

## Disclosures

If you're attending a counseling appointment, during your session your financial counselor will:

- Ask you what you hope to accomplish during the session.
- Review your income, living expenses, and debt information.
- Help you determine a realistic money plan.
- Examine your priority expenses.
- Work with you to develop strategies for increasing income and/or decreasing expenses.
- Develop action steps to work toward achieving your goals.

If you're attending an education workshop, during your session your financial educator will:

- Ask you to fill out an information sheet.
- Deliver a presentation and share examples to help illustrate key points.
- Encourage class participation by inviting everyone to share helpful tips with one another.
- Answer any questions you may have.
- Send you a follow-up email with the presentation and handouts.

Do you have any questions regarding your appointment or education session? *We're happy to help!*

Email: <a href="mailto:info@ontrackwnc.org">info@ontrackwnc.org</a>	Text: 828-255-5166	Call: 828-255-5166 ext. 3
---	--------------------	---------------------------

After your counseling or education session, you will decide how to proceed with your finances based on the information obtained during your appointment or education session.

### Client Rights & Responsibilities:

OnTrack WNC happily serves all members of the community. We do not discriminate based on economic status, cultural heritage, race, color, religion, gender, sexual orientation, marital status, national origin, age, political affiliation, or disability.

**Client Bill of Rights:** You have the right to:

- To be served in a manner that is non-coercive and that protects your right to self-determination.
- To participate in decisions regarding services provided.
- Treatment with dignity and respect.
- Confidential services from knowledgeable, certified counselors and/or certified educators.
- A comprehensive assessment of your financial situation.
- Ask questions and have concerns addressed.
- Accountability (including correcting any errors made by the agency).
- Express dissatisfaction through the Complaint Resolution Process, below.

### Complaint Resolution Process:

1. Attempt to resolve the issue with the staff member involved.
2. If you need help, contact the Operations Department Director, the Director of Finance & Grants, ([info@ontrackwnc.org](mailto:info@ontrackwnc.org) or 828-255-5166).
3. If your issue is still unresolved 5 days after contacting the Operations Department Director, you may appeal to the Executive Director (Rosanna Mulcahy: [rosannam@ontrackwnc.org](mailto:rosannam@ontrackwnc.org), 828-210-4963). You will receive a decision from the Executive Director within 15 days.
4. If your concern is still unresolved, you may file a complaint with OnTrack WNC's accrediting body, the National Foundation for Credit Counseling (NFCC). The NFCC can be contacted at 202-677-4300 or through their website ([www.nfcc.org](http://www.nfcc.org)).

**Behavioral Expectations:** OnTrack WNC reserves the right to discontinue services to anyone at any time. Prospective clients and clients are expected to behave in a civil manner with OnTrack WNC Staff. People who behave in a manner that is not civil (for example: threatening, abusive or violent) will be terminated as a client and will be asked to leave the premises.

**Verification of Client Identity:** To access an online intake form you previously started but did not finish, OnTrack WNC will send you a password. Prior to sending you sensitive information, OnTrack WNC will verify your identity using your personally identifiable information such as date of birth or social security number. If OnTrack WNC staff emails documents with sensitive information, we will apply password protection to the documents. The password is the first 4 letters of your last name and the last 4 digits of your social security number.

**Hours of Service:** OnTrack WNC staff are available during standard business hours (9 AM – 5 PM). OnTrack WNC's physical office is closed Friday, Saturday, & Sunday; and OnTrack WNC's Lobby is closed on Mondays. Appointments and classes on weekdays before 9am, after 5pm, on Fridays, and on weekends are available on an as-needed basis. Appointments and classes outside standard hours are available as needed. On-Demand Classes, are available 24 hours a day.

### **Privacy Policy & Disclosures:**

**Privacy Policy:** OnTrack WNC is committed to your privacy. We collect and aggregate data for quality assurance and reporting purposes. Occasionally, our funders will review individual client files to ensure that our agency is following their requirements while maintaining the confidentiality of your information.

**Aside from client file reviews by funders, your information will never be disclosed outside the agency in a way that would personally identify you** unless you give us your written permission or unless we are legally or ethically obligated to do so (for example, if we are subpoenaed to testify in court). If a third party, such as an interpreter, is used to assist in our processes, they are bound by the same duty to protect your information. **We keep your information safe by maintaining physical, electronic, and procedural safeguards.**

**Funding:** OnTrack WNC receives funding from individual donors and groups that support our work such as private and corporate foundations and local, state, and federal governments. Part of our funding comes from voluntary contributions from creditors who participate in the Debt Management Plans (DMP) we provide for our clients.

**Disclosure of Fees:** The fee for your initial session depends on the type of service you need. Fees are sometimes reduced or waived based on client hardship. Descriptions of our services are available at: [ontrackwnc.org](http://ontrackwnc.org).

- **Services offered free of charge:**

- Counseling: Credit Counseling, Financial Budget Counseling / Debt Counseling, Foreclosure Prevention Counseling, Homebuyer Counseling
- Education Workshops: Credit: How to Build and Repair Your Credit Score, Dealing with Debt, Debt

Payment During Uncertain Times, Homebuyer Education - WNC Local Supplement, Money Foundations, Money Visioning & Goal Setting, Preparing for Homeownership, Understanding Credit

- Tax Preparation (income limits apply)

- **Services that have a fee:**

- Credit Report(s)
  - 3 Credit Reports (Experian, Equifax, and TransUnion) with FICO scores: \$55 per person
  - 1 Equifax Credit Report with FICO score: \$40 per person
  - 1 TransUnion Credit Report with FICO score: \$25 per person
  - 1 Experian Credit Report with FICO score: \$25 per person
  - Liens and Judgements report: \$5 per person
- First Time Homebuyer Workshop (In-Person or Online): \$100 per household
- Debt Management Program
  - Set-up fee: \$40 per household
  - Monthly maintenance fee: 10% of total monthly payment not to exceed \$40, per household

**Credit Card Debt Relief Options:** The choice of which option to pursue is always up to you. If you are seeking services for debt relief, a financial counselor will explore your options with you, including:

1. reaching out to your creditors and advocating for yourself directly,
2. enrolling in a Debt Management Plan through OnTrack WNC, and
3. attorney assisted options.

**Credit Reports:** If you obtain a copy of your credit report through OnTrack WNC's Credit Builder Program, the inquiry for your credit report may appear on subsequent credit reports. This inquiry won't hurt your credit report or score. If you would like to obtain your credit report for credit counseling, please contact us: call or text at 828.255.5166, or email us at [info@ontrackwnc.org](mailto:info@ontrackwnc.org).

**Agreement for Services:**

I authorize OnTrack WNC Financial Education & Counseling, its employees, agents, and volunteers to counsel me on money management. I will provide information that is complete and accurate to the best of my knowledge. I take full responsibility for my financial decisions. **Receiving a service from OnTrack WNC does not obligate you to participate in any other service.**

I hold OnTrack WNC, its employees, agents, and volunteers harmless from any claim, suit, action, or demand by my creditors, myself, or any other person arising out of, or connected with, any advice or counseling I receive from OnTrack WNC to act upon.

OnTrack WNC does not give legal advice. If I am referred by OnTrack WNC to any legal service or attorney, I understand that the referral is only to obtain legal advice and is not a recommendation by OnTrack WNC to file bankruptcy or take any other legal action.

I understand that prior to receiving counseling, I must sign OnTrack WNC's Client Rights & Responsibilities and Privacy Policy & Disclosures. I have reviewed and received a copy of OnTrack WNC's Client Rights & Responsibilities and Privacy Policy & Disclosures.

Revised: 5/1/2026

---

Client Signature

---

Date

## Revelaciones

Si asiste a una cita de asesoramiento, durante su sesión, su asesor financiero:

- Preguntará cuáles son los objetivos que espera conseguir con la sesión.
- Revisará sus ingresos, gastos de mantenimiento, y sus débitos.
- Le ayudará a definir un plan financiero realista.
- Examinará sus gastos prioritarios.
- Trabjará con usted en desarrollar un plan para aumentar sus ingresos y/o disminuir sus gastos.
- Desarrollará un plan de acción para conseguir sus objetivos.

Si asiste a un taller educativo, durante su sesión, su educador financiero:

- Pídele que llene una hoja de información.
- Entrega una presentación y comparta ejemplos para ayudar a ilustrar los puntos clave.
- Fomenta la participación en la clase invitando a todos a compartir consejos útiles entre sí.
- Responde a cualquier pregunta que puedas tener.
- Envíe un correo electrónico de seguimiento con la presentación y los folletos.

¿Usted tiene alguna pregunta sobre su sesión de asesoramiento o de su sesión educativa? ¡Estamos aquí para ayudarle!

Correo electrónico / Email: <a href="mailto:info@ontrackwnc.org">info@ontrackwnc.org</a>	Mensaje de texto: 828-255-5166	Teléfono: 828-255-5166 extensión 3
---	--------------------------------	---------------------------------------

Después de su sesión de asesoramiento, será usted quien decida sobre cómo proceder respecto a sus finanzas, basándose en la información obtenida durante la sesión.

**Derechos y responsabilidades del cliente:** En OnTrack WNC servimos a todos los miembros de la comunidad. No discriminamos basándonos en estatus económico, herencia cultural, raza y/o etnia, color, religión, orientación sexual, estado civil, país de origen, edad, afiliación política, o discapacidad.

**Declaración de derechos del cliente:** Usted tiene derecho a: Ser notificado de una manera que no sea coercitiva y que proteja su derecho a la autodeterminación. Participar en las decisiones relativas a los servicios prestados. Ser tratado con dignidad y respeto. Servicios confidenciales por parte de consejero/a calificados y certificados y/o educadores certificados. Evaluación completa de su situación financiera. Hacer preguntas y tener sus inquietudes atendidas. Rendición de cuentas y responsabilidad (incluido cualquier error cometido por la agencia)Expresar su insatisfacción a través del Proceso de Resolución de Quejas (ver abajo).

**Proceso de resolución de quejas:**

1. Intentar resolver el asunto con la persona empleada envuelta en el asunto.
2. Si usted necesita ayuda, contacte con el Director de Operaciones, el Director de Finanzas y Subvenciones ([info@ontrackwnc.org](mailto:info@ontrackwnc.org) o 828-255-5166).
3. Si el asunto todavía no se resuelve después de 5 días de contactar al Director de Operaciones, usted

puede recurrir a la Directora Ejecutiva (Rosanna Mulcahy: [rosannam@ontrackwnc.org](mailto:rosannam@ontrackwnc.org), 828-210-4963). Usted recibirá una decisión de la Directora Ejecutiva en el plazo de 15 días.

4. Si el asunto todavía no se ha resuelto, usted podrá presentar una reclamación a la entidad acreditadora de OnTrack WNC, la Fundación Nacional de Consejería de Crédito (National Foundation for Credit Counseling – NFCC, por su nombre en inglés). Se puede contactar a la NFCC en: 202-677-4300 o a través de su página web (en español: <https://www.nfcc.org/es/> o en inglés: [www.nfcc.org](http://www.nfcc.org)).

**Expectativas de comportamiento:** OnTrack WNC se reserva el derecho de interrumpir los servicios a cualquier persona en cualquier momento. Se espera que los clientes potenciales y clientes se comporten de manera civil con el personal de OnTrack WNC. Las personas que se comporten de una manera que no es civil (por ejemplo: Amenazantes, abusivas o violentas) serán despedidas como cliente y se les pedirá que abandonen las instalaciones.

**Verificación de la identidad del cliente:** Para acceder a un formulario de admisión en línea que inició anteriormente pero que no terminó, OnTrack WNC le enviará una contraseña. Antes de enviarle información sensible, verificará su identidad utilizando su información de identificación personal, como la fecha de nacimiento o el número de seguro social. Si el personal del WNC de OnTrack envía documentos con información confidencial, aplicaremos la protección de contraseña a los documentos. La contraseña son las primeras 4 letras de su apellido y los últimos 4 dígitos de su número de seguro social.

**Horario de servicio:** El personal de OnTrack WNC está disponible durante el horario comercial estándar (9 AM – 5 pm). La oficina física de OnTrack WNC está cerrada los viernes, sábados y domingos; y el vestíbulo de OnTrack WNC está cerrado los lunes. Las citas y clases entre semana antes de las 9am, después de las 5pm, los viernes y los fines de semana están disponibles según sea necesario. Las citas y clases fuera del horario estándar están disponibles según sea necesario. Las clases bajo demanda, son disponibles las 24 horas del día.

**Política de privacidad y confidencialidad:** **Política de privacidad:** OnTrack WNC está comprometida con su privacidad. Nosotros recogemos información para asegurar el control de la calidad y la elaboración de informes. Ocasionalmente, nuestros fundadores revisarán expedientes de clientes para asegurar que nuestra agencia sigue los requisitos reglamentarios mientras mantiene la confidencialidad de su información. **Aparte de la revisión de expedientes por los fundadores, su información nunca será divulgada o expuesta fuera de la agencia, de manera que usted pueda ser identificado personalmente,** a no ser que tengamos su permiso por escrito, o en el caso de que estemos ética o legalmente obligados a hacerlo. Si una tercera parte, como en el caso de un intérprete, nos asiste en los procesos de atención a usted, seguirá las mismas normas de protección de datos. Nosotros mantenemos su información a salvo manteniendo garantías físicas, electrónicas y de procedimientos.

**Financiación:** OnTrack WNC recibe financiación de donantes individuales y de fundaciones privadas o corporativas que apoyan nuestro trabajo, además de gobiernos locales, estatales y federales. Parte de nuestra financiación viene de contribuciones voluntarias de acreedores que participan en los Planes de Manejo de Deudas (Debt Management Plans – DMP, por sus siglas en inglés) que proporcionamos a nuestros clientes.

**Divulgación de tarifas:** La tarifa de su sesión inicial depende del tipo de servicio que necesita. Las tarifas a veces se reducen o se renuncian dependiendo en las dificultades del cliente. Las descripciones de nuestros servicios están disponibles en: [ontrackwnc.org](http://ontrackwnc.org).

- **Servicios ofrecidos *sin cargo*:**

- Asesoramiento para: compra de vivienda, crédito, presupuesto financiero, manejo de deudas, y prevención de ejecución hipotecaria

- Talleres Educativos: Cómo construir y reparar su puntaje de crédito, Lidiar con la deuda, Pago de la deuda en tiempos inciertos, Maneje Su Dinero, Fundamentos del dinero, Preparación para la propiedad de viviendas, Planeando su futuro financiero, Entendiendo el crédito
- Preparación de impuestos / taxes (límites de ingresos se aplican)
- **Servicios con tarifas:**
  - Informe(s) de Crédito
    - 3 informes crediticios (3 informes de crédito; Experian, Equifax, y TransUnion) con puntuaciones FICOs (puntajes FICOs): \$55 por persona
    - 1 informe crediticio (1 informe de crédito; Equifax) con puntuación FICO (puntaje FICO): \$40 por persona
    - 1 informe crediticio (1 informe de crédito; TransUnion) con puntuación FICO (puntaje FICO): \$25 por persona
    - 1 informe crediticio (1 informe de crédito; Experian) con puntuación FICO (puntaje FICO): \$25 por persona
    - Reporte de juicios y gravámenes: \$5 por persona
  - Taller de educación para la compra de vivienda (en persona o en línea): \$100 por hogar
  - Plan de Manejo de Deudas (Debt Management Program – DMP, por sus siglas en inglés)
    - Tarifa inicial: \$40 por hogar
    - Tarifa de mantenimiento mensual: 10% del pago total mensual, máximo de \$40, por hogar

**Opciones de Alivio de Deuda de la Tarjeta de Crédito:** Usted será quien decida que opción llevar a cabo. La elección de qué opción buscar siempre depende de usted. Si usted está buscando servicios para el alivio de la deuda, un asesor financiero explorará sus opciones con usted, incluyendo: 1. Que usted contacte a sus acreedores directamente y reivindique por usted mismo, 2. Apuntarse al Plan de Manejo de Deudas de Ontrack WNC (Debt Management Plan– DMP, por sus siglas en inglés) y, 3. opción de asistencia legal por parte de un abogado.

**Informes Crediticios (Informes de Crédito):** Si usted obtiene una copia de sus informes crediticios a través del programa de Construir su Crédito de OnTrack WNC, dicha solicitud aparecerá en futuros informes, pero no modificará o perjudicará su puntaje de crédito. Si desea obtener su informe crediticio para asesoramiento crediticio, comuníquese con nosotros: llame o envíe un mensaje de texto al 828.255.5166, o envíenos un correo electrónico a [info@ontrackwnc.org](mailto:info@ontrackwnc.org).

**Acuerdo de Servicios:** Yo autorizo OnTrack WNC Educación y Asesoramiento Financiero (OnTrack WNC Financial Education & Counseling), sus empleados, agentes, y voluntarios a aconsejarme sobre el manejo de mis finanzas. Yo compartiré información completa y correcta según mi leal saber y entender. Yo asumo la total responsabilidad de mis decisiones financieras. **Recibir un servicio de OnTrack WNC no lo obliga a participar en ningún otro servicio.** Yo eximo a OnTrack WNC, sus empleados, agentes y voluntarios de cualquier reclamación, juicio, acción o demanda por parte de mis acreedores, yo mismo, o de cualquier otra persona que pueda presentarse o esté conectada a cualquier consejo o asesoramiento que OnTrack haya recomendado aplicar. OnTrack WNC no provee asesoramiento legal. Si OnTrack WNC me remite a cualquier servicio jurídico abogado, yo entiendo que es solamente para recibir consejo legal, y no es una recomendación por parte de OnTrack WNC para declarar bancarota o tomar ninguna otra acción legal. Entiendo que antes de recibir asesoramiento, debo firmar la Política de Privacidad y Divulgaciones de Derechos y Responsabilidades del Cliente de OnTrack WNC. He revisado y recibido una copia de los Derechos del Cliente y Responsabilidades de OnTrack WNC y Política de Privacidad y Divulgaciones.

Revisado: 5/1/2026

---

Firma del cliente

---

Fecha