



صارفین کے حقوق کا قانون: قرض وصولی

ہراسانی اور دھمکی روکنے اور قانونی قرض وصولی کو یقینی بنانے کا اصول (SHIELD رول) یکم جنوری 2027 سے نافذ العمل ہوگا۔ یہ قاعدہ نیو یارک کے صارفین کو ملک میں شکاری قرض وصولی کے خلاف سب سے مضبوط تحفظات فراہم کرتا ہے۔ یہ دستاویز یکم جنوری 2027 تک تمام تحفظات کی وضاحت کرتی ہے۔

نیو یارک سٹی ڈیپارٹمنٹ آف
کنزیومر اینڈ ورکر پروٹیکشن
(DCWP) کے بارے میں

ڈی سی ڈبلیو پی ملک کی سب سے بڑی میونسپل نفاذ ایجنسی ہے، جس کا کام معاشی انصاف فراہم کرنا ہے۔ ہم نیو یارکرز کو حقیقی معاشی ریلیف فراہم کرتے ہیں اور انہیں شکاری، دھوکہ دہی اور غیر منصفانہ طریقوں سے محفوظ رکھتے ہیں جو ان کے صارفین اور مزدوروں کے حقوق کی خلاف ورزی کرتے ہیں۔

DCWP قرض وصولی ایجنسیوں کو لائسنس دیتا ہے، جو نجی کمپنیاں ہیں جو نیو یارک کے صارفین کے واجب الادا قرضے وصول کرتی ہیں۔ DCWP صارفین کے تحفظ کے ضوابط جیسے SHIELD رول نافذ کرتا ہے۔

آپ کے حقوق

1. آپ کو ہراسانی اور دھمکیوں سے آزاد رہنے کا حق حاصل ہے۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- قرض وصول کرنے کے لیے جارحانہ طریقے اور دباؤ کی حکمت عملی استعمال کریں، جن میں شامل ہیں:
- بار بار آپ کو کال یا میسج کرتا ہوں۔
- فحش یا غیر مہذب زبان استعمال کریں یا تشدد یا ملک بدری کی دھمکیاں دیں۔
- اگر آپ نے انہیں بتایا ہے کہ آپ کے پاس وکیل ہے تو آپ سے رابطہ کریں۔

2. آپ کو اپنے پسندیدہ رابطے کا طریقہ منتخب کرنے کا حق حاصل ہے۔ آپ قرض وصول کنندہ کو بتا سکتے ہیں کہ وہ آپ سے کب اور کیسے رابطہ کر سکتے ہیں۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- قرض کے بارے میں ہفتے میں تین بار سے زیادہ رابطہ کریں جب تک کہ وہ آپ کو جواب نہ دے رہے ہوں۔ (نوٹ: ڈاک کے ذریعے بھیجے گئے خطوط شمار نہیں ہوتے۔)
- آپ کو صبح 8 بجے سے پہلے یا رات 9 بجے کے بعد مشرقی وقت کے مطابق کال کریں جب تک کہ آپ تحریری اجازت نہ دیں۔
- آپ کو آپ کے کام کے فون نمبر پر کال کریں جب تک کہ آپ پیشگی تحریری اجازت نہ دیں۔

3. آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ الیکٹرانک مواصلات کی اجازت دیں یا نہیں۔

مشورے

- تمام کالز کا لاگ رکھیں، جس میں تاریخ، وقت، کالر کا نام، کمپنی کا نام اور گفتگو کی تفصیلات شامل ہیں۔
- تمام کاغذات اور خطوط کی نقول محفوظ رکھیں، جن میں ویلیڈیشن نوٹس اور غیر تصدیق شدہ قرض کا نوٹس شامل ہے۔
- کلیکشن لیٹرز کو نظر انداز نہ کریں؛ اپنے حقوق کا استعمال کریں!
- اگر آپ دعویٰ کریں یا زبانی طور پر قرض کی تصدیق کی درخواست کریں، تو تحریری طور پر تصدیق شدہ ڈاک کے ذریعے اپنا تنازعہ دستاویزی شکل دیں۔
- جب قرض وصول کنندہ آپ سے رابطہ کریں تو فوراً ویلیڈیشن نوٹس حاصل کرنے پر اصرار کریں۔ اگرچہ ان کے پاس اسے بھیجنے کے لیے پانچ دن ہیں، آپ مطالبہ کر سکتے ہیں۔
- اگر آپ نے قرض کو چیلنج کیا ہے یا تصدیق کی درخواست کی ہے لیکن 60 دن بعد کوئی جواب نہیں ملا، تو قرض کلیکٹر سے کہیں کہ وہ آپ کو ان ویریفائیڈ ڈیٹ کا نوٹس بھیجے یا تصدیق کرے کہ وہ بھیجا جا رہا ہے۔

قرض وصول کنندہ آپ سے الیکٹرانک طور پر مخصوص ای میل ایڈریس یا ٹیکسٹ نمبر پر رابطہ کر سکتے ہیں اگر آپ پیشگی اجازت دیں۔ آپ کسی بھی وقت رضامندی واپس لے سکتے ہیں۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- قرض وصول کریں یا الیکٹرانک طور پر وصول کرنے کی کوشش کریں جب تک کہ آپ الیکٹرانک رابطے کی اجازت نہ دیں۔
- آپ کو ایک ای میل ایڈریس پر ایک پیغام بھیجیں جو آپ کے آجر کے ذریعہ فراہم کیا گیا ہے۔
- اگر وہ الیکٹرانک طور پر قرض وصول کریں تو آپ کو الیکٹرانک طور پر قرض پر اعتراض کرنے کی اجازت نہیں دیں۔

4. آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ رابطے کے آغاز میں قرض کے بارے میں معلومات حاصل کریں۔

قرض وصول کنندہ کو آپ کے ساتھ اپنے پہلے رابطے کے پانچ دنوں کے اندر آپ کو "ویلیڈیشن نوٹس" بھیجنا چاہیے۔ ویلیڈیشن نوٹس میں قرض کی تفصیلات شامل ہونی چاہئیں، جن میں آئٹمائزیشن، آپ کے حقوق سے متعلق اہم انکشافات، اور استفسارات کے لیے رابطہ کی تفصیلات شامل ہیں۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- ویلیڈیشن نوٹس صرف ای میل کے ذریعے بھیجیں، ڈاک کے ذریعے نہیں، چاہے آپ ای میل پیغامات پر رضامند ہوں۔

5. آپ کو کسی بھی دستیاب زبان کی خدمات استعمال کرنے کا حق حاصل ہے۔

قرض وصول کنندہ کو آپ کو کسی بھی زبان اور ترجمہ کی خدمات کے بارے میں بتانا چاہیے جو قرض کے بارے میں مواصلات کو سمجھنے میں مدد دے سکیں، اور انہیں یہ معلومات ویلیڈیشن نوٹس اور اپنی ویب سائٹ پر شامل کرنی ہوتی ہیں۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں آپ سے رابطہ کریں جب تک کہ انہوں نے آپ کو اس زبان میں ویلیڈیشن نوٹس نہ بھیجا ہو۔
- انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں ویلیڈیشن نوٹس بھیجنے کے بعد اپنی زبان کی ترجیح کو نظر انداز کریں۔ انہیں آپ کو اضافی نوٹس بھیجنے ہوں گے اور آپ کے جوابات، جیسے کہ تنازعہ، کو اسی زبان میں قبول کرنا ہوگا جس میں ویلیڈیشن نوٹس دیا گیا ہے۔

شکایات

6. آپ کو اپنے قرض کے حوالے سے پرائیویسی کا حق حاصل ہے۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

اگر کوئی قرض وصول کنندہ آپ کے حقوق کی خلاف ورزی کرتا ہے، تو آپ درج ذیل طریقوں سے DCWP کے ساتھ شکایت درج کرا سکتے ہیں:

- وزٹ nyc.gov/dcwp
- 311 پر کال کریں اور کہیں "قرض وصولی ایجنسی کی شکایت"۔

دستاویزات کی نقول اور قرض وصول کرنے والے کی طرف سے موصول ہونے والی کسی بھی خط و کتابت کی نقول شامل کریں۔

DCWP تمام نیو یارک کے باشندوں کو امیگریشن حیثیت سے قطع نظر خدمات فراہم کرتا ہے۔

- اپنا مبینہ قرض کسی اور کو ظاہر کریں، سوائے آپ یا اپنے وکیل کے، اس بات پر منحصر ہے کہ آپ انہیں کیسے ہدایت دیتے ہیں۔ اس میں آپ کے رشتہ دار یا ساتھی شامل ہیں۔
 - اپنے رشتہ داروں، ساتھیوں یا کسی بھی جاننے والے سے بات کریں یا ہراساں کریں اس قرض کے بارے میں جو آپ پر مبینہ طور پر واجب الادا ہے۔
 - اگر آپ نے انہیں بتایا ہے کہ آپ کے پاس وکیل ہے تو آپ سے رابطہ کریں۔
- قرض وصول کنندہ صارف کریڈٹ رپورٹنگ ایجنسیوں کو قرض کی رپورٹ اس معلومات کی بنیاد پر کر سکتے ہیں جو قرض کے مالک یا قرض وصول کرنے والے تیسرے فریق کی طرف سے فراہم کی گئی ہو۔

7. آپ کو کسی بھی وقت قرض پر سوال اٹھانے کا حق حاصل ہے۔

آپ کسی بھی وقت قرض پر اعتراض کر سکتے ہیں، یا قرض کی تصدیق (ثبوت کہ قرض درست ہے اور رقم درست ہے) کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ قرض کے تمام یا جزوی حصے کو چیلنج کر سکتے ہیں اور/یا قرض کی تصدیق کی درخواست کر سکتے ہیں جو قرض وصول کرنے والے آپ سے رابطہ کرنے کے لیے استعمال کرتے ہیں، بشمول فون کے ذریعے۔

اہم: اگر آپ کسی سرکاری ریگولیٹری ادارے میں شکایت درج کرواتے ہیں، تو آپ کو اپنے تنازعے یا تصدیق کی درخواست براہ راست قرض وصول کرنے والے کو بھیجنی چاہیے تاکہ تنازعہ شروع کیا جا سکے۔

8. آپ کو تصدیقی درخواستوں کا جواب اور متنازعہ قرض کا ثبوت حاصل کرنے کا حق ہے۔

آپ کے تنازعے یا تصدیق کی درخواست موصول ہونے کے 60 دن کے اندر، قرض وصول کرنے والے کو آپ کو یا تو (1) قرض کی درست اور درست تصدیق کی تفصیلی دستاویزات کی نقول فراہم کرنی ہوں گی یا (2) "غیر تصدیق شدہ قرض کا نوٹس" جس میں کہا جائے کہ وہ متنازعہ قرض کی تصدیق نہیں کر سکتے۔ نمونہ نوٹس nyc.gov/dcwp پر دستیاب ہیں۔

قرض وصول کنندہ یہ نہیں کر سکتے:

- متنازعہ قرض وصول کرنے کی کوشش کریں جب تک کہ تصدیقی دستاویزات اس بات کی تصدیق نہ کر لیں کہ آپ قرض دار ہیں اور جو رقم آپ پر واجب الادا ہے وہ درست ہے۔ مثال کے طور پر، تصدیقی دستاویزات میں ایک بلنگ اسٹیٹمنٹ شامل ہو سکتا ہے جو قرض کی رقم دکھاتا ہے یا وہ حتمی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ جو آپ کو اصل قرض دہندہ کی طرف سے جمع کرنے سے پہلے بھیجا گیا ہو۔
- صرف ایک ڈیفالٹ فیصلہ—یعنی عدالت کا فیصلہ جو آپ کی قانونی مقدمے میں موجودگی کے بغیر جاری کیا گیا ہو—تصدیق کے طور پر استعمال کریں۔ اگر قرض وصول کرنے والے ایسے دستاویزات فراہم نہیں کر سکتے جو قرض کی تصدیق کریں، تو قرض غیر تصدیق شدہ سمجھا جاتا ہے، اور انہیں آپ کو غیر تصدیق شدہ قرض کا نوٹس بھیجنا پڑتا ہے۔

وسائل اور مفت مدد

نیو یارک سٹی ڈیپارٹمنٹ آف کنزیومر اینڈ ورکر پروٹیکشن (DCWP):

nyc.gov/dcwp پر جائیں اور "debt"

تلاش کریں تاکہ Glossary of

Common Debt Collection Terms

Notice of Unverified Debt، اور مزید

تک رسائی حاصل کی جا سکے۔

نیو یارک سٹی فنانشل ایمپاورمنٹ

سینٹرز: مفت، رازدار، ذاتی نوعیت کی

مالی مشاورت کے لیے اپائنٹمنٹ لینے

کے لیے nyc.gov/TalkMoney وزٹ

کریں یا 311 پر کال کریں اور کہیں

"فنانشل کونسلنگ۔"

فیڈرل ٹریڈ کمیشن: منصفانہ کریڈٹ

رپورٹنگ ایکٹ کے بارے میں جاننے

کے لیے ftc.gov وزٹ کریں۔

تراجم کے لیے اسکین:



nyc.gov/dcwp

اہم: اگر آپ کا اکاؤنٹ دوسرے قرض وصول کرنے والوں کو سونپا جاتا ہے یا بھیجا جاتا ہے، تو نوٹس آف ان ویریفائیڈ ڈیٹ کی نقول ان ویریفائیڈ اکاؤنٹ وصول کرنے والے کسی بھی شخص کو بھیج دیں جو اس اکاؤنٹ سے وصولی کرنے کی کوشش کر رہا ہو۔

9. آپ کو طبی قرض کے بارے میں مخصوص انکشافات کا حق حاصل ہے۔

قرض وصول کنندہ کو ویلیڈیشن نوٹس میں واضح انکشاف شامل کرنا ضروری ہے کہ:

- طبی قرض کی معلومات صارف رپورٹنگ ایجنسی کو رپورٹ نہیں کی جا سکتی۔
- اگر آپ کی آمدنی کم یا محدود ہے تو آپ ہسپتالوں کی مالی امداد کی پالیسیوں کے تحت ہسپتال کی خدمات سے متعلق بعض طبی قرضوں کے لیے مالی امداد کے لیے درخواست دینے کے اہل ہو سکتے ہیں۔

آپ ایک ہی ہسپتال میں داخلے یا علاج کے کورس سے متعلق طبی قرضوں کی معلومات یا تنازعہ طلب کر سکتے ہیں۔

اہم: اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ مالی امداد کے اہل ہو سکتے ہیں یا طبی علاج کے دوران اہل ہو سکتے ہیں تو فوراً قرض وصول کرنے والے اور طبی فراہم کنندہ کو اطلاع دیں۔ کلیکٹر قرض وصول نہیں کر سکتا اور اسے اصلاحی اقدامات کرنے پڑ سکتے ہیں۔

10. آپ کو زومبی/پرانے قرض کے بارے میں مخصوص انکشافات کا حق حاصل ہے۔

اگر عدالت میں قرض کے نفاذ یا مقدمہ کرنے کی مدت ختم ہو چکی ہے، تو قرض وصول کرنے والے کو قرض وصول کرنے کی کوشش سے پہلے آپ کو تحریری اطلاع دینی ہوگی۔ انہیں یہ بھی اطلاع دینی ہوتی ہے کہ وفاقی قانون کے تحت آپ پر مقدمہ کرنا یا آپ پر زومبی/پرانے قرض کی دھمکی دینا غیر قانونی ہے۔

اہم: بعض صارفین کے قرض کے لیے مقدمہ کرنے کی مدت تین سال ہے۔ اگر آپ پر پرانے قرض کے لیے غیر قانونی طور پر مقدمہ کیا جائے تو فوراً وکیل یا قانونی معاونت سے مشورہ کریں اور عدالت کو اطلاع دیں۔

11. آپ کو یہ جاننے کا حق حاصل ہے کہ آپ کی کریڈٹ رپورٹ میں کیا ہو رہا ہے۔

قرض وصول کنندہ کو کسی بھی صارف کی رپورٹنگ ایجنسی (کریڈٹ بیورو) کو قرض کی اطلاع دینے سے پہلے تحریری طور پر اطلاع دینی ہوگی۔

اہم: وفاقی قوانین آپ کی کریڈٹ رپورٹ پر موجود معلومات پر اعتراض کرتے وقت تحفظ فراہم کرتے ہیں۔