

# DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

*En todo lo que hacemos, nos esforzamos por tratar a los clientes con respeto e integridad. Estamos comprometidos a entablar un diálogo respetuoso y constructivo, crear soluciones para nuestros consumidores que resuelvan sus obligaciones y asegurar de que quienes trabajan en nombre nuestro cumplan con estos mismos estándares. Trabajamos en cumplimiento con las leyes que regulan nuestra industria y esperamos desempeñar un rol importante y productivo en la vida de las personas.*

## **Artículo 1: El trato a los consumidores**

*Tratamos a los consumidores con dignidad y respeto, en una manera que promueve resoluciones y busca maximizar la comprensión de los consumidores de los derechos y responsabilidades de sus cuentas*

### *Comunicaciones*

- En nuestra correspondencia escrita con los consumidores, proporcionamos una comunicación clara, divulgaciones directas y una sólida información sobre las cuentas para maximizar la comprensión y el reconocimiento de los consumidores de sus cuentas.

### *Nuestros empleados*

- Nuestros empleados que interactúan con los consumidores están capacitados en las leyes y reglamentaciones federales, estatales y locales concernientes a las prácticas de recaudación justas y éticas, y se espera que cumplan con ellas. Se monitorea la conducta de los empleados con respecto a este cumplimiento.
- Al interactuar con los consumidores, nuestros empleados escuchan y se esfuerzan para comprender las necesidades del consumidor.
- Si cometemos un error, dedicamos tiempo, atención y esfuerzo para resolverlo con prontitud y de manera adecuada. Trabajamos duro para aprender de nuestros errores y utilizar lo que hemos aprendido para mejorar la experiencia general de nuestros consumidores cuando interactúen con nosotros.
- Al interactuar con los consumidores, nuestros empleados entablan un diálogo respetuoso, honorable y constructivo.

## *Pagos*

- Ofrecemos descuentos y planes de pago a los consumidores en un esfuerzo por establecer una resolución beneficiosa para ambas partes que el consumidor pueda costear.
- Nuestros empleados se esfuerzan para desarrollar y presentar opciones de pago innovadoras que faciliten el pago efectivo de la obligación y se adapten a la situación financiera del consumidor. Las opciones de pago se analizarán con el consumidor en un lenguaje simple y claro.
- Cualquier acuerdo de pago acordado por teléfono entre un consumidor y nuestra compañía se confirmará en una carta y se enviará por correo a la dirección del consumidor, de inmediato.

## **Artículo 2: Personas que atraviesan dificultades**

*Consumidores que son miembros de las fuerzas armadas, víctimas de desastres naturales o tienen problemas médicos, perdieron el trabajo o atraviesan otras dificultades*

- Procuramos activamente identificar a los miembros de las fuerzas armadas y no le cobramos al personal militar activo.
- Suspendemos las actividades de recaudación cuando un consumidor demuestra que está atravesando una situación de dificultad financiera importante debido a problemas médicos.
- Suspendemos las actividades de recaudación cuando un consumidor es víctima directa de una catástrofe natural o de otro tipo.
- Dejamos de recaudar cuando recibimos documentación que indica que la única fuente de ingresos del consumidor es de recursos exentos, tales como beneficios del Seguro Social o Ingreso de Seguridad Suplementaria, y que el consumidor no tiene acceso a otros bienes. Entendemos la situación de los consumidores que se encuentran en circunstancias no previstas, como la pérdida de empleo, y trabajamos para acercar soluciones.

## **Artículo 3: Reclamos y disputas**

*Trabajamos duro para investigar y responder a los consumidores de manera oportuna y precisa*

- Al informar a las agencias de información crediticia, proporcionamos actualizaciones precisas y puntuales, y realizamos una investigación razonable de cualquier disputa en función de la información proporcionada. Cuando la información es incorrecta o desactualizada, damos instrucciones a las agencias para que la corrijan o la eliminen.
- Les brindamos a nuestros consumidores más tiempo que lo que exige la ley federal para obtener la validación de su obligación.
- Suspendemos las actividades de recaudación cuando se comprueba que la cuenta de un consumidor es el resultado de robo de identidad, y damos instrucciones a las agencias de información crediticia para que eliminen cualquier referencia que hayamos informado de la cuenta de los informes crediticios del consumidor.

#### Artículo 4: Prácticas de recaudación

*Nos comprometemos a recaudar de nuestros consumidores de manera justa y transparente*

- Solo recaudaremos de las cuentas de las que somos legítimos titulares.
- Les ofrecemos a nuestros consumidores un período de gracia antes de comenzar el informe crediticio de la deuda. No presentamos informes crediticios si hay actividad de pago.
- Proporcionaremos divulgaciones a los consumidores informándoles que si su deuda alcanza un límite de tiempo no los demandaremos.
- Mantenemos un programa de capacitación para los representantes de recaudaciones recientemente contratados que incluye aprobar un examen general y cumplir con una capacitación continua y recertificación cada año, y cubre las leyes estatales y federales, y las habilidades interpersonales.
- Cuando recibimos la confirmación oficial de un procedimiento de bancarrota para una cuenta en particular, suspendemos los esfuerzos de cobro a menos que lo permita la ley federal de bancarrota o el caso sea cancelado.
- Mantenemos todos los permisos necesarios, las licencias o las otras autorizaciones requeridas para comprar y administrar cuentas por cobrar del consumidor y realizamos esfuerzos para asegurar de que los terceros que actúan en nombre nuestro también tengan las autorizaciones apropiadas.

*Cómo nos comunicamos*

- Al comenzar la actividad de recaudación, enviamos un aviso de validación de la deuda para informar al consumidor que su cuenta ha sido comprada, identificar al acreedor que tenía la cuenta cuando hubo falta de pago del consumidor, declarar claramente el saldo adeudado y brindar al consumidor la oportunidad de pedir información adicional y de resolver la deuda.
- Antes de enviar el aviso de validación de la deuda, realizamos los esfuerzos razonables para verificar la dirección actual del consumidor.
- Todas las cartas de recaudación que enviamos a un consumidor identifican al acreedor que tenía la cuenta adeudada cuando hubo falta de pago, los últimos cuatro dígitos del número de cuenta del acreedor y el saldo actual pendiente, junto con otra información de identificación, según corresponda.
- Si cualquier aviso de validación de la deuda a un consumidor es devuelto, desactivamos esa dirección, realizamos los esfuerzos razonables para verificar la dirección actual del consumidor y, si la encontramos, enviamos otra carta de validación a la nueva dirección.
- Para proteger la privacidad del consumidor, no dejamos mensajes no solicitados de manera sistemática en un correo de voz del consumidor.

*Litigio*

- Antes de continuar con una estrategia de recaudación que pueda incluir un litigio,

intentamos contactar al consumidor para informarle que el próximo paso en el proceso de recaudación será su derivación a una firma de abogados.

- Contratamos a bufetes de abogados que litigan de buena fe y tratan a los consumidores con respeto.
- Antes de firmar una declaración jurada, nuestros representantes autorizados leen, comprenden y verifican completamente el contenido del documento según corresponda para garantizar su exactitud. Todos los documentos notariados son firmados en la presencia de un notario certificado que está autenticando la firma.
- Antes de iniciar un litigio, nuestros abogados y bufetes de abogados confirman que el estatuto de limitaciones aplicable a la deuda no ha caducado.
- No iniciamos acciones judiciales ni recaudamos de cuentas de las que no somos los dueños legítimos, y exigimos que nuestros abogados y bufetes de abogados presenten pruebas de titularidad cuando así lo requiere una corte.
- Les damos instrucciones a nuestros bufetes de abogados para que contraten agentes de proceso que sean respetables, con licencia y de buena reputación ante las agencias de regulación y las asociaciones de comercio aplicables y que además actúen en conformidad con todos los requisitos legales con respecto a las notificaciones de actos procesales y empleen controles sistemáticos para validar una notificación efectiva (es decir, el uso apropiado de la tecnología, fotografías digitales, auditorías de cumplimiento, etc.).
- Les ordenamos a nuestras firmas de abogados que incluyan, en los casos en que las reglas judiciales lo permitan, el nombre del acreedor que tiene una deuda impaga, la referencia a los últimos cuatro dígitos del número de cuenta del acreedor y otra información que ayude al consumidor a identificar el origen de la deuda.
- Les indicamos a nuestros bufetes de abogados que nunca soliciten a las cortes que emitan órdenes de detención u otras formas de arresto que obliguen a un consumidor a comparecer ante las cortes, excepto en aquellos casos excepcionales en que la corte determina de manera independiente hacer valer su orden directa después de que obtengamos una sentencia.

#### **Artículo 5: Privacidad y seguridad**

*Utilizamos estrictos procesos para proteger la seguridad y la confidencialidad de la información de los consumidores.*

- Tomamos todas las medidas razonables necesarias para proteger la seguridad de la información confidencial del consumidor, incluyendo los números del Seguro Social, defendemos contra amenazas anticipadas y evitamos los usos o las divulgaciones sin autorización a terceros de esa información.
- Mantenemos registros que documentan las actividades de cobro realizadas en nuestras cuentas y mantenemos esos registros durante un plazo razonable.
- Llevamos a cabo la verificación de antecedentes como parte de nuestro proceso de contratación.
- Mantenemos un esfuerzo de control de calidad dedicado que incluye medidas tales como las revisiones entre colegas, el monitoreo en persona,

la observación de las entradas al sistema de recaudación y el monitoreo y grabación de llamadas, tanto para asegurar el correcto seguimiento de las prácticas y los procedimientos de recaudación como para identificar las deficiencias.

- No revendemos cuentas a terceros para así fomentar relaciones de confianza a largo plazo con nuestros consumidores.

*El uso de las palabras “nosotros”, “nos” o “nuestro/a” hace referencia a Midland Credit Management, Inc. (MCM) y sus afiliados corporativos afiliados y/o subsidiarias que participan en la cobranza de cuentas por cobrar estadounidenses en mora y sus empleados, según lo requiera el contexto. También nos esforzaremos por asegurar de que nuestros terceros proveedores de servicios, agentes y abogados cumplan estos principios, u otros similares, cuando actúen en representación nuestra. Tenga en cuenta que MCM es un cobrador de deudas. Esto es un intento para cobrar una deuda. Cualquier información que se obtenga se utilizará para ese propósito.*