

## Derechos y responsabilidades de los clientes

### Qué resultados puede esperar de su consulta financiera

Al principio de su sesión, su consejero financiero le dará un resumen breve de nuestros servicios y le preguntará que espera lograr.

#### Durante la cita, su consejero:

1. Repasará sus ingresos, gastos diarios, e información sobre deudas.
2. Le ayudará establecer un presupuesto realista para su familia.
3. Si no hay ingresos suficientes para cubrir todos sus gastos, su consejero le ayudará examinar sus gastos más importantes y estrategias para aumentar ingresos y bajar gastos.
4. Usted y su consejero discutirán todas las opciones posibles hacia lograr sus metas para la consulta.
5. La mayoría de nuestros servicios **son gratis** (excluyendo consultas de bancarrotas, de ser propietario de casa y de la hipoteca inversa).
6. Usted no tiene ninguna obligación de participar en nuestros programas o servicios.

#### Para cumplir los objetivos de su consulta, es necesario que previamente se encargue de lo siguiente:

1. Rellene las 4 páginas de los formularios informativos y firme al final de página 1.
2. Recopile sus cuentas, extractos, correspondencia con acreedores, y talones de cheque más recientes.
3. Lea la Notificación de Confidencialidad.

Si tiene preguntas sobre su cita, por favor llame a nuestra oficina entre las horas de 8:30-5:00 de lunes a viernes al (828) 255-5166 extensión 113. Las citas están disponibles en nuestra oficina en Asheville de lunes a viernes, tardes, sábados y en nuestras otras oficinas.

Después de su consulta, usted puede tomar decisiones basándose en la información financiera obtenida durante la consulta. Nuestra esperanza es que, como resultado de su consulta, usted esté mejor preparado para que sus objetivos financieros sean una realidad.

#### Derechos de clientes: Nos comprometemos a que nuestros clientes tienen el derecho de:

- Servicios puntuales, confidenciales y corteses de consejeros preparados y certificados.
- Ser tratados con dignidad y respeto;
- Participación activa en una evaluación extensiva de su situación financiera incluyendo un plan de acción.
- Recibir información correcta y puntual sobre nuestros servicios y del estatus de cuentas;
- Preguntar y recibir respuestas sobre aquello que le preocupe;
- Responsabilidad de la agencia en tratar sus finanzas incluyendo correcciones de errores hechos por la agencia;
- Expresar insatisfacción por un proceso de resolver quejas; y
- Terminar su relación con nuestra agencia cuando quiera.

---

*Our non-profit mission is to help people manage their money and credit better.*

telephone 828.255.5166 fax 828.255.5129  
toll free 800.737.5485 web www.ontrackwnc.org

50 S. French Broad Avenue Suite 227 Asheville, NC 28801



## Notificación de Confidencialidad y Avisos

**Notificación de Confidencialidad:** OnTrack WNC se compromete a asegurar la confidencialidad de aquellos individuos y/o familias que nos contacten. OnTrack WNC compilará datos e información para investigación, control de calidad e informes. Sin embargo, no se hará público ningún dato en una manera que le identifique personalmente a menos que: 1) se obtenga su permiso por escrito, u 2) OnTrack WNC esté obligado a divulgarlo legal o éticamente. Si terceras personas participan en este proceso, serán obligadas por la mismas normativas.

El acceso a su información no pública y personal está limitada a aquellos empleados que la necesiten para proporcionarle servicios. Mantenemos barreras físicas, electrónicas y en los procesos para proteger su información personal.

**Fondos:** OnTrack WNC recibe sus fondos de donaciones individuales y de entidades que apoyan consultas y educación tal como United Way, fundaciones privadas o empresariales, departamentos del gobierno local, estatal y federal, y acreedores. Una parte de nuestros fondos viene de contribuciones voluntarias de acreedores quien participan en el Plan de Administración de Pagos (DMP) que administramos para nuestros clientes.

**Revelación de comisiones:** El importe de la consulta inicial depende del tipo de servicio que se preste. Si es una consulta de bancarrotas, el importe es \$40. Si nos visita para una consulta de compra de casa, el importe es \$75. Consultas de hipoteca inversa cuestan \$125. Otros tipos de consulta financiera son gratis

**Reportes de crédito:** Si decide obtener una copia de su reporte de crédito por OnTrack WNC:

1. El reporte será obtenido por un entrevistador certificado por una agencia de crédito asociado. Tiene la opción de hacer una cita para repasar este reporte con un consejero financiero.
2. La investigación de su reporte de crédito podría aparecer en su reporte en cada vez que un reporte de crédito es obtenido por su solicitud por OnTrack WNC y esta información podría quedar en su reporte de crédito por dos años. OnTrack WNC ha sido dicho que esta investigación no le podría hacer daño al reporte de crédito o el puntaje.

**Opciones para reducir deudas:** Si busca servicios para reducir deudas, el consejero financiero investigará opciones con usted. Esas opciones podrían incluir 1) que usted trabaje directamente con sus acreedores, 2) inscribiéndose en un Plan de Administración de Pagos con OnTrack WNC, y 3) asistencia legal. Usted decide que opción quiere tomar

### **Proceso de resolución y control de quejas:**

Estamos comprometidos a proporcionar servicios profesionales de alta calidad. Sin embargo, si no está satisfecho con los servicios proporcionados o si quiere hacer una queja, pedimos que sigas estas pautas:

1. **Primer paso:** Intente resolver el asunto con el empleado involucrado, dándole información específica sobre su queja.
2. **Segundo paso:** Si el primer paso no es posible o el asunto no se resuelve a su satisfacción, contacte el representante hispanohablante llamando al 828-255-5166 x113 o email [officemanager@ontrackwnc.org](mailto:officemanager@ontrackwnc.org).
3. **Tercer paso:** OnTrack WNC responderá dentro de 5 días. Si no podemos resolver la queja por teléfono, podemos pedir una reunión con usted para obtener más información.
4. **Cuarto paso:** Si su asunto todavía no es resuelto, puede comunicarlo por escrito directamente al Director Ejecutivo. Después de más investigación, el Director Ejecutivo proporcionará una decisión conclusiva dentro de 15 días.
5. **Quinto paso:** Si todavía siente que su situación no esta resuelta, podría presentar una queja con la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio (NFCC), la entidad que acredita a OnTrack WNC. Se puede contactar la NFCC a (301) 589-5600 o por su sitio web a [www.nfcc.org](http://www.nfcc.org).

Quejas son anotadas y repasadas por un miembro de la dirección para asegurar resolución