

# مساعدة المستهلك في اكتشاف ممارسات التمييز في مجال الائتمان

يُسمح للمقرضين في بعض المواقف بطلب هذه المعلومات من المستهلك، إلا أنه لا يجوز للمقرضين توجيه الناس بعيداً عن تقديم الطلب للحصول على الائتمان بناءً على إحدى الخصائص المتمتعة بالحماية (مثلاً على أساس الجنس أو الديانة)، ولا يسمح للمقرضين أن يرفضوا إعطاء الائتمان بناءً على تلك الخصائص، كما لا يسمح لهم أن يطلبوا تكاليف أعلى، كمعدل فائدة أعلى أو رسوم أعلى، على أساس إحدى الخصائص المتمتعة بالحماية.

وحتى لو لم يمارس المقرضون التمييز على أساس الخصائص المتمتعة بالحماية للشخص طالب الائتمان فلا يجوز لهم أيضاً ممارسة التمييز ضد الشخص على أساس الخصائص المتمتعة بالحماية لأشخاص آخرين هو مرتبط بهم. فعلى سبيل المثال إذا قدم شخص طلباً للحصول على قرض في بنك ويحضر معه صديقاً فيحظر على المقرض من ممارسة التمييز ضد المقرض بناءً على خصائص الصديق.

يسمح للمقرضين في حدود معينة أخذ عوامل أخرى في الاعتبار، مثل دخلك وديونك وتاريخك الائتماني، وذلك عندما يقررون فيما إذا سيعرضون الائتمان على مستهلك ما وما هي شروط ذلك الائتمان.

## يُطبق قانون تكافؤ الفرص في مجال الائتمان (ECOA) على القروض والائتمان بما في ذلك:

- الائتمان 
- قروض السيارات 
- قروض الطلاب 
- القروض العقارية 
- القروض الشخصية 
- قروض الأعمال التجارية 

لعلك سمعت عن ممارسات التمييز في مجال الائتمان ولكن ذلك قد يكون من الصعب اكتشافه عندما يحدث. فيمكنك مساعدة الناس على حماية حقوقهم بمشاطرتهم المعلومات عن ما يُسمح ولا يُسمح للمقرضين عمله وفقاً لقانون تكافؤ الفرص في مجال الائتمان (ECOA).

## قانون تكافؤ الفرص في مجال الائتمان (ECOA)

بدءاً من الوقت الذي يقدم فيه شخص طلباً للحصول على ائتمان أو قرض حتى وقت إغلاق الحساب يتمتع ذلك الشخص بالحماية ضد التمييز، إذ يحظر قانون تكافؤ الفرص في مجال الائتمان (ECOA) المقرضين من ممارسة التمييز ضد الناس على أساس الخصائص المدرجة أدناه والتي تعتبر من الأمور "المتمتعة بالحماية":

- العنصر
- اللون
- الديانة
- الأصل القومي
- الجنس (بما في ذلك الميل الجنسي والهوية الجنسية)
- الحالة العائلية
- السن
- تلقي المال من إعانة حكومية

## السؤال عما إذا كان المستهلك يتلقى نفقة زوجية أو نفقة طفل أو مدفوعات إعالة أخرى

إذا طرح المقرض هذا السؤال فيجب عليه أولاً إعلام المستهلك بأن الإجابة على السؤال مطلوبة فقط إذا كان المستهلك يعتمد على تلك المدفوعات للتأهل للحصول على الائتمان، ولكن يُسمح للمقرض بأن يسأل عما إذا كان المستهلك ملزماً بدفع نفقة زوجية أو نفقة طفل أو أي دخل آخر للإعالة في إطار عملية التأهل.

## السؤال عما إذا كان المستهلك مترملاً أو مطلقاً

يُسمح للمقرض أحياناً بأن يسأل عما إذا كان المستهلك متزوجاً أو غير متزوج أو منفصلاً. ويشمل مصطلح «غير متزوج» الشخص الأعزب والمطلق والمترمل.

## طلب معلومات عن زوج أو زوجة المستهلك كدخل الزوج أو الزوجة

السؤال عن الزوج أو الزوجة مسموح به ولكن فقط عندما:

- يقدم الزوج أو الزوجة طلباً للحصول على ائتمان مشترك
- يكون الزوج أو الزوجة مسموحاً له باستخدام الحساب أو يتحمل المسؤولية القانونية للحساب
- يكون المستهلك معتمداً على دخل الزوج أو الزوجة أو على النفقة الزوجية أو نفقة الطفل أو أية مدفوعات أخرى من زوج سابق أو حالي أو زوجة سابقة أو حالية من أجل الحصول على الموافقة على الائتمان
- يكون المستهلك مقيماً في ولاية بها قوانين للأموال المشتركة أو أنه يستخدم أملاكاً في ولاية بها تلك القوانين للحصول على الموافقة على ذلك الائتمان

كما يحمي القانون المستهلكين من ممارسة التمييز ضد الناس الذين دافعوا عن حقوقهم استناداً لقوانين معينة لحماية المستهلكين والانتقام منهم. فعلى سبيل المثال لا يجوز للمقرضين أن يرفضوا عرض الائتمان أو يفرضوا فوائد أعلى بسبب أن المستهلك قدّم شكوى بوجود خطأ في فاتورة بطاقة ائتمان. وتتضمن قوانين حماية المستهلكين قانون تكافؤ الفرص في مجال الائتمان (ECOA) نفسه وكذلك:

- قانون حقائق وشروط التسليف (TILA) الذي يتطلب من المقرضين إتباع إجراءات موحدة للإخطار والإفصاح، كما يوفر الحماية ضد المحاسبة الائتمانية وممارسات بطاقات الائتمان غير العادلة أو غير الدقيقة
- قانون العدل في الإبلاغ عن الائتمان (FCRA) الذي يحمي سلامة ودقة وخصوصية المعلومات الائتمانية
- قانون الممارسات العادلة في تحصيل الديون (FDCPA) الذي يحظر محصلي الديون من استعمال ممارسات مسيئة أو غير عادلة أو خادعة لتحصيل المال
- قانون التحويل الإلكتروني للأموال (EFTA) الذي يوفر الحماية للمستهلكين عندما يديرون أموالهم إلكترونياً

## ما لا يستطيع المقرضون عمله بمقتضى القانون

### رفض طلب للحصول على ائتمان بناء على خصائص المستهلك المتمتعة بالحماية

على سبيل المثال، لا يجوز للمقرض رفض طلب للحصول على ائتمان بسبب أن المستهلك أصله من بلد معين، ولكن أحياناً يُسمح للمقرض بأن يأخذ في الاعتبار وضع المستهلك من الهجرة وذلك إذا اعتقد المقرض أن ذلك قد يؤثر على قدرته على تسديد القرض.

### تغيير مدد أو شروط الائتمان بناء على خصائص المستهلك المتمتعة بالحماية

يشمل ذلك عرض معدل فائدة أعلى أو فرض رسوم مفرطة بسبب عنصر المستهلك أو أصله القومي.

## معاملة المستهلك بصورة مختلفة

### بناء على السن

هذا مسموح به فقط عندما:

▪ يكون سن المستهلك أصغر مما ينبغي للدخول في عقد

▪ يكون سن المستهلك ٢٦ سنة على الأقل ويعرض المقرض شروطاً أفضل للمستهلكين الأكبر سناً أو عدا ذلك يعطيهم الأفضلية

▪ يستخدم المقرض السن لتحديد ما إذا كان المستهلك جديراً بالائتمان—مثلاً عند الأخذ في الاعتبار ما إذا كان دخل المستهلك سينخفض بسبب اقترابه من سن التقاعد

### رفض إعطاء نفس الاعتبار للدخل الوارد من الإعانة الحكومية كموارد الدخل الأخرى

على سبيل المثال، لا يجوز للمقرض أن يرفض النظر في قسائم برنامج ملكية البيوت بكفالة وفترة المساكن القائم (Section 8 Housing Choice Voucher) بموجب القسم 8 كأحد مصادر الدخل، أو قبولها (Homeownership Program) فقط لقروض عقارية معينة.

### معاملة المستهلكين بشكل أقل تفضيلاً بسبب جنسهم أو ميلهم الجنسي أو نوعهم

لا يجوز للمقرض ممارسة التمييز ضدك على أساس جنسك، ويشمل ذلك الميل الجنسي والهوية الجنسية والتوافق مع القوالب النمطية القائمة على الجنس أو النوع. فعلى سبيل المثال لا يجوز للمقرضين إلزام الأشخاص المتزوجين من نفس الجنس بتقديم مستندات مختلفة لإثبات زواجهم عن تلك التي يطلبونها من الأشخاص المتزوجين من الجنس الآخر، أو ممارسة التمييز ضد المستهلكين المتحولين جنسياً الذين يكشفون هويتهم الجنسية في عملية تقديم الطلب.

## علامات التحذير بوجود تمييز

بإمكان الناس اكتشاف التمييز في مجال الائتمان بطريقة أكثر سهولة إذا كانوا مستعدين وعلى دراية بعلامات التحذير، فإن ممارسة التمييز في مجال الائتمان لا يحدث فقط في المواقف الشخصية وجهاً لوجه، مما يعني أنه قد يكون من الصعب اكتشافه. لذلك ينبغي الانتباه بدقة للأمور التالية إذا حدث للمستهلك ما يلي:

▪ كانت المعاملة التي تلقاها شخصياً وجهاً لوجه مختلفة عن تلك التي تلقاها على الهاتف أو الإنترنت

▪ تم تثبيط عزمته عن تقديم الطلب للحصول على الائتمان

▪ سماع المقرض وهو يبدي تعليقات سلبية حول العنصر أو الأصل القومي أو السن أو الجنس (بما في ذلك الميل الجنسي أو الهوية الجنسية)، أو أي من الخصائص الأخرى المتمتعة بالحماية

▪ رفض إعطائه الائتمان رغم تأهله له بناء على المتطلبات المعلنة

▪ عرض ائتمان بمعدل فائدة أعلى من المعدل الذي قدم طلبه على أساسه، بالرغم من تأهله لمعدل أقل بناء على المتطلبات المعلنة

### الطرق التي يمكن للناس إتباعها لتحضير أنفسهم قبل الاقتراض

في الأوضاع التي يعاني فيها الناس مادياً فإن برامج الإغاثة من الكوارث والبرامج الحكومية الأخرى قد تساعدكم على تفاذي أخذ القروض ذات التكاليف الباهظة أو الوقوع ضحية لإحدى عمليات الغش والخداع.

### أبحاث الموضوع جيداً

يمكنك مساعدة الناس على التسوق والتعلم عن الفوائد والمخاطر المرتبطة بالمنتجات المالية التي يريدونها، والبحث جيداً في معدلات الفوائد الجارية ومقارنة المنتجات والعروض المقدمة من عدة مقرضين.

## اعرف تاريخهم الائتماني

تأكد من عدم وجود أخطاء أو بنود مفقودة في التقارير الائتمانية. فللمستهلكين الحق في طلب نسخة واحدة مجانية من التقارير الخاصة بوضعهم الائتماني كل سنة من كل واحدة من أكبر الشركات الثلاث للإبلاغ عن الوضع الائتماني وذلك بزيارة وعند زيارتهم للموقع [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com) الموقع قد يروا خطوات للإطلاع إلكترونياً على التقارير التي يتم تحديثها بشكل أكثر تكراراً، مما يعطي للناس قدرة أكبر على متابعة أية تغييرات في وضعهم الائتماني.

وإذا لزم الأمر فيمكن للمستهلكين السؤال عما إذا كان تقريرهم الائتماني متوفراً بلغتهم المفضلة.

## اطرح أسئلة حول إجمالي التكاليف

ساعد الناس على النظر إلى ما بعد القسط الشهري، وتأكد من أنهم على فهم لمعدلات الفائدة المحسوبة عليهم وإجمالي مبلغ الفوائد والرسوم الذي سيدفعونه على المدى البعيد، وحثهم على السؤال عن ما هي الرسوم والتكاليف التي يمكن التفاوض عليها.

## الإبقاء مسيطراً على الأمور

لا ينبغي على المقرضين أن يجعلوا الناس يشعرون بأنهم مرغومون على الإنجاز بسرعة أو يؤخرون اتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوص طلبهم. فللمستهلكين الحق في الحصول على المعلومات كتابياً – بما في ذلك وفي معظم الحالات الحصول على المعلومات في الوقت المناسب فيما يتعلق بالقرار الذي يتخذه المقرض بشأن طلب للحصول على الائتمان.

## كن متأكداً قبل التوقيع

لا يجب أبداً أن يشعر المستهلكون بأنهم واقعون تحت ضغوط من أجل التوقيع، إذ ينبغي أن يأخذوا الوقت الكافي للتأكد من أن المنتج الائتماني والشروط المرتبطة به مناسبة لهم. وإذا لزم الأمر فيستطيع الناس سؤال المقرضين عما إذا كانت هناك مساعدة متوفرة لهم بلغتهم المفضلة.

## خطوات لحل نزاع

أحياناً تحدث مشاكل في المنتجات والخدمات المالية وكثيراً ما يمكن معالجتها إذا تعامل المستهلك مباشرة مع الشركة. وحتى ولو قدموا شكوى فيما بعد إلى مكتب الحماية المالية للمستهلكين CFPB أو وُكِّلوا محامياً إلا أنه قد يكون مفيداً للمستهلك أن يتخذ الخطوات الأولى بنفسه.

يمكن الاتصال بمعظم الشركات هاتفياً أو عن طريق البريد الإلكتروني أو الدردشة على مواقع الإنترنت أو البريد العادي أو مواقع التواصل الاجتماعي. وفيما يلي بعض النصائح التي قد تساعدك:

- لا تنشر أبداً معلوماتك الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي أو مواقع المراجعة والتقييم
- تجنب استعمال لغة تتسم بالغضب أو السخرية أو التهديد
- احتفظ بمذكرات عن مَنْ الذي رد على المستهلك، ومتى، وماذا قالوا
- قبل اتصال المستهلك بالشركة ينبغي أن يكون مستعداً ويتأكد من وجود المعلومات في متناول يده:
- الاسم والعنوان ورقم الهاتف ورقم الحساب أو رقم المعاملة
- ماذا حدث – يكون واضحاً ومختصراً بقدر الإمكان
- كيف يريد المستهلك معالجة المشكلة
- وثائق أو لقطات شاشات تبين ماذا حدث

## الحصول على المساعدة القانونية للناس الذين تعرضوا لشكل من أشكال التمييز


- للحصول على الموارد القانونية المدرجة حسب الولاية قم بزيارة الموقع: [lawhelp.org](http://lawhelp.org) (بالإنجليزية)
- لمعرفة شروط التأهل للحصول على المساعدة من أحد برامج الخدمات القانونية الممولة من قبل مؤسسة الخدمات القانونية Legal Services Corporation قم بزيارة الموقع: [lsc.gov/what-legal-aid/find](http://lsc.gov/what-legal-aid/find) (بالإنجليزية)
- لمعرفة مكان مكتب النائب العام بالولاية التي تقيم فيها قم بزيارة الموقع: [naag.org/find-my-ag](http://naag.org/find-my-ag) (بالإنجليزية)

## قَدِّم شكوى

هل لديك مشكلة مع منتج مالي أو خدمة مالية؟ سنقوم نحن بإحالة شكواك إلى الشركة والعمل معها على الحصول على رد لك—في خلال ١٥ يوما بصفة عامة تعلم المزيد (بالموقع) بالانجليزية

[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov) (بالانجليزية)

## تواصل معنا

قَدِّم شكوى 

[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

هاتفيا 

(855) 411-CFPB (2372)

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


(جهاز الاتصالات لضعاف السمع)

بالبريد 

مكتب الحماية المالية للمستهلكين

2900 ص. ب

2900-52733 كلينتون، أيوا

قَدِّم شكوى 

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