

# 當債務催收員給您打電話時， 瞭解您的權利

當債務催收員給您打電話（或給您傳送電子郵件或文字簡訊，或通過社群媒體與您聯繫）時，您最好的應對方法是直接面對。

您最初的本能反應可能是隱瞞事實或不理睬，並希望會自行消失。但這樣會使情況變得更糟。

## 首先，核實債務催收員和債務是合法的

瞭解：

- 誰在給您打電話（詢問這個人的姓名）
- 債務催討公司的名稱
- 公司的地址和電話號碼

向債務催討員詢問：

- 欠付金額
- 欠付其債務的人或機構名稱
- 如何對債務提出異議或驗證債務是否屬於您

如果債務催討員在首次與您聯繫時沒有告訴您此類資訊，索取此類資訊的書面通知。在您同意向債務催討員償還債務或談判之前，最好先獲得該書面通知。

### 騷擾和欺騙是非法行爲

《公平債務催收方法法案》規定，催收債務的人不得騷擾、壓迫、虐待或欺騙您或他們所聯繫的任何人。

例如，債務催討員不得：

- 通常在上午8時之前或下午9時之後打電話給您
- 反復打電話給您
- 反復打電話，打擾、辱罵或騷擾您或接聽電話的任何人
- 在您的社群媒體賬戶上發佈關於您的債務的資訊（如果發送人告知您他們是債務催收員，那麼是允許傳送私人訊息的）
- 使用淫穢或褻瀆的語言
- 威脅要採用暴力或傷害您
- 謊報您欠付的金額
- 以欺騙方式向您催收錢款，例如虛假地聲稱自己是執法人員，或者說如果您不還債就會被捕
- 發佈拒付債款的人員名單（不包括向信用報告公司報告資訊）
- 在不告訴您自己是債務催討員的情況下與您交談，或使用假公司名稱



Consumer Financial  
Protection Bureau

請在以下網站瞭解更多詳情 [consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

1 / 2

## 其次，識別債務

### 如果您能夠識別債務

您可以聯繫債務催收員，並嘗試制定對您來說有意義的還款計劃。

即使債務屬於您，您仍然有權不與債務催收員交談，並且可以告訴債務催收員不要再與您聯繫。但是，告訴債務催收員停止與您聯繫並不能阻止債務催收員或貸款公司使用其他法律方式向您追討欠款（如果您欠債）。例如，他們可以對您提起訴訟或向信用報告公司報告負面資訊。

### 如果是幾年前的債務

在為舊債務付款或同意付款計劃之前，請先瞭解提起訴訟追討債務的時效法規。可適用法律時限，在該時限之後，您可能能夠辯稱債權人或債務催收員不得對您提起訴訟。您可能需要諮詢律師或查閱適用法律。

### 如果您無法識別債務

寫信對全部或部分債務提出爭議，這意味著您希望債務催收員向您發送債務確認，包括您的欠款金額和債務屬於您的證明。

如果債務是被轉到另一家公司後再透過債務催收員與您聯繫，您可以要求債務催收員提供原始貸款機構的名稱和地址。

### 如果您仍然希望對債務提出爭議

收到確認後，您可以寫信給債務催收員，告訴他們您對債務仍然有爭議。

如果您不想就債務進行協商，寫信給債務催收員，告訴對方您不想他們再與您聯繫。請記住，債務催收員或貸款公司仍可以使用其他合法方式收債。

## 第三，保留您的郵件和訊息

請保留您收到的所有郵件或訊息，並複制您發送的所有郵件或訊息，以備日後對問題提出異議時使用。

### 消費者金融保護局 (CFPB) 的回復和信件樣本

您可以在網站[consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection](https://consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection)查找有關以下各項的更多資訊：您的權利、您可以用於回復債務催收員的信件樣本、重要術語和常見問題回答。

#### 提交投訴

您有關於金融產品或服務的問題嗎？我們會將您的投訴轉給公司，並努力為您提供回復—通常在 15 天內。



線上

[consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint)



電話（提供 180 多種語言）

美東時間星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點

(855) 411-CFPB (2372)

(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD



發郵件

P.O. Box 27170

Washington, DC 20038