要信息：针对某些消费者债务提起诉讼的时效为三年。如果您因旧债被非法起诉，请立即咨询律师或法律援助部门，并通知法院。

11. 您有权知道您的信用报告中的内容。

债务催收人在向任何消费者信用报告机构（信用局）报告债务之前，必须以书面形式通知您。

重要信息：当您对信用报告中的信息提出异议时，联邦法律会保护您。

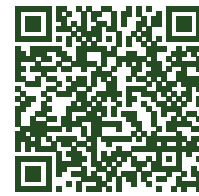
可用资源和免费帮助

纽约市消费者和劳工保护部 (DCWP)：访问 nyc.gov/dcwp 并搜索“债务”，可访问常见债务催收术语表、未核实债务通知样本等内容。

纽约市理财辅导中心：请访问 nyc.gov/TalkMoney 预约免费、保密、个性化的理财咨询，或拨打 **311** 并在电话中说“理财咨询”。

联邦贸易委员会：访问 ftc.gov 了解《公平信用报告法案》。

扫描以获取翻译版本：



nyc.gov/dcwp