

資料單 116 托收機構和身份被盜

如何有效地從托收機構記錄中清除身份被盜的帳戶。

此資料單分為五個部分：

- 與債權人和托收機構交流的一般性建議
- 停止及修正托收過程的逐步指南
- “最壞打算”的可能解決方式
- 資源號碼和網頁

關於您的債務托收權利，請查閱[資料單 116A](#)。關於信件格式，請參閱[信件格式 116](#)

有很多受害者最初發現其身份被盜，是當授貸方或托收機構與他們聯繫並催繳錢款的時候。收到托收機構的電話或信件，要求償還身份被盜罪犯欠下的債務，的確是令人沮喪的事情。另外，很多人擔心他們的金融信譽將被損害很長一段時間。幸運的是，托收機構被很多法律所規制，他們也不想影響無辜人群的信貸，也不願意從那些沒有欠下有效債務的人催收錢款。

在身份被盜案件中，消費者、債權人和托收機構都是犯罪的受害者。債權人和托收機構也不願意從身份被盜受害者處獲得給付。遺憾的是，仍有人聲稱身份被盜，實際上是不想為他們實際消費的那些帳單負責。這使得身份被盜案件的實際受害者、托收機構和債權人的處境更加艱難。

即使如此，指導托收機構的聯邦和州法律做出了相當的更新，恰當的教育消費者和債務人，已成為澄清名譽的重要影響因素。目前為止，提供債權人和托收機構足夠的資訊，以證明身份被盜的聲明是解決事件的關鍵。

一般性建議 — 請查閱[資料單 106](#)以獲取更多資訊。

1. 隨時保留所有與債權人和托收機構的詳細交流記錄，包括書面的和電話的。
2. 遞送恰當文件以支持您的身份被盜案件（警察報告、聯邦貿易委員會（FTC）身份被盜的書面陳述等）。所有以當面或電話形式告知您的協定或決定，應索取書面陳述以做確證之用。若債權人或托收機構拒絕，將“談話確認”發送給他們。這是一個信件提綱，記錄您曾與何人交談，日期、時間和對話摘要。以下內容應包含在內：*“除非貴公司發出書面陳述（在對話日後約 20 日內）反對我對談話的表述，我將依據我們之間可信的口頭協議進行處理。”*
3. 使用帶收件回執的掛號信向托收機構、債權人或商家遞送信件。保留所有信件副本以做記錄之用。
4. 在與債權人或托收機構交談時，保持專業風範。發脾氣會產生反效果，經常導致對方拒絕再聽下去。
5. 如果債權人或托收機構有一套對付身份被盜案件的例行程序，那麼您的請求就可以有效地得到處理。可能的話，儘量找債權人和托收機構中的欺詐調查員或上級交談。

6. 別告訴托收代表您“對此帳戶有爭議”。當托收機構聽到“爭議”這個詞，您就變成了與債務人討價還價的人，或質疑所使用的服務、產品的品質的人，或是想方設法賴賬的人。不要那樣做，清楚表明這是一起身份欺詐案件並說明原因。例如：您可以說明從未開立這個帳戶，或此帳戶的消費未經授權，或其他真實理由以證明身份被盜確實發生。
7. 對信貸行業而言，一旦您聲明這不是您的帳戶，您就被視為第三方且對特定資訊不知情。托收行業一直在加速發展身份被盜草案。請查見此頁中影響制定新政策的修訂。

停止和更正托收過程的初級步驟

1. 在第一次與您電話聯繫後的5個工作日內，托收機構必須向您遞送書面通知。您必須在30日內予以回應。

如果您在第一個電話中沒有得到聯繫人的姓名和號碼，那麼您需要再次和托收機構聯繫。讓他們知道這是一起身份被盜案件，並要求下列事項：

- 機構的名稱、地址、電郵地址、電話及傳真號碼，以及您一旦與之聯繫，誰將為您服務。
 - 所涉發貸方或商業機構的名稱、地址和聯繫電話，最好是他們當中負責管理欺詐的部門。
 - 所涉發貸方或商業機構記錄的帳戶號碼。
 - 債務總額
 - 消費日期、帳戶開立日期，以及托收機構可能有的任何交易或申請資訊。
 - 所涉債權人或商業機構的相關資訊—例如，是否為某一托收機構指定債務，代表債權人的法務公司或他們是否是債權人的金融或托收部門？
 - 採取以上必須步驟並向債權人或托收機構提供其必須資訊以支援您的身份被盜主張後，此帳戶將被標示為“欺詐”。
2. 如果此人無法回答上述問題，禮貌地感謝她或他為此付出的時間，並要求與上級或欺詐專家交談。請記住，現在不是發洩挫敗感的時候，您需要真正能幫助您的人。
 3. 聯絡D部分中的三家信貸報告機構。“索取您的報告副本並為每一個設置欺詐警報”。對於欺詐受害者而言，這些報告是免費的。我們建議您不要使用網際網路申請這些初級報告。通過電話您可以獲得更全面的報告。（[查閱 ITRC/Debit 信息](#)）
 4. 一旦收到報告，立刻仔細閱讀。尋找任何在開頭部分中的錯誤資訊（姓名、地址、出生日期、社會安全號碼），任何您從未開立的帳戶，以及任何您沒有啟動的最近申請資訊。
 5. 聯絡您所居地的警察或郡長。報告您是身份被盜案件的受害者。要求身份被盜犯罪的警方報告。僅有一個調查號碼是不夠的。保存原件和副本以和您的欺詐陳述一起郵遞。
 6. 如果您正在和托收機構打交道，請聯繫聲稱您欠下他們債務的債權人或商家，最好與他們的欺詐部門而非客服部門聯繫。告訴他們這是一起身份被盜案件，索取帳戶的申請和交易資訊副本。找出所有應採取步驟和他們所需要的表格，以將帳戶從您的名下和社會安全號碼（SSN）中移除。牢記：這不是“帳戶爭議”，這是一起身份被盜案件。
 7. 聯繫任何已報告有您未開立帳戶的其他發貸方、商業機構或金融機構的欺詐部門。遵循[資料單 100](#)中所供資訊。
 8. 電話交談之後，向每一托收機構、債權人或商業機構遞送關於欺詐的信件或書面陳述。並向信貸報告機構遞送與身份被盜案件相關的帳戶清單。

9. 要求獲取您並未欠下此債務的書面確證以及：
 - 此帳戶已被作為欺詐帳戶而關閉（由債權人）
 - 您的姓名和 SSN 已從此帳戶記錄下移除。
 - 所有三大信貸報告機構將受指示刪除欺詐資訊。
 - 將此信和其他與此案件相關的資料保存在您的文檔中至少 10 年以上。
10. 大約兩個月後再檢查您的信貸報告，給他們一些時間處理此變更。在做出任何重要信貸行為之前檢查信貸報告也是個好主意。在接下來的 5 年當中定期監控信貸報告，以確認此帳戶未重新出現，被人出售或重新開立為托收之用。

注意： 公平信貸報告法案禁止公司在某一帳戶被“質疑”時向信貸報告機構遞送托收報告，除非此帳戶因為存在爭議而報告。 **Sec 623 (15 USC 1681s-2)**. 法案還規定向信貸報告機構提供資訊的人必須負法律責任。雖然常在存在爭議時使用，但如果您遵循協議，一旦此案件被調查並被視為身份被盜案件處理，托收公司仍有責任清除您信貸檔案中的所有錯誤資訊。簡而言之。此部門說明如果消費者能夠提供恰當的文件，托收公司就必須開始調查並將錯誤資訊從信貸報告機構（CRA）處移除。

FACTA 規定如果一個托收帳戶被視為欺詐帳戶，則必須將其關閉並標示為不可托收，除非有新資訊顯示這可能是一筆真實的債務。一旦被認定為欺詐帳戶，就不可以再出售、轉移或交易。

投訴和最壞打算：

如果你相信債權人或收債人違法，您無法在這些機構中解決“身份被盜申訴”，或您“已關閉”的帳戶被重新出售給其他托收機構，您需要與以下群體交談：

1. 托收者的管理人員或機構所有者，他們對收債人行為可能一無所知。
2. 初始發貸方，連同新托收機構。在帳戶被重新出售的案件中，郵遞債權人先前提提供的信件以說明這是一個已關閉的帳戶。要求他們立刻關閉帳戶，並將此行動的書面證明寄送給您。
3. 美國收賬協會，郵寄地址： **Box 39106, Minneapolis, MN 55439-0106**，此協會協助解決托收機構違規行為。您也可以與州級的組織聯繫，他們有聯繫消費者和託收機構所有者或管理者的專案。例如，在加利福尼亞，您可以聯繫加州收債人協會，致電消費者熱線 **800 - 316-2262**。
4. 您所在區域的商業改進局（**Better Business Bureau**）。他們接納投訴，並告知您關於受投訴的群體、調查和報告不公正的行為，幫助您形成解決方案。
5. 聯邦貿易委員會，此聯邦機構有對所有托收機構的調控權和執行權。
6. 您可以向首席檢察官申述，特別是在有違反州法律的行為時。

資源

聯邦法案： 公平債務托收實踐法(15 U.S.C §§1692-1695) www4.law.cornell.edu/uscode/15/1692.html

聯邦貿易委員會（FTC）條例： 公平債務托收 <http://www.ftc.gov/bcp/online/pubs/credit/fdc.htm>

加州法律還包括以下內容： 民法典 **1785.16.2**

- (a) 依據 **1785.16** 條款分則(k)的規定，在與債務相關的消費者文件被信貸報告機構阻滯時，債權人不可出售消費者債務。依據 **1798.92** 條款分則(d)規定，如果消費者已提供足夠書面資訊給發卡方，則

顧客不需償付債務，因為她或他是身份被盜案件的受害者，同時債權人有合理餘地確定消費者關於身份被盜陳述是否真實。

信貸報告機構聯繫資訊

環聯 (TransUnion): 800-888-4213, www.tuc.com, TDD- 877-553-7803

報告欺詐：800-680-7289

益百利 (Experian): 888-益百利, www.experian.com, TDD- 800-972-0322

報告欺詐：888-397-3742

艾貴發 (Equifax): 800-685-1111, www.equifax.com

報告欺詐：800-525-6285

聽力障礙人士：撥打 1-800-255-0056 AT&T聽力障礙人士專線。讓接線員撥打自動揭露專線 1-800-685-1111 以獲取信貸報告副本。爭議資訊或報告欺詐，請撥打在您信貸報告頁首的 800#爭議專線。

身份被盜資源中心 www.idtheftcenter.org 非營利性的機構，專門為身份被盜和受害者提供協助，858-693-7935

聯邦貿易委員會 www.consumer.gov/idtheft 或 877-IDTHEFT

僅供加州居民使用：隱私保護權辦公室（消費者事務部）866-785-9663，他們也有加州債務托收實踐法案的概要。

此資料單不被作為法律建議使用。任何複製此材料的請求，除非是受害者個人或他們自身的使用，都應提交給身份被盜資源中心（ITRC）。

資料單 116，2007 年 4 月，身份被盜資源中心 ©版權所有。

由身份被盜資源中心（ITRC）及製作，Robert Tavelli為加州收債人協會，身份被盜協會主席。

國泰銀行為此項目提供資金支援。