

# 幫助消費者發現信貸歧視

您可能聽說過信貸歧視，但很難在發生時發現。您可以透過分享有關貸款機構根據《平等信貸機會法案》可以做哪些事和不可以做哪些事的資訊，幫助人們保護自己的權利。

## 《平等信貸機會法案》(ECOA)

從申請信貸或貸款到賬戶關閉，人們受到免受歧視的保護。ECOA禁止貸款機構根據以下被視為「受保護」特徵進行歧視：

- 種族
- 膚色
- 宗教信仰
- 原國籍
- 性別（包括性取向和性別認同）
- 婚姻狀況
- 年齡
- 接受政府資助


在某些情況下，貸款機構可向消費者詢問此類資訊，但貸款機構不能根據受保護特徵（例如，根據性別或宗教信仰）引導人們不要申請信貸。他們不能根據這些特徵拒絕發放信貸。他們也不能基於受保護特徵收取更高的費用，例如更高的利率或更高的收費。

即使貸款機構不根據申請信貸的人的受保護特徵進行歧視，他們也不能根據與他們有聯繫的其他人的受保護特徵歧視該人士。例如，如果一個人在銀行申請

貸款，並有一位朋友同行，則禁止貸款機構基於朋友的特徵歧視貸款人。

當貸款機構在決定是否向消費者發放信貸以及信貸的具體條款時，可在一定限度內考慮收入、債務和信用記錄等其他因素。

ECOA適用於貸款和信貸，其中包括：

- |  |  |
|--|--|
|  汽車貸款 |  信用卡  |
|  住宅貸款 |  學生貸款 |
|  商業貸款 |  個人貸款 |

該法律還保護消費者，避免因某些人根據某些消費者保護法捍衛自身的權利而受到歧視和報復。例如，貸款機構不得因消費者曾對信用卡賬單中的錯誤提出投訴而拒絕向其發放信貸或收取更高的利息。消費者保護法包括 ECOA 以及：

- 《借貸真相法》(TILA)，該法案要求貸款機構使用統一的披露方法，並防止不公平或不準確的信貸賬單和信用卡方法
- 《公平信用報告法》(FCRA)，該法案保護信用資訊的完整性、準確性和隱私權
- 《公平討債行為法案》(FDCPA)，該法案禁止討債人使用濫用、不公平或欺騙性手段討債
- 《電子資金轉賬法案》(EFTA)，該法案在用電子方式管理資金時保護消費者

## 法律規定貸款人不能做哪些事

### 基於消費者的受保護特徵拒絕信貸申請

例如，貸款機構不能因消費者來自某一特定國家而拒絕信貸申請。但是，如果貸款機構認為這可能會影響貸款的償還，有時會允許貸款機構考慮移民身份。

### 根據消費者的受保護特徵更改信貸條款或條件

這包括因消費者的種族或原國籍收取更高的利率或過高的費用。

### 詢問消費者是否接受贍養費、子女撫養費或分居生活費

如果貸款機構確實詢問了此類資訊，貸款機構必須首先告訴消費者，只有在消費者依賴該付款才有資格獲得信貸時才需要回答此類問題。但是，作為資格審查程序的一部分，貸款機構可詢問消費者是否必須支付贍養費、子女撫養費或分居生活費。

### 詢問消費者是否喪偶或離婚

有時，貸款機構可詢問消費者是否已婚、未婚或分居。「未婚」包括單身、離異和喪偶。

### 詢問有關消費者配偶的資訊，例如配偶的收入

但是，在以下情況下允許詢問有關配偶的資訊：

- 配偶在申請聯合信貸
- 配偶被允許使用該賬戶或對該賬戶負有法律責任
- 消費者依靠配偶的收入、贍養費、子女撫養費或前任或現任配偶的其他付款來獲得信貸批准

- 消費者居住在有共同財產法的州或正在使用有這些法律的州的財產以獲得該信貸批准

## 根據年齡區別對待消費者

但是，在以下情況下允許這樣做：

- 消費者太年輕，無法簽署合約
- 消費者至少年滿62歲，貸款機構向年長消費者提供更好的條件或在其他方面對年長消費者更有利
- 貸款機構使用年齡來確定消費者是否信用可靠 — 例如，考慮消費者的收入是否會因為即將退休而下降

### 拒絕以與其他收入相同的方式考慮政府資助收入

例如，貸款機構不得拒絕將Section 8住房選擇代幣券住房計劃的代幣券視為收入來源，或僅接受某些抵押貸款。

### 由於自然性別、性取向或社會性別而對消費者不太友好

貸款機構不得根據您的性別歧視您。這包括性取向、性別認同以及服從基於自然性別或社會性別的刻板印象。例如，貸款機構不能要求已婚同性伴侶提供與已婚異性伴侶不同的婚姻證明，或歧視在申請過程中表達其性別認同的跨性別消費者。

### 歧視的警告跡象

如果人們做好準備並留意警告跡象，就可能更容易發現信貸歧視。信貸歧視不僅發生在面對面的情況下，這意味著有時會很難發現。請留意消費者是否：

- 面對面受到的待遇與電話上或網上受到的待遇不同
- 被勸阻申請信貸

- 聽到貸款機構人員對種族、原國籍、性別（包括性取向和性別認同）或其他受保護特徵做出負面評論
- 拒絕信貸，即使他們根據廣告要求有資格獲得信貸
- 以比他們申請的更高的利率發放信貸，即使他們有資格根據廣告要求獲得較低的利率

## 人們在貸款前可以做哪些準備

在人們陷入財務困境的情況下，救濟和其他政府計劃可幫助人們避免接受高收費貸款或成為詐騙的受害者。

### 做研究

您可以幫助人們貨比三家，瞭解他們想要的金融產品的益處和風險，研究當前的利率，並比較多家貸款機構的產品和條款。

### 瞭解他們的信用史

確保信用報告中無錯誤或無遺漏項目。消費者有權每年在網站 [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com)（連結內容為英文）上向三大消費者信用報告公司中的每一家索取一份免費信用報告。當他們查閱該網站時，他們可能會看到線上更頻繁查看更新報告的步驟。這會使人們能夠更好地監控自己的信用變化。

如果需要，消費者可以詢問是否可以用他們希望使用的語言向他們提供信用報告。

### 詢問有關總成本的問題

幫助人們查看每月付款以外的費用。確保他們瞭解利率以及長期支付的利息和費用總額。鼓勵他們詢問哪些費用和收費可以協商。

### 保持控制

貸款機構不應讓人們感到被催促或不必要地延遲對申請作出決定。消費者有權以書面形式收到資訊 — 在大多數情況下，包括及時收到有關貸款機構對信貸申請採取的行動的資訊。

### 簽約前感到確定

消費者絕對不應該感到有簽約的壓力。他們應該花時間確保信貸產品和條款適合自己。如果需要，人們可以詢問貸款機構是否可以用他們希望使用的語言提供幫助。

### 解決爭議的步驟

有時會出現金融產品和服務的問題，如果消費者直接與公司合作，這些問題通常可以得到解決。即使他們後來向消費者金融保護局（CFPB）提交投訴或聘請律師，如果消費者邁出第一步，也會有所幫助。

可透過電話、電子郵件、線上聊天、郵件或社交媒體與大多數公司聯繫。有幫助的提示：

- 切勿在社交媒體或評論網站上刊載個人資料
- 避免使用憤怒、諷刺或威脅性的語言
- 記錄誰回復了消費者、何時回復以及他們的說話內容

在與公司聯繫之前，消費者應做好準備，並準備好以下資訊：

- 姓名、地址、電話號碼和賬號或交易號碼
- 發生了什麼 — 盡可能清楚地表述和強調要點
- 消費者希望如何解決問題
- 顯示所發生情況的文件或螢幕截圖

## 為受到歧視的人獲得法律幫助

- 如需瞭解按州列出的法律資源，請查閱網站：[lawhelp.org](http://lawhelp.org)（連結內容為英文）
- 如需瞭解獲得法律服務公司資助的法律服務計劃的援助資格，請查閱網站：[lsc.gov/what-legal-aid/find-legal-aid](http://lsc.gov/what-legal-aid/find-legal-aid)（連結內容為英文）
- 請在以下網站查找您所在州司法部長辦公室：[naag.org/find-my-ag](http://naag.org/find-my-ag)（連結內容為英文）

## 提交投訴

有金融產品或服務方面的問題嗎？我們會將您的投訴轉交給公司，並努力幫助您得到答復 — 通常在 15 天內。

請在以下網站瞭解更多詳情

[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)（連結內容為英文）

## 聯繫我們



線上

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



打電話

(855) 411-CFPB (2372)

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



寄郵件

Consumer Financial Protection Bureau

P.O. Box 2900

Clinton, Iowa 52733-2900



提交投訴

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