

# CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

*En todo lo que hacemos, nos esforzamos por tratar a los consumidores con respeto e integridad. Estamos comprometidos a llevar a cabo un diálogo respetuoso y constructivo, creando soluciones para nuestros clientes que resuelvan su deuda, y asegurando que quienes trabajen en nuestro nombre acaten estos mismos principios. Operamos en conformidad con las leyes que rigen nuestra industria, y esperamos desempeñar una función importante y productiva en la vida de las personas.*

## **Artículo 1: Contactar a los consumidores de manera oportuna y eficaz**

- a. Al inicio de las actividades de cobranza, enviaremos un aviso de validación de deuda informándole al consumidor que su cuenta ha sido adquirida, identificando al acreedor que tenía la deuda al pasar a ser morosa, indicando claramente el saldo adeudado y brindándole al consumidor la oportunidad tanto de solicitar más información como de resolver la deuda.
- b. Antes de enviar el aviso de validación de deuda, haremos todo esfuerzo razonable por verificar el domicilio actual del consumidor.
- c. Si se nos devuelve algún aviso de validación de deuda que le hayamos enviado a un consumidor, invalidaremos ese domicilio, haremos todo esfuerzo razonable por verificar el domicilio actual del consumidor y, si lo encontramos, le enviaremos otra carta de validación a su nuevo domicilio.
- d. Toda carta de cobranza que le enviemos por correo a un consumidor identificará el acreedor que tenía la deuda al pasar a ser morosa, el número de cuenta del acreedor y el saldo actual adeudado, junto con otra información de identificación, según corresponda.

## **Artículo 2: Resolución de cuentas con rapidez y honradez**

- a. Nuestros empleados que interactúen con los consumidores estarán plenamente capacitados respecto a toda ley y normativa federal, estatal y local aplicable a las prácticas de cobranza imparciales y éticas, y se esperará que las acaten. Se vigilará la conducta de los empleados en este sentido para que cumplan.
- b. Al interactuar con los consumidores, nuestros empleados les escucharán y se esforzarán por comprender sus necesidades.

- c. Nuestros empleados se esforzarán por desarrollar y presentar opciones de pago innovadoras que permitan el pago eficaz de la obligación y se adapten a la situación financiera del consumidor. Las opciones de pago se analizarán con el consumidor en un lenguaje llano y simple.
- d. Todo arreglo de pago acordado por teléfono entre un consumidor y nuestra compañía se confirmará mediante una carta que se enviará con prontitud al domicilio del consumidor.
- e. Si cometemos un error, dedicaremos el tiempo, la atención y el esfuerzo necesarios para remediarlo con prontitud y adecuadamente. Nos esforzaremos por aprender de nuestros errores y por utilizar lo que hemos aprendido para mejorar la experiencia general de los consumidores cuando interactúen con nosotros.

### **Artículo 3: Pautas para la cancelación de deudas y para casos de dificultades excepcionalmente gravosas**

- a. Suprimiremos las actividades de cobranza cuando se compruebe que la cuenta de un consumidor es resultado del robo de identidad, e instruiremos a las agencias de informes de crédito para que eliminen de los informes de crédito del consumidor todo incumplimiento respecto a la cuenta del mismo que les hayamos comunicado.
- b. Suprimiremos las actividades de cobranza cuando recibamos documentación que indique que la única fuente de ingresos de un consumidor es de fuentes exentas, tales como beneficios del Seguro Social o Ingreso Suplementario de Seguridad, y que el consumidor no tiene acceso a ningún otro activo.
- c. Suspendaremos las actividades de cobranza cuando un consumidor demuestre que ha experimentado dificultades excepcionalmente gravosas debido a problemas médicos.
- d. Suspendaremos las actividades de cobranza cuando un consumidor sea víctima directa de un desastre natural u otro desastre catastrófico.
- e. Nos esforzaremos por ofrecerles a los consumidores que hayan celebrado un acuerdo de resolución con nosotros un periodo de gracia razonable cuando se enfrenten a circunstancias imprevistas, como por ejemplo cuando pierdan su empleo.

### **Artículo 4: Prácticas de cobranza que promuevan el llegar a un acuerdo y conservar la dignidad**

- a. Al interactuar con los consumidores, nuestros empleados llevarán a cabo un diálogo respetuoso, honrado y constructivo.

- b. Les ofreceremos descuentos y planes de pago a los consumidores en un esfuerzo por establecer una resolución mutuamente benéfica que el consumidor pueda solventar.
- c. Para proteger la privacidad del consumidor, no dejaremos sistemáticamente recados no solicitados en el correo de voz de un consumidor.
- d. Para ayudar a facilitar el pago de una cuenta, no impondremos cargos ni intereses sobre el saldo de un consumidor durante el periodo de pagos activos, a menos que otras compañías estén a cargo de la cuenta. La falta de pago invalidará esta política.
- e. Cuando recibamos confirmación oficial de un procedimiento de quiebra respecto a una cuenta específica, suprimiremos los esfuerzos de cobranza salvo que el caso sea desestimado.

#### **Artículo 5: Protección de la información de los consumidores**

- a. Al presentar informes ante las agencias de informes de crédito, proporcionaremos actualizaciones oportunas y precisas y llevaremos a cabo una investigación razonable de toda disputa basada en la información suministrada. Cuando se encuentre que la información es incorrecta o ha dejado de ser vigente, instruiremos a las agencias para que corrijan o eliminen tal información.
- b. De conformidad con la ley aplicable, estableceremos protecciones para asegurar que la existencia o el monto de la deuda de un consumidor y toda información confidencial sobre los consumidores, incluidos números de Seguro Social, no se revelen en ningún contacto con terceros, a menos que el consumidor haya otorgado su permiso con anterioridad.
- c. Tomaremos toda medida razonable necesaria para proteger la seguridad y confidencialidad de la información sobre los consumidores, defender contra amenazas previstas e impedir el uso no autorizado de tal información.
- d. Mantendremos todo permiso o licencia necesaria, u otras autorizaciones requeridas para adquirir y atender las cuentas por cobrar de los consumidores, y realizaremos esfuerzos para asegurar que terceros que actúen en nuestro nombre también tengan las autorizaciones adecuadas.
- e. Mantendremos registros en los que se documenten las actividades de cobranza emprendidas respecto a nuestras cuentas y mantendremos esos registros durante un periodo de tiempo razonable.

- f. Mantendremos un programa de capacitación para los representantes de cobranza recién contratados, que abarque leyes estatales y federales, y habilidades interpersonales. El programa de capacitación requerirá que los representantes de cobranza aprueben un examen completo que incluya información sobre la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (*Fair Debt Collection Practices Act*) federal antes de asignarlos a tareas permanentes, y se sometán a una reexaminación anual para asegurar que sigan siendo expertos en conceptos importantes.
- g. Llevaremos a cabo indagaciones de antecedentes de todos los empleados que consideremos contratar.
- h. Realizaremos un esfuerzo constante para controlar la calidad, bajo la supervisión de nuestro abogado, del directivo de conformidad u otro alto gerente responsable de supervisar la conformidad normativa. Nuestro esfuerzo por controlar la calidad incluirá medidas tales como revisiones por pares, monitoreo en persona, observación de partidas del sistema de cobranza y monitoreo y grabación de llamadas, tanto para asegurar el monitoreo adecuado de las prácticas y procedimientos de cobranza, como para identificar toda deficiencia.
- i. No revenderemos cuentas a terceros en el curso ordinario de nuestros negocios. En el futuro, si hubiere un caso ocasional en que revendamos cuentas, lo haremos únicamente cuando le podamos suministrar al comprador documentación en la que conste el monto adeudado en la cuenta y el título claro de propiedad.

#### **Artículo 6: Uso imparcial y razonable de litigación para resolver una obligación pendiente**

- a. Antes de emprender una estrategia de cobranza que pudiera incluir la litigación, intentaremos contactar al consumidor para informarle que el siguiente paso en el proceso de cobranza será la remisión a una firma de abogados.
- b. Contrataremos a firmas de abogados que litiguen de buena fe y traten a los consumidores con respeto.
- c. Antes de firmar declaraciones juradas, nuestros representantes autorizados leerán, comprenderán y verificarán cabalmente el contenido de todo documento según corresponda, para asegurar su precisión. Todo documento autenticado será firmado en presencia de un notario autorizado que certificará la firma correspondiente.
- d. Antes de encausar un litigio, nuestros abogados y nuestras firmas de abogados confirmarán que no haya caducado la ley de prescripción aplicable a la deuda correspondiente.

- e. No encausaremos un litigio ni de otro modo haremos cobros a cuentas cuando no seamos el legítimo propietario de las mismas, y exigiremos a nuestros abogados y a nuestras firmas de abogados proporcionar prueba de tal propiedad cuando lo solicite un tribunal.
- f. Instruiremos a nuestras firmas de abogados para que contraten a notificadores de actos procesales acreditados, autorizados y que cumplan con todas las formalidades de los organismos normativos y las asociaciones de comercio correspondientes, y que cumplan con todos los requisitos legales relativos a la notificación de actos procesales y efectúen revisiones sistemáticas para validar la notificación eficaz (p. ej., uso adecuado de la tecnología, imágenes digitales, auditorías de conformidad, etc.).
- g. Instruiremos a nuestras firmas de abogados para que incluyan, cuando lo permitan las normas procesales, el nombre del acreedor que tenía la deuda al pasar a ser morosa, mención del número de cuenta del acreedor y otra información que ayude al consumidor a identificar el origen de la deuda.
- h. Instruiremos a nuestras firmas de abogados para que nunca les soliciten a los tribunales órdenes judiciales u otras formas de órdenes de comparecencia que obliguen a un demandado a comparecer ante el tribunal, con excepción de aquellos casos raros en los que el demandado no responda a una orden directa del tribunal después de haberse obtenido una sentencia.
- i. Salvo que lo exija un contrato o una ley, no iniciaremos unilateralmente una audiencia de arbitraje respecto a la cuenta de un consumidor.

*El uso de las palabras “nos”, “nuestro(a)(s)” y “nosotros” pretende aplicarse a Encore Capital Group, Inc., Midland Credit Management, Inc., a nuestras entidades corporativas afiliadas, y a sus empleados, según lo requiera el contexto. También nos esforzaremos por asegurar que nuestros notificadores de actos procesales terceros, agentes y abogados acaten estos principios, o principios similares, cuando nos representen. Sírvase entender que Midland Credit Management es un cobrador de deudas. Éste es un intento de cobrar una deuda. Toda información obtenida se utilizará para tal fin.*