

# Biết quyền của quý vị khi người đòi nợ gọi đến

Khi người đòi nợ gọi—hoặc gửi email hoặc tin nhắn văn bản, hoặc liên hệ với quý vị qua mạng xã hội—phản ứng tốt nhất của quý vị là đối mặt trực tiếp với tình huống.

Bản năng đầu tiên của quý vị có thể là che giấu hoặc phớt lờ tình huống và hy vọng nó biến mất. Nhưng điều đó có thể khiến mọi thứ trở nên tồi tệ hơn.

## Đầu tiên, hãy chắc chắn rằng người đòi nợ và khoản nợ là hợp pháp

### Tìm hiểu:

- Quý vị đang nói chuyện với ai (lấy tên của người đó)
- Tên công ty đòi nợ
- Địa chỉ và số điện thoại của công ty

### Hỏi người đòi nợ:

- Số tiền còn nợ
- Tên của cá nhân hoặc tổ chức bị nợ tiền
- Làm thế nào quý vị có thể tranh chấp khoản nợ hoặc xác minh khoản nợ là của quý vị

Nếu người đòi nợ không cho quý vị biết thông tin này trong lần đầu tiên liên lạc với quý vị, hãy yêu cầu cung cấp thông tin bằng văn bản. Quý vị nên lấy được thông báo bằng văn bản này trước khi quý vị đồng ý trả tiền cho người đòi nợ hoặc cố gắng thương lượng.

### Quấy rối và lừa dối là bất hợp pháp

Đạo luật Thực hành Thu hồi Nợ Công bằng quy định những người đi đòi nợ không được quấy rối, đòn áp, lạm dụng hoặc lừa dối quý vị hoặc bất kỳ ai khác mà họ liên hệ.

Ví dụ, những người đòi nợ không thể:

- Gọi cho quý vị trước 8 giờ sáng hoặc sau 9 giờ tối, nói chung
- Gọi cho quý vị hết lần này đến lần khác
- Gọi điện nhiều lần nhằm mục đích làm phiền, lạm dụng hoặc quấy rối quý vị hoặc bất kỳ người nào trả lời điện thoại
- Đăng các tin nhắn trên những tài khoản mạng xã hội về khoản nợ của quý vị (cho phép tin nhắn riêng tư nếu người gửi cho quý vị biết họ là người đòi nợ)
- Sử dụng ngôn ngữ khiêu dâm hoặc tục tĩu
- Đưa ra lời đe dọa bạo lực hoặc gây tổn hại
- Nói dối về số tiền quý vị nợ
- Lừa dối quý vị để thu tiền, chẳng hạn bằng cách giả mạo là nhân viên thực thi pháp luật hoặc nói rằng quý vị sẽ bị bắt nếu quý vị không trả nợ
- Công khai danh sách những người từ chối trả nợ của họ (điều này không bao gồm việc báo cáo thông tin cho một công ty báo cáo tín dụng)
- Nói chuyện với quý vị mà không cho quý vị biết họ là người đòi nợ hoặc sử dụng tên công ty giả

## Thứ hai, xác định khoản nợ

### Nếu quý vị nhận ra khoản nợ

Quý vị có thể liên hệ với người đòi nợ và cố gắng thương lượng một kế hoạch trả nợ phù hợp với quý vị.

Ngay cả khi khoản nợ là của quý vị, quý vị vẫn có quyền không nói chuyện với người đòi nợ và quý vị có thể yêu cầu người đòi nợ ngừng liên lạc với quý vị. Tuy nhiên, việc yêu cầu người đòi nợ ngừng liên lạc với quý vị không ngăn được người đòi nợ hoặc người cho vay sử dụng các cách hợp pháp khác để đòi nợ từ quý vị, nếu quý vị có nợ. Ví dụ: họ có thể đệ đơn kiện quý vị hoặc báo cáo thông tin tiêu cực cho một công ty báo cáo tín dụng.

### Nếu khoản nợ đã tồn tại vài năm

Trước khi thanh toán hoặc đồng ý phương án thanh toán khoản nợ cũ, hãy tìm hiểu thời hiệu khởi kiện để đòi một khoản nợ. Các giới hạn thời gian pháp lý có thể được áp dụng, và sau thời hạn này, quý vị có thể tranh luận rằng chủ nợ hoặc người đòi nợ bị cấm khởi kiện quý vị. Quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến luật sư hoặc luật hiện hành.

### Nếu quý vị không nhận ra khoản nợ

Viết và tranh chấp toàn bộ hoặc một phần khoản nợ có nghĩa là quý vị muốn người đòi nợ gửi cho quý vị giấy tờ xác minh khoản nợ, bao gồm số tiền quý vị nợ và bằng chứng rằng khoản nợ đó là của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu người đòi nợ cung cấp tên và địa chỉ của người cho vay ban đầu, nếu khoản nợ đã được chuyển cho một công ty khác đang có người đòi nợ liên lạc với quý vị.

### Nếu quý vị vẫn đang tranh chấp khoản nợ

Sau khi nhận được giấy tờ xác minh, quý vị có thể viết thư cho người đòi nợ để cho họ biết khoản nợ vẫn còn bị tranh chấp.

Nếu quý vị không muốn thương lượng khoản nợ, thì hãy viết thư cho người đòi nợ báo rằng quý vị không muốn được liên lạc về khoản nợ nữa. Hãy nhớ rằng người đòi nợ hoặc người cho vay vẫn có thể sử dụng các cách hợp pháp khác để đòi nợ.

## Thứ ba, giữ lại thư từ và tin nhắn của quý vị

Giữ lại bất kỳ thư từ hoặc tin nhắn nào quý vị nhận được và tạo bản sao của bất kỳ thư từ hoặc tin nhắn nào quý vị gửi, trong trường hợp sau này quý vị cần tranh chấp về vấn đề này.

## Câu trả lời và thư mẫu của CFPB

Tại [consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection](https://consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection) quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin về các quyền của mình, các mẫu thư mà quý vị có thể sử dụng để trả lời người đòi nợ, các điều khoản chính và câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp.

### Gửi khiếu nại

Có phải quý vị có vấn đề với sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính? Chúng tôi sẽ chuyển đơn khiếu nại của quý vị đến công ty và làm việc để nhận được phản hồi cho quý vị- thường là trong vòng 15 ngày.

 **Trực tuyến**  
[consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint)

 **Qua điện thoại (hơn 180 ngôn ngữ)**  
Thứ Hai đến thứ Sáu,  
8 giờ sáng - 8 giờ tối Giờ Miền Đông  
(855) 411-CFPB (2372)  
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD

 **Qua thư**  
P.O.Box 27170  
Washington, DC 20038