
Normas Procesales para el Comité de Ética Profesional de ACA International

**Según enmiendas del
4 de mayo de 2010**



Regla N° 1 PREÁMBULO

Es de importancia primordial para el público y los miembros de ACA International (de aquí en adelante denominada "la Asociación" o "ACA") que los casos donde exista una conducta no ética alegada de los Miembros se investigarán y tratarán de manera justa y sin prejuicio. Teniéndose en cuenta el interés del público, del Miembro del que se presente una queja, de la persona o entidad que presente la queja (de aquí en adelante mencionada como el "Demandante") y la industria crediticia, de cobro de deudas y compra de deudas en su totalidad, las investigaciones y los procedimientos disciplinarios se llevarán a cabo de acuerdo con las Normas Procesales para el Comité de Ética Profesional (de aquí en adelante denominadas "Reglas") y se promulgarán como un mecanismo para respaldar el Código de Ética Profesional y el Código de Operaciones de ACA International (colectivamente conocido como el "Código" o el Código de Ética Profesional").

Regla N° 2 EFECTO VINCULANTE, ESTÁNDAR DE EVALUACIÓN Y EVIDENCIA EN UNA AUDIENCIA ORAL

2.01 Efecto vinculante

Estas Reglas vincularán a los miembros, incluidos todos los requisitos del Administrador de Resolución de Desacuerdos con los Consumidores (de aquí en adelante denominado ADC) de la Asociación¹ en asuntos relativos a las Quejas por escrito contra los Miembros de la Asociación.

2.02 Aviso oficial

El aviso oficial del Código de Ética Profesional y Código de Operaciones de ACA, estas Reglas y los requisitos del ADC de la Asociación, si hubiera alguno, estarán disponibles en las páginas públicas del sitio Web de la Asociación, según se modifiquen de tiempo en tiempo. Los Miembros también podrán obtener dicha información mediante el sistema Fastfax de la Asociación.

Cada Miembro se comprometerá a cumplir con estas Reglas y su efecto vinculante como una condición para hacerse miembro que figura en el Formulario para Solicitud de Membresía

¹ Véase el Apéndice A

de la Asociación y anualmente en el Formulario de Renovación de Membresía de la Asociación.

2.03 Estándar de evaluación y debido proceso

Estas Reglas tienen el propósito de proporcionar a las partes en toda queja o investigación los elementos de debido proceso y consideran las representaciones de las partes como verídicas, a menos que hechos, circunstancias, prácticas o documentación sugiera lo contrario. El Comité de Ética Profesional hará todo lo que esté de su parte para interpretar las representaciones de las partes, hechos, circunstancias, prácticas y documentación en una manera justa y equitativa.

Regla N° 3 COMITÉ DE ÉTICA PROFESIONAL

3.01. Composición del comité

El Comité de Ética Profesional consistirá de no menos de cinco (5) ni más de diez (10) individuos, quienes serán personas naturales:

(A) Un Director del comité (de aquí en adelante denominado “Director”) nominado por el Presidente Electo de la Asociación y asignado por el Comité Ejecutivo de la Asociación por el término de dos (2) años. Para calificar como candidato para la posición de Director, dicha persona debe haber servido por lo menos por un año en el Comité de Ética. El Director no servirá concurrentemente como un oficial de la Asociación ni como miembro del Comité Ejecutivo mientras sirva como Director del Comité de Ética Profesional. El Director es un miembro sin derecho a voto del Comité, excepto cuando su voto fuera necesario para resolver un desempate.

(B) Cuatro a nueve miembros de la Asociación, dependiendo de las necesidades del Comité, preferentemente de distintas divisiones de la Asociación, incluido al menos un participante en la División de Compradores de Activos, será nominado por el Presidente-Electo de la Asociación y asignado por el Comité Ejecutivo de la Asociación. Estos individuos no servirán concurrentemente como oficiales de la Asociación ni miembros del Comité Ejecutivo mientras se desempeñen como miembros del Comité de Ética Profesional.

(C) Cada individuo nominado y elegido para servir en el Comité de Ética Profesional servirá por el término de tres años, por un periodo que no excederá de seis (6) años consecutivos.

3.02 Responsabilidades del Comité

El Comité de Ética Profesional:

- (A) Se encarga de las tareas establecidas bajo estas Normas Procesales para el Comité de Ética Profesional;
- (B) Hace cumplir el Código,
- (C) Implementa políticas y procedimientos que el Comité de Ética Profesional y el Comité Ejecutivo determinan necesarios para funcionar imparcial y eficazmente como un organismo de la Asociación que se gobierna de manera autónoma;
- (D) Expone todo conflicto de interés real o potencial, incluidos los asuntos o intereses, o los intereses monetarios, percibidos como causa potencial o real de un conflicto de interés respecto al desempeño de la persona como miembro de este comité. Tal hecho se expondrá en la oportunidad más temprana del miembro ante el Comité. Los miembros individuales de este Comité que hayan expuesto un conflicto de interés o conflicto de interés potencial como se describe arriba, deben abstenerse de tal diálogo, decisión o voto sobre cualquiera o todos estos asuntos que puedan tener un impacto sobre los intereses del miembro del Comité, según lo determina el Comité de Ética Profesional de esta Asociación.
- (E) Firma una declaración de conflicto de interés y un acuerdo de confidencialidad como una condición de servicio en el Comité de Ética Profesional;
- (F) Hace recomendaciones al Comité Ejecutivo respecto a las enmiendas o actualizaciones a estas Reglas o al Código, según lo dicten el cambio de circunstancias, tendencias o prioridades de la industria; y
- (G) Tiene el derecho de iniciar una Queja contra un Miembro si dicha Queja es aprobada por una mayoría del Comité de Ética Profesional.

Regla N° 4 ASESORAMIENTO LEGAL

El Consejo General de la Asociación tendrá la función y responsabilidad de designar un abogado de la Asociación para que se desempeñe como asesor legal del Comité de Ética Profesional (de aquí en adelante a denominarse como el Asesor Legal) y esta persona no tendrá derecho a voto. En esta capacidad, el Asesor Legal se encargará de tales tareas y responsabilidades, según se estableciera en la presente, proporcionará asesoramiento legal al Comité y se desempeñará como un vínculo entre el personal y el Comité.

Regla N° 5 CONFIDENCIALIDAD, REVELACIÓN PERMITIDA, PRIVILEGIO E INMUNIDAD DE ABOGADO CLIENTE

5.01. Confidencialidad

A menos que estas Reglas indiquen lo contrario, toda la información incluida de forma enunciativa más no limitativa, toda queja por escrito, cargo, declaración, alegación, información de índole investigativo, documentación presentada en conexión con o que surja de un proceso que se relacione con estas Reglas, el Código o las medidas o reglas de cualquier ADC retenida por o conectada con la Asociación para procesar desacuerdos o quejas iniciadas por consumidor se considera privilegiada y confidencial. El Comité de Ética Profesional, el ADC o ACA podrán utilizar tal información en la medida que sea necesaria para procesar quejas por escrito o desempeñar responsabilidades y tareas de acuerdo con estas Reglas.

5.02 Revelaciones permitidas

Los resultados de una determinación final, incluida la base para todo tipo de sanción impuesta o resolución alcanzada por el Comité de Ética Profesional o el ADC, si correspondiera, puede compartirse con el Departamento de Membresía de ACA, la Junta de Evaluación de Membresía de ACA o el Comité del Presidente/Miembros de una Unidad de ACA para el propósito limitado de evaluar las solicitudes de membresía o el estado de membresía de un Miembro.

Como una condición del recibo de los resultados de una determinación final, incluida las bases para todo tipo de sanción, determinación o resultado impuesto o alcanzado por el

Comité de Ética Profesional o el ADC, según corresponda, las partes o los individuos arriba mencionados primero deberán firmar un acuerdo de confidencialidad preparado por el Asesor Legal.

ACA podrá compartir la información de los miembros con el ADC para investigaciones como se describe bajo estas Reglas.

5.03 Privilegio de abogado-cliente

Siempre y cuando se apliquen las leyes y prácticas debidas, se dará privilegio de abogado-cliente a las comunicaciones entre el Comité de Ética Profesional y su Asesor Leal y las comunicaciones entre los miembros del Comité de Ética Profesional relativas a cualquier asunto sujeto a la jurisdicción del Comité de Ética Profesional.

5.04 Inmunidad

La Asociación indemnificará y liberará de responsabilidad a los miembros del Comité de Ética Profesional, los miembros del Comité Ejecutivo, los empleados de la Asociación y el Asesor Legal por todo tipo de conducta, acto u omisión realizada en el transcurso de o que surja del cumplimiento de sus obligaciones oficiales, a menos que dicha conducta sea intencional o que ignore por completo estas Reglas. Esta inmunidad no se extiende a unidades ni a agentes por ningún motivo.

Regla N° 6 Medidas disciplinarias - Jurisdicción

6.01 Miembros

La Junta de Evaluación de Miembros de la Asociación se encargará de los asuntos relativos a la elegibilidad de un solicitante o Miembro para membresía.

El Comité de Ética Profesional tiene principal jurisdicción sobre las Quejas por escrito de miembro a miembro, Quejas por escrito de cliente a miembro, Quejas por escrito respecto a los asuntos comerciales y Quejas por escrito iniciadas por un tercero, individuo o entidad, que no sea el consumidor.

Si ACA ha retenido o se ha asociado con un ADC para procesar las Quejas por escrito del consumidor, el ADC tendrá principal jurisdicción sobre dichas quejas. De igual manera, si ACA recibe una Queja por escrito de un consumidor o una pregunta sobre el proceso que un consumidor pueda seguir para presentar una Queja por escrito, ACA remitirá dicha queja o pregunta al ADC. Si ACA no ha retenido ni se ha asociado con un ADC, el Comité de Ética Profesional procesará las Quejas por escrito que enviaran los consumidores, de acuerdo con estas Reglas.

6.02 No miembros

El Comité de Ética Profesional no tiene jurisdicción con respecto a los actos u omisiones de una persona no miembro de la Asociación. Sin embargo, después de recibir una Queja por escrito sobre los hechos u omisiones de un no miembro de la Asociación alegando o de otra manera estableciendo una base para una queja bajo el Código de ACA si tal no miembro hubiera sido de otra manera un miembro de ACA, el Comité de Ética Profesional:

- a) En el caso de una Queja por escrito iniciada por un consumidor, remitirá el asunto al ADC, si fuera el caso; y
- b) En el resto de las situaciones:
 - i. notificará al no miembro que ACA ha recibido una Queja por escrito relativa a la organización o individuo no miembro;
 - ii. explicará que la Queja por escrito se envía a los no miembros para darles la oportunidad de resolver la Queja por escrito o adoptar otra medida disciplinaria adecuada y enviar un informe escrito al Comité de Ética Profesional sobre el resultado del procedimiento del no miembro para resolver la Queja por escrito o tomar otra medida disciplinaria adecuada, todo lo cual se completará dentro de los 45 días de la fecha en que el Comité de Ética proporcione un aviso de la misma; y
 - iii. cuando el no miembro no pudiera resolver la Queja por escrito ni tomar otra medida disciplinaria adecuada, se referirá la Queja por escrito a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission).

REGLA N° 7 PROCESO PARA PRESENTAR QUEJAS

7.01 Proceso, investigación y dictamen

A menos que estén sujetas a los procedimientos de resolución de quejas de un ADC retenidas o asociadas con ACA como se establece bajo estas Reglas, todas las Quejas por escrito respecto a las violaciones del Código alegadas de un Miembro se procesarán, investigarán y anularán de acuerdo con estas Reglas. Si ACA no retiene ni se asocia con el ADC para encargarse de las quejas iniciadas por el consumidor, todas las Quejas por escrito, incluidas las iniciadas por los consumidores, se administrarán de acuerdo con estas Reglas.

7.02 Cómo iniciar el proceso de queja

Las quejas contra cualquier Miembro de la Asociación se presentarán por escrito en un Formulario Oficial de Quejas. Para iniciar el proceso de queja, el Demandante debe enviar a ACA una Queja por escrito, junto con todos los documentos para respaldar la queja.

- A) Si se envía por correo, enviarla a Ethics Committee of ACA International, c/o Legal Counsel, P.O. Box 390106, Minneapolis, MN 55439-0106.
- B) Si se envía por correo electrónico, enviarla a ethics@acainternational.org.
- C) Si se utiliza el Formulario de Quejas en línea de ACA, el Demandante deberá subir todos los documentos de respaldo de la Queja por escrito antes de enviar la queja o deberá enviar los documentos de respaldo por correo dentro de los diez (10) días calendario.

Una vez recibidos los documentos, el Asesor Legal iniciará el proceso de resolución de quejas como se detalla en la presente.

7.03 Aviso de queja al Demandado-Miembro.

El Asesor Legal enviará una copia de la Queja por escrito a la persona de contacto del Miembro, según lo estipula el Código, contra quien se haya presentado la Queja por escrito (de aquí en adelante el "Demandado-Miembro"). El Demandado-Miembro tendrá treinta (30) días calendario de la fecha de recibo de la carta para informar al Comité de Ética

Profesional, por escrito, sobre la manera en que se resolvió la Queja. Si el Demandado-Miembro no tomara ninguna medida ni comunicara al Asesor Legal de ninguna medida tomada dentro del período de treinta (30) días, la Queja por escrito se aceptará para investigación y se comenzará con el proceso de Ética profesional detallado en la presente.

Si el Demandado-Miembro no puede resolver la Queja por escrito, el Demandado-Miembro, dentro el los treinta (30) días calendario de recibo de la carta de ACA, informará al Asesor Legal de las medidas tomadas con el propósito de resolver la queja. El Asesor Legal de ACA de inmediato evaluará las medidas tomadas por el Demandado-Miembro y aceptará la Queja por escrito para mayor investigación según se detalla en la presente o cancelará la queja y seguirá los procedimientos detallados en la Regla 9.05.

7.04 Quejas de los clientes al ADC

El ADC decidirá cuándo remitir un asunto al Comité de Ética Profesional para investigación adicional y en base a medidas para estos factores importantes:

- A) El tamaño de la agencia
- B) La frecuencia y persistencia del incumplimiento dentro de los últimos seis años
- C) La naturaleza de tal incumplimiento
- D) La amplitud a la que tal incumplimiento fue intencional
- E) Falta de respuesta del Miembro
- F) No se solucionó la Queja

Las Quejas devueltas al Comité de Ética Profesional para investigación se resolverán de acuerdo con estas Reglas.

7.05 Quejas por escrito no resueltas

Toda Queja por escrito no resuelta según la Regla 7.03 y/o que sea posteriormente aceptada para investigación adicional por parte del Asesor Legal, se enviará al Demandado-Miembro. El Demandado-Miembro de inmediato tendrá diez (10) días hábiles para responder la Queja. Las respuestas a toda Queja se podrán registrar en los formularios oficiales de ***Respuesta a una queja***. Sin embargo, es posible que para cumplir con los requisitos formales de Respuesta del Demandado a una Queja, sólo sea necesaria una comunicación

del Demandado en el debido tiempo, que ocurra claramente en respuesta a la solicitud de una *Respuesta a una queja* y que substancialmente cumpla con la solicitud del Comité de recibir una respuesta.

7.06 Comunicación con los Miembros

Toda comunicación respecto al proceso de quejas se enviará a la persona de contacto designada por el Demandado-Miembro, de acuerdo a lo establecido bajo el Código. Si no se nombrara una persona de contacto, la comunicación se enviará al contacto de la compañía principal en la oficina principal mencionada en la Solicitud de Membresía de ACA o en el Formulario de Renovación de Membresía.

7.07 Extensión del tiempo para presentar la respuesta

Posterior a la solicitud por escrito presentada al Asesor Legal de ACA, antes del vencimiento de la fecha de archivo, un Demandante o Demandado tendrá derecho a diez días hábiles para presentar una *Respuesta a una queja* o una *Respuesta a una respuesta*. Se podrán conceder otras extensiones tras una solicitud por escrito por buena causa, cuya adecuación estará a discreción del Asesor Legal de ACA.

7.08 Presunción de admisión

Si dentro de los diez (10) días hábiles de envío adecuado de la Queja por escrito, como se detalla en la Regla 7.05, y con todos los documentos de respaldo enviados al Demandado-Miembro, el Asesor Legal no recibe una Respuesta a la Queja del Demandado-Miembro como lo requieren estas Reglas, las alegaciones en la Queja por escrito se admitirán para estos procesos solamente, y se enviarán al Comité de Dictamen del asunto, con la debida comunicación de las partes.

7.09 Derecho de anulación

El Demandante podrá anular una Queja ante el Comité de Ética Profesional o el Consejo Legal en cualquier momento, mediante una solicitud por escrito.

Regla N° 8 OPORTUNIDAD PARA RESPONDER

8.01 Por parte del Demandante

Posterior al recibo de la *Respuesta a una queja* del Demandado, presentada en su debido tiempo al Asesor Legal, el Asesor Legal dará al Demandante la oportunidad de responder a la Respuesta a la Queja del Demandado-Miembro dentro de los diez (10) días calendario del recibo de la misma. Una comunicación en el tiempo adecuado por parte del Demandante que se realice específicamente en respuesta a la solicitud de una *Respuesta a una respuesta* y que sustancialmente cumpla con la solicitud del Comité de una respuesta es posible que se acepte como una respuesta adecuada.

8.02 Devolución de respuesta del Demandante

Si se recibe la *Respuesta a una respuesta* del Demandante dentro del período de diez (10) días hábiles y la Respuesta indica una satisfacción total o parcial con la Respuesta, el Asesor Legal podrá dar Aviso a las partes de que este asunto parece haberse resuelto y que ninguna medida adicional será necesaria. Si la *Respuesta a una respuesta* del Demandante no refleja una satisfacción total o parcial, el Comité de Ética Profesional aceptará la Queja para su investigación.

8.03 Ninguna respuesta del Demandante a la respuesta del demandado

Si el Demandante no responde dentro de diez (10) días hábiles, se cancelará la Queja al ser incompleta y no se requerirá ninguna medida adicional.

8.04 Aceptación de queja para investigación por parte del Comité de Ética Profesional

Se enviará un aviso a todas las partes en registro de una Queja por escrito, de que tal Queja se aceptó para investigación por parte del Comité de Ética Profesional. Tal aviso indicará cuándo se presentará el asunto para su consideración.

Regla 9 PROCESO DE QUEJAS

9.01 Quejas formales

Las quejas por escrito que fueron respondidas por el Demandado y respondidas por el Demandante serán aceptadas o rechazadas por el Consejo Legal o el Comité de Ética Profesional conforme a estas reglas. Al tomar la determinación de aceptar o rechazar un asunto a investigar, las declaraciones y afirmaciones que hagan las partes se considerarán correctas a menos que exista evidencia que demuestre lo contrario.

9.02 Discreción del Comité para rechazar quejas después de haberlas aceptado

Si se presentara al Comité de Ética Profesional una queja por escrito, de conformidad con esas reglas, que haya sido aceptada por el Comité de investigación, se deberán hacer las siguientes preguntas:

- (1) ¿Alguna de las partes involucradas o un tercero tiene, o intenta interponer alguna acción civil o administrativa?
- (2) ¿Surge la queja por escrito como parte de alguna obligación establecida por medio de un contrato escrito entre las partes y, tales obligaciones contienen estipulaciones expresas para el arbitraje de cualquier desacuerdo o si se utilizan medios alternativos para resolver desacuerdos como el método exclusivo o principal de resolución?
- (3) ¿Carece la queja por escrito de mérito o no alcanza el nivel de una Infracción del Código?

Si la investigación indica que cualquiera de las situaciones mencionadas fuera correcta, el Comité de Ética Profesional tiene la autoridad para rechazar una queja por escrito y cerrar el caso. Tal rechazo no indica la aprobación o desaprobación de la queja o de los alegatos que contenga la misma.

9.03 Rechazo obligatorio de las quejas por escrito

El Consejo Legal no aceptará ni el Comité de Ética Profesional tomará ninguna acción sobre ningún asunto de alegato de infracción del Código si la queja escrita indica que se trata de:

- (A) Una relación laboral actual o pasada entre cualquiera de las partes,
- (B) La responsabilidad por la fabricación de un producto, garantía o tema relacionado.

- (C) Toda publicidad realizada por un Miembro, a menos de que exista el alegato de que tal publicidad produjo un daño al consumidor en una queja por escrito iniciada por un consumidor o que represente a la industria o a algún Miembro de una manera irrespetuosa para los consumidores o contraria a las normas públicas,
- (D) Un asunto que se crea que está en litigio o que podría estar en litigio en forma inminente.

9.04 Falta de Jurisdicción o Ineficacia para establecer un reclamo

A pesar de cualquier otra disposición bajo estas Reglas, el Consejo Legal o el Comité de Ética Profesional podrá rechazar una queja por escrito si la queja fuera tal que (1) el Comité careciera de jurisdicción sobre el asunto contenido en la queja, o (2) si el Comité careciera de jurisdicción sobre la persona o entidad sobre la que se presentara la queja o, (3) la queja no logra establecer un reclamo para el que se pueda otorgar un fallo compensatorio. La decisión de rechazar una queja bajo esta Regla se puede apelar de conformidad con la Regla N° 18.

9.05 Aviso de anulación de una queja por escrito

Cuando se anule una queja por escrito de acuerdo con la Regla 9.04, el Consejo Legal notificará dentro de (30) treinta días al Demandado de que la queja por escrito en su contra fue anulada.

REGLA 10 INVESTIGACIÓN

Al recibir una queja por escrito que fue aceptada para la investigación, el Presidente conducirá o dirigirá toda investigación dentro de los noventa (90) días calendario de la manera en que el Presidente considere adecuado a fin de determinar la veracidad o falsedad de las acusaciones que contenga la queja por escrito. El Presidente deberá dirigir a los miembros del comité en toda investigación. Las personas que hayan recibido la directiva de investigar, solicitarán información relevante de cualquier persona, de forma enunciativa más no limitativa al Demandante, el Demandado-Miembro, sus agentes o representantes y

cualquier otra persona que se considere razonablemente poseedora de información concerniente a la supuesta infracción del Código por el Demandado-Miembro y las circunstancias en torno a tal conducta que se relacionen con los alegatos de la Queja por escrito.

La persona que haya recibido del Presidente la directiva de investigar y solicitar toda la información pertinente a la Queja por escrito, presentará toda la información recibida con relación a la investigación del Consejo Legal de ACA. ACA puede, de vez en cuando, prescribir o recomendar el formato a fin de permitir que el Comité tenga medios estándar para resumir los esfuerzos de investigación.

REGLA N°11 COOPERACIÓN OBLIGATORIA DEL MIEMBRO: BASES PARA LA DISCIPLINA

11.01 Deber de cooperar

Será el deber de cualquier Miembro que esté sujeto a una investigación o proceso bajo las presentes Reglas o requisitos del ADC de la Asociación, el cooperar con el Demandante, el Comité, el Comité Ejecutivo, los investigadores de la queja, el Consejo Legal y los representantes del ADC, a través de peticiones razonables de documentación, información y materiales que sean relevantes o de ayuda para la investigación del asunto durante el término del proceso de la queja. Tales solicitudes no serán desproporcionadas con la gravedad y complejidad de las supuestas infracciones al Código. Se podrán usar copias correctas de los documentos en lugar de los originales en todos los procedimientos bajo las Reglas. Esas solicitudes podrán incluir de forma enunciativa más no limitativa, la petición de:

- (A) La pronta entrega de papeles y documentos específicos, transcripciones electrónicas u objetos tangibles;
- (B) La pronta entrega por escrito de una explicación completa y detallada que cubra el asunto en consideración.
- (C) Comparecer, asistir o participar en conferencias a horarios y lugares razonablemente designados;
- (D) Adherirse a los métodos de comunicación establecidos por la presente; y

(E) La pronta entrega de materiales peticionados de acuerdo a los detalles contenidos en el Apéndice A.

Será responsabilidad de todos los Miembros el refrenarse de tomar represalias contra el Demandante y de tratar de cualquier forma de obligar al Demandante a renunciar a sus derechos de presentar una queja por escrito ante el Comité de Ética Profesional.

11.02 Bases que rigen la disciplina

La infracción de la Regla 11.01 se considerará como una infracción de este Código y constituirá una razón para disciplinar; con la condición, sin embargo, que el cuestionamiento por parte del Miembro, con relación a estos procedimientos, bajo las Reglas, no constituirá una falta de cooperación si el cuestionamiento se ejercita de buena fe y se determina que es por una buena razón y no un pretexto para retardar el proceso.

REGLA N° 12. DICTAMEN DE LA QUEJA O ADMISIÓN

12.01 Proceso de dictamen

El Comité de Ética Profesional se reunirá y emitirá el dictamen sobre cualquier queja por escrito que se haya aceptado para investigación bajo estas reglas o que haya sido admitida enteramente o en parte por el Demandado-Miembro.

12.02 Aviso de dictamen y sanciones

El Comité se reunirá con el propósito de rendir un dictamen sobre la queja por escrito al término de la investigación. Esta reunión se puede dirigir en persona, por medio de una conferencia telefónica o de una conferencia audiovisual. Queda a la entera discreción del Presidente el invitar a cualesquiera de las partes a presentar declaración en relación a la queja por escrito o, a su representante o representantes durante la reunión.

12.03 Aviso del dictamen

Dentro de treinta (30) días calendario a la fecha de la reunión descrita en la Regla 12.02 antes mencionada, el Consejo Legal extenderá un Aviso con la decisión del Comité al

Demandado, el Demandante y a sus representantes legales, si los hubiera. Este dictamen deberá comprender:

- (A) Un breve resumen de las conclusiones del Comité y los hallazgos de la investigación en lo relacionado a la veracidad o falsedad de cada alegato que contenga la queja por escrito que fuera aceptada para su investigación;
- (B) Una declaración que ampliamente comunique lo siguiente: El Demandado-Miembro tiene veinte (20) días calendario para presentar una *Petición para reconsideración* de este asunto ante el Comité de Ética Profesional o apelar la decisión del Comité de Ética Profesional por Petición de Evaluación al Comité Ejecutivo para su evaluación de la decisión del Comité de Ética Profesional; o
- (C) Descripción de toda sanción impuesta por el Comité al Demandado o una declaración de que el "Comité ha determinado que ninguna disciplina adicional del Demandado-Miembro se justifica".

REGLA N° 13 ANULACIÓN

A sola discreción y en base a sus hallazgos, investigación y evaluación del asunto, el Comité de Ética Profesional, posterior al voto mayoritario, podrá anular una Queja por escrito.

REGLA N° 14 SANCIONES

14.01 Posterior a un voto mayoritario del Comité de Ética Profesional, el Comité de Ética Profesional dictará la imposición de sanciones sobre el Demandado-Miembro que podrá incluir cualquiera o todas de las siguientes:

- (A) Admonición sobre infracciones menores, incluido un plazo recomendado para tomar una medida disciplinaria.
- (B) Un plan propuesto de medidas disciplinarias.
- (C) Suspensión de algunos de los derechos de membresía del Demandado con enfoque particular en aquellos derechos de membresía que puedan relacionarse directa o indirectamente con las infracciones dentro de un período de tiempo en particular.
- (D) Remoción del Demandado y también de las personas empleadas por el Demandado, de las posiciones en todos los comités, mesas directivas y juntas de la

Asociación, incluidos los agentes, directores, instructores certificados, panelistas de programa, etc., por un período de tiempo especificado.

(E) Pérdida de todo derecho a voto en cualquier votación o elección conducida por la Asociación por un período en específico.

(F) Asistencia obligatoria por parte del Miembro y/o algunos o todos sus empleados a programas educativos de la Asociación relativos a la infracción alegada del Código dentro de un período de tiempo en particular.

(G) Expulsión de la membresía en la Asociación; o

14.02 Aviso de sanciones

En los asuntos relativos a una Queja por escrito, si el Comité de Ética Profesional emitiera una sanción, éste deberá, además de los requisitos de Aviso de la Regla 12.03, notificar al Demandado-Miembro por escrito:

(A) De la sanción;

(B) Que la sanción se basa en una investigación realizada por el Comité de Ética Profesional de una Queja por escrito aceptada;

(C) Estado de los hallazgos de la investigación e,

(D) Informar al Demandado-Miembro de toda medida disciplinaria que se adoptará.

14.03 Admonición

En un asunto relativo a una Queja por escrito, si el Comité de Ética Profesional concluye, posterior al voto mayoritario de que la conducta del Miembro fue un incumplimiento con el Código, pero fue de naturaleza aislada o no tuvo seriedad, el Presidente emitirá una amonestación.

(A) Esta sanción no tendrá ningún impacto sobre la membresía o derecho de seguro del Demandado-Miembro para propósitos comerciales a través de la división lucrativa de la Asociación ni una entidad similar, siempre y cuando la medida disciplinaria se tomo dentro de un plazo especificado.

(B) La emisión de esta sanción se considera información de tipo confidencial.

14.04 Suspensión

(A) A la orden del Presidente y según determinación por voto mayoritario del Comité de que la suspensión de privilegios de membresía en la Asociación del Demandado-Miembro está en orden, el Comité podrá suspender los privilegios de membresía en la Asociación del miembro entera o parcialmente por un período establecido de tiempo. Tal período de tiempo se determinará mediante voto mayoritario del Comité de Ética Profesional.

(B) La imposición de esta sanción no tendrá ningún efecto sobre el derecho a obtener seguro del Demandado-Miembro con propósitos comerciales a través de la Asociación.

(C) Posterior al vencimiento del derecho del Miembro a apelar, el Comité publicará la imposición de esta sanción contra el Demandado-Miembro a la siguiente oportunidad disponible, en la Publicación Oficial de la Asociación y en el sitio Web de la Asociación, por un período de treinta (30) días hábiles.

(D) Esta sanción se podrá poner en vigencia de manera retroactiva a una fecha después de haber comenzado la investigación de la Queja por escrito, pero antes del Dictamen final, mediante voto mayoritario del Comité de Ética Profesional.

14.05 Expulsión

(A) Una vez que el Comité determine mediante voto mayoritario que la expulsión del Demandado-Miembro de la Asociación está en orden, el Comité podrá expulsar al miembro de su membresía en la Asociación por un mínimo de treinta y seis (36) meses o por más tiempo, si el Comité de Ética Profesional lo considera adecuado en base a su investigación y a la seriedad de los hallazgos;

(B) Una vez vencido todo período de apelación crítico o tras la cancelación de la membresía en la Asociación debido a una expulsión, el Asesor Legal dará aviso al Comité Ejecutivo, el Departamento de Comunicaciones, el Departamento de Membresía, el Departamento de Seguros, el Presidente de la

Unidad del Demandado-Miembro, si correspondiera, y el Demandante, de la fecha vigente para tal cancelación de la membresía.

(C) Dentro de diez (10) días hábiles del aviso, los departamentos anteriormente indicados procederán según lo requerido bajo las Normas Procesales para el Comité de Ética Profesional e interrumpirán todos los beneficios y derechos asociados con la membresía en la Asociación.

(D) Posterior a la expulsión de la Asociación, la división lucrativa de la Asociación o entidad similar, cancelará el seguro del Demandado-Miembro en lo que al negocio se refiere, de acuerdo con los términos de la póliza.

(E) La imposición de esta sanción contra el Demandado/Miembro por parte del Comité se publicará en la siguiente oportunidad disponible, en la Publicación Oficial de la Asociación y en la página pública del sitio Web de la Asociación, por un período de treinta (30) días calendario.

(F) Esta sanción se podrá poner en vigencia de manera retroactiva a una fecha posterior al comienzo de la investigación de la Queja por escrito, pero antes del Dictamen final, mediante voto mayoritario del Comité de Ética Profesional.

Regla N° 15 SOLICITUD DE REINTEGRO POSTERIOR A UNA CANCELACIÓN

Si se expulsara a un Miembro, la solicitud de reintegro para membresía en la Asociación se podrá hacer no antes de los treinta y seis (36) meses, posterior a la fecha de la decisión final del Comité de Ética Profesional. Bajo ninguna circunstancia la Asociación aceptará la solicitud de reintegro de un Miembro para membresía hasta que dicho Miembro hubiera proporcionado al Comité de Ética Profesional un certificado y explicación de que ha tomado las medidas disciplinarias necesarias para prevenir actos u omisiones, tales como las que causaron la expulsión. El Comité de Ética Profesional informará al Departamento de Membresía una vez recibida la documentación o certificación.

Conforme a estas Reglas, el Comité de Ética Profesional o el Comité Ejecutivo podrán extender el tiempo que el Miembro expulsado tendrá que esperar para poder solicitar el reintegro de su membresía.

- (A) Se devolverá al solicitante toda solicitud recibida antes del vencimiento del período establecido en la sanción o antes de los treinta y seis (36) meses posteriores a la fecha de la decisión final del Comité de Ética Profesional.
- (B) En el caso de una Petición al Comité de Ética Profesional para reconsideración y después de que el Comité de Ética Profesional haya vuelto a considerar su decisión, dicho período de treinta seis (36) meses u otro período, si así lo especificara la sanción, comenzará a la fecha de la decisión final del Comité de Ética Profesional.
- (C) En el caso de una Petición para Evaluación del Comité Ejecutivo, o si el Comité de Ética Profesional no aceptara una Petición de reconsideración, y tal asunto se hubiera referido al Comité Ejecutivo como una Petición para evaluación, dicho período de treinta seis (36) meses u otro período, si así lo especificar la sanción, comenzará a la fecha de la decisión final del Comité Ejecutivo.
- (D) Toda solicitud de reintegro de membresía se procesará mediante los canales normales y deberá cumplir con todas las calificaciones normales de membresía que estuvieran vigentes en el momento de tal solicitud una vez que el Comité de Ética Profesional haya recibido la certificación y una explicación de la medida disciplinaria.

REGLA N° 16 REPARACIÓN PROVISORIA

Posterior al recibo de toda Queja por escrito aceptada para investigación, incluida una Queja por escrito iniciada por el Comité de Ética Profesional y mediante voto mayoritario, el Comité de Ética Profesional determina que la membresía activa continuada de un Demandante-Miembro en la Asociación presenta una amenaza de seria lesión para la Asociación, sus compañías subsidiarias o afiliadas, o el público, el Comité indicará al Consejo Legal que extienda al Demandado-Miembro una Aviso para comunicarle que sus privilegios de membresía en la Asociación se suspendieron provisoriamente, en espera del resultado final del caso. La Suspensión provisoria de un Demandado-Miembro de la Asociación no tendrá ningún impacto sobre el derecho del miembro para recibir seguro a través de la división lucrativa de la Asociación o entidad similar, y se considerará confidencial, en espera del dictamen final en cuanto al asunto.

REGLA N° 17 RENUNCIA

El Comité en cualquier momento y mediante y mediante estos procedimientos disciplinarios otorgará una Petición del Demandado-Miembro para renunciar a la Asociación. En tal caso, el Presidente del Comité de Ética Profesional comunicará esto al Departamento de Membresía dentro de diez (10) días hábiles posterior a la renuncia voluntaria del Miembro. Si el Comité supiera esto posterior a la aceptación de una Queja por escrito para investigación contra un Miembro y ese Miembro renunciara antes del Dictamen de la queja, el Comité emitirá un Dictamen indicando un período de tiempo posterior al cual ese Miembro podrá volver a solicitar el reintegro si el Miembro lo deseara. El Comité tendrá en cuenta los plazos de reintegro indicados en estas Reglas para tomar su decisión, en base a los hechos del asunto.

REGLA N° 18 PROCESO DE APELACIÓN

Toda apelación de la decisión del Comité de Ética Profesional o una decisión final del ADC estará de acuerdo con las siguientes Reglas.

18.01 Petición al Comité de Ética Profesional para Reconsideración

Si dentro de veinte (20) días del recibo del Dictamen y Sanciones del Comité de Ética Profesional, o del rechazo de un asunto, cualquiera de las partes enviara un Aviso de solicitud para Reconsideración de un asunto, tal apelación se interpretará como una Petición de reconsideración ante el Comité de Ética Profesional si la parte apelante así lo declarara o si la petición estableciera una buena causa de reconsideración al presentar hechos o circunstancias adicionales, anteriormente desconocidas al Comité de Ética Profesional. El Comité tiene discreción para volver a considerar su decisión o planear el asunto para investigación y reconsideración adicional.

18.02 Apelación para Reconsideración por parte del Comité de Ética Profesional.

Si posterior a la evaluación del Comité de Ética Profesional de una Petición para reconsideración se llega a una decisión respecto a la Petición para reconsideración, una parte apela la decisión del Comité de Ética Profesional mediante el envío de un Aviso de apelación al Asesor Legal, tal apelación se interpretará como una Petición para evaluación del Comité Ejecutivo.

18.03 Petición para evaluación del Comité Ejecutivo

Dentro de veinte (20) días calendario del recibo del Aviso de Dictamen y Sanciones del Comité, el Demandado-Miembro o el Demandante podrán presentar una Petición para Evaluación del Comité Ejecutivo, ante el Asesor Legal.

18.04 Procedimiento para evaluación por parte del Comité Ejecutivo

Cuando el Asesor Legal o el Consejo General de la Asociación reciben una Petición para Evaluación, se notificará al Comité Ejecutivo y a las partes involucradas en la acción de la Petición de evaluación dentro de los veinte (20) días calendario, informándoles de la fecha en que el Comité Ejecutivo evaluará el asunto. Tal Aviso incluirá:

- (A) Un aviso indicando si el Comité Ejecutivo evaluará las alegaciones de la Queja por escrito en el registro (no requerirá aparición de las partes), en una audiencia ante el Comité Ejecutivo o si se requiere asistencia en persona, o en otros procedimientos según lo determine el Comité Ejecutivo (por ejemplo, teleconferencia, videoconferencia, etc.);
- (B) La fecha, hora y modo de conducir la audiencia, si así fuera;
- (C) El derecho de la parte apelante de ser representada por abogado en los procedimientos; y,
- (D) Si el Comité Ejecutivo decide no evaluar el asunto, el Aviso indicará adicionalmente las razones del Comité Ejecutivo para no realizar la evaluación de acuerdo con estas Reglas.

18.05 Proceso de evaluación por parte del Comité Ejecutivo

Si se acepta, el Comité Ejecutivo podrá investigar el asunto respecto a la Petición de evaluación y, considerar los hallazgos del Comité de Ética Profesional, el historial de procedimientos y los hechos respecto a la Queja por escrito y las circunstancias del caso individual.

18.06 Estándar de evaluación y Dictamen o devolución del caso por parte del Comité Ejecutivo

Una vez que el Comité Ejecutivo concluya los procedimientos, el Comité Ejecutivo podrá:

(A) Afirmar la decisión del Comité de Ética Profesional, o;

(B) Si una preponderancia de la evidencia, los documentos, las declaraciones, el registro formal e informal y otra información reevaluada por el Comité de Ética Profesional respecto al asunto no es suficiente para establecer la base para que el Comité de Ética Profesional llegue a tomar una decisión en base a un voto mayoritario del Comité Ejecutivo

- i. Devolver el asunto al Comité de Ética Profesional para investigación adicional o para procedimientos adicionales, según las instrucciones específicas del Comité Ejecutivo. Tales instrucciones indicarán, por escrito, los hallazgos del Comité Ejecutivo, todos los plazos que pueda imponer y otros aspectos en particular, o;
- ii. Imponer tal dictamen del asunto según lo considere apropiado.

18.07 Finalidad de la decisión por parte del Comité Ejecutivo

Excepto por los casos donde un asunto es devuelto al Comité de Ética Profesional para medidas adicionales, el Comité Ejecutivo tomará una decisión final y culminará estos procedimientos. El Comité Ejecutivo declarará por escrito, sus hallazgos respecto a toda decisión que tome. No habrá apelaciones posteriores sobre el asunto de ninguna de las partes.

REGLA N° 19 OPORTUNIDAD PARA APELAR POR CASO DEVUELTO

En casos donde un asunto se apele ante el Comité Ejecutivo y éste se envíe de vuelta con instrucción al Comité de Ética Profesional, la decisión del Comité de Ética Profesional será final, a menos que una parte apele la decisión del Comité de Ética Profesional después de devuelto el caso y dentro de veinte (20) días del recibo del Dictamen del Comité de Ética Profesional del caso devuelto, mediante Aviso. Una apelación sólo podrá hacerse al Comité Ejecutivo, que seguirá las Reglas 18.03-19 en este documento. Esta será la última apelación sobre el asunto. Toda decisión tomada por el Comité Ejecutivo, ya sea que se acepte, considere o rechace una apelación, será final y concluirá estos procedimientos.

REGLA N° 20 RETENCIÓN DE REGISTROS

20.01. Retención

El Asesor Legal guardará los archivos oficiales del Comité de Ética Profesional. Tales archivos podrán contener artículos tales como originales en copia impresa, fotocopias del mismo, artículos almacenados magnética o electrónicamente, incluidos cintas de audio y video, mensajes de correo electrónico, notas escritas a mano y todo registro de ética profesional relacionado con la actividad, de forma enunciativa más no limitativa a, las investigaciones de ética profesional, la correspondencia de todo tipo, Sanciones, Queja por escrito, Respuestas, informes de investigación y materiales relacionados. Ningún aspecto en la presente prohibirá al Asesor Legal de retener las copias electrónicas de registros debidamente aseguradas, siempre y cuando todas las copias en papel se hayan destruido de manera apropiada. El Asesor Legal retendrá todos estos artículos por un período de tiempo que no excederá los seis (6) años. A seis (6) años después de la creación o de la fecha indicada en un artículo, lo que ocurra primero, el Asesor Legal destruirá en el curso normal de sus negocios, todos los artículos en cualquier forma que se presenten. Por lo tanto, estos artículos se considerarán no disponibles para cualquier tipo de propósito.

20.02 Excepción

Como una excepción a la Regla 20.01 anterior, en el caso de que el Asesor Legal tenga conocimiento de que se ha solicitado o probablemente se solicitará algún tipo de artículo relacionado con la ética como parte de un procedimiento legal, solicitado formalmente o no, tal artículo se retendrá, hasta tal punto en que ya no fuera necesario.

REGLA N° 21 ENMIENDAS

El Comité de Ética Profesional tendrá la capacidad de adoptar prácticas y procedimientos que afectarán las operaciones diarias de ese Comité y tendrá la capacidad específica de modificar y enmendar estas Normas Procesales con la aprobación del Comité Ejecutivo.

REGLA N° 22 DEFINICIONES

Esta sección proporciona las definiciones oficiales para términos utilizados en el Código de Ética Profesional y el Código de Operaciones, y las Normas Procesales correspondientes del Comité de Ética Profesional, según enmiendas periódicas.

“Asociación” y “la Asociación” significa “ACA International, The Association of Credit and Collection Professionals”, una corporación que existe como clasificación 501(c)(6) bajo las Reglas del "Internal Revenue Service" (Dirección Impositiva de los Estados Unidos) y sus subsidiarias.

El “Formulario de Solicitud de Membresía de la Asociación” significa cualquier tipo de formulario, aprobado por el Departamento de Membresía, utilizado por los solicitantes para obtener membresía en ACA.

El “Formulario de Renovación de Membresía de la Asociación” significa todo tipo de formulario, aprobado por el Departamento de Membresía, utilizado por los Miembros anualmente, para renovar su membresía con ACA.

“Cliente” significa cualquier persona o entidad con una relación comercial presente o anterior con un Miembro, en la que el Miembro está actualmente proporcionando o ha proporcionado anteriormente un product o servicio a la persona o entidad.

“Miembro” significa toda compañía (incluida los empleados de la compañía en registro), sociedad, entidad comercial o individual que ha solicitado y obtenido satisfactoriamente la membresía en la Asociación, conforme a las Reglas descritas en la presente. Según esta definición de Miembro, nos referimos a los Miembros Afiliados, Miembros de Agencia, Miembros de la División de Compradores de Recursos, Miembros de Creditor International y Miembros del Programa de Abogados de Miembros.

“Aviso” significa todo aviso requerido o permitido a extenderse conforme a estas Normas Procesales se comunicará una vez recibido y se enviará por correo de manera que evidencie

recibo o por envío electrónico, si tal tecnología estuviera disponible y con un formulario de comunicación aceptado.

“Enviado” significará que todas las comunicaciones de acuerdo con estas Reglas se enviarán electrónicamente a la persona de contacto del Miembro, a menos que la comunicación por correo electrónico no estuviera disponible. En tal caso, la información se enviará por correo de modo que evidencie el recibo o por envío electrónico, si tal tecnología estuviera disponible y con formulario de comunicación aceptado.

El “Administrador de Resolución de Desacuerdos con Terceros (ADC)” significa terceros con los que ACA ha contratado para investigar y resolver las Queja por escrito enviadas por los consumidores. Véase el Apéndice adjunto.

“Queja por escrito” significa todo formulario de queja completado y que recibiera el Comité de Ética Profesional o el ADC de la Asociación y que alegue infracciones de la ley federal o estatal o de cualquier parte del Código. Las alegaciones se interpretarán como una Queja por escrito si se envían o transmiten por correo de los Estados Unidos, correo electrónico, fax o se envían a través del sitio web de ACA.

Según enmiendas del 4 de mayo de 2010

ESTA INFORMACIÓN NO TIENE EL PROPÓSITO DE DAR ASESORAMIENTO LEGAL Y NO PODRÁ UTILIZARSE COMO ASESORAMIENTO LEGAL. NO DEBERÍA UTILIZARSE PARA REEMPLAZAR EL ASESORAMIENTO DE SU PROPIO ASESOR LEGAL. TODA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE MATERIAL SE BASA EN LA INVESTIGACIÓN ACTUAL DE LOS ASUNTOS Y EN LOS HECHOS ESPECÍFICOS A LA PRESENTE.

© 2010 ACA International. Todos los derechos reservados.
