

Language Assistance Plan

English

Caro Federal Credit Union (Caro) is dedicated to fostering financial inclusion and community development. This plan focuses on providing equitable access to financial resources for individuals with limited English proficiency (LEP).

Introduction

Acknowledging the potential diversity of the linguistic landscape, Caro underscores the significance of linguistic accessibility. This plan emphasizes our commitment to serving all members of our community, irrespective of language proficiency. The purpose of this Language Access Plan is to make reasonable efforts to eliminate or reduce English proficiency as a barrier to accessing Caro products, services, and programs.

Language Assistance Policy

Caro affirms its commitment to language assistance, ensuring that LEP individuals have equal access to financial services. This commitment aligns with the principles of Title VI of the Civil Rights Act of 1964, emphasizing nondiscrimination in programs and activities receiving federal financial assistance.

Caro employees shall take reasonable steps to provide LEP individuals with meaningful access to all products, services, and programs offered by Caro.

This policy is based on the principle that it is the responsibility of Caro and not the LEP person to take reasonable steps to ensure that communications between Caro and the LEP person are not impaired as a result of the limited English proficiency of the individual.

Caro staff shall take reasonable steps to effectively inform the public of the availability of language accessible programs and activities.

Identification of Language Needs

To identify language needs, Caro reviews census data, and reviews our communities and our membership to track language preferences of members. This proactive approach enables us to tailor our language assistance services to the unique needs of our communities.

Language Assistance Services

Caro will provide the following language assistance services, with a primary focus on Spanish:

Translation Services

- ATM transactions are offered in English and Spanish.
- Caro uses a 24-hour call center which has Spanish speaking staff to assist with member needs.
- Key development services documents such as financial education materials are primarily in English but can be translated as needed.
- Key documents, such as applications, disclosures, and marketing materials will be translated as needed.

Implementation Plan

To seamlessly integrate language assistance services into our operations, Caro will:

Staff Responsibilities

- Designate specific staff members responsible for language assistance services.
- Management will oversee the implementation and maintenance of language services.

Feedback Mechanism

- Establish a system for collecting feedback on language services.

- Regularly assess and improve language assistance efforts based on community input.

Monitoring and Evaluation

Caro will employ regular assessments and feedback analysis to monitor the effectiveness of language assistance services. The results will inform adjustments to the plan to better meet the needs of any LEP persons.

Compliance and Reporting

To ensure compliance with applicable laws and regulations, Caro will maintain thorough records of language assistance activities and provide timely reports to the CDFI Fund and other regulatory bodies.

Caro is dedicated to promoting financial inclusion through linguistic accessibility, primarily for the Spanish-speaking community. We believe that the successful implementation of this Language Assistance Plan will contribute to building a more inclusive and thriving community.

Spanish

Caro Federal Credit Union (Caro) se dedica a fomentar la inclusión financiera y el desarrollo comunitario. Este plan se enfoca en brindar acceso equitativo de recursos financieros para personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP).

Introducción

Al reconocer la diversidad potencial del panorama lingüístico, Caro subraya la importancia de la accesibilidad lingüística. Este plan enfatiza nuestro compromiso de servir a todos los miembros de nuestra comunidad, independientemente de su dominio del idioma. El propósito de este Plan de Acceso Lingüístico es hacer esfuerzos razonables para eliminar o reducir la barrera creada por el dominio limitado en el idioma inglés para acceder a los productos, servicios y programas de Caro.

Política de asistencia lingüística

Caro afirma su compromiso con la asistencia lingüística, garantizando que las personas LEP tengan igual acceso a los servicios financieros. Este compromiso se alinea con los principios del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que enfatiza la no discriminación en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Los empleados de Caro deberán tomar medidas razonables para brindar a las personas LEP un acceso significativo a todos los productos, servicios y programas ofrecidos por Caro.

Esta política se basa en el principio de que es responsabilidad de Caro, y no de la persona LEP, tomar medidas razonables para garantizar que las comunicaciones entre Caro y la persona LEP no se vean afectadas como resultado del dominio limitado del inglés del individuo.

El personal de Caro deberá tomar medidas razonables para informar eficazmente al público sobre la disponibilidad de programas y actividades accesibles en su idioma.

Identificación de necesidades lingüísticas

Para identificar las necesidades lingüísticas, Caro revisa los datos del censo, nuestras comunidades y nuestra membresía para realizar un seguimiento de las preferencias en el idioma de los miembros. Este enfoque proactivo nos permite adaptar nuestros servicios de asistencia lingüística a las necesidades únicas de nuestras comunidades.

Servicios de asistencia lingüística

Caro brindará los siguientes servicios de asistencia lingüística, con un enfoque principal en español:

Servicios de traducción

- Las transacciones en cajeros automáticos se ofrecen en inglés y español.
- Caro cuenta con un centro de atención al cliente las 24 horas con personal que habla español para ayudar con las necesidades de los miembros.

- Los documentos clave de servicios de desarrollo, como los materiales de educación financiera, están principalmente en inglés, pero pueden traducirse según sea necesario.
- Los documentos clave, como solicitudes, divulgaciones y materiales de marketing, se traducirán según sea necesario.

Plan de implementación

Para integrar perfectamente los servicios de asistencia lingüística en nuestras operaciones, Caro implementará las siguientes acciones:

Responsabilidades del personal

- Designará miembros específicos del personal que serán responsables de los servicios de asistencia lingüística.
- La gerencia supervisará la implementación y el mantenimiento de los servicios lingüísticos.

Mecanismo de retroalimentación

- Establecerá un sistema para recopilar comentarios sobre los servicios lingüísticos que se ofrecen.
- Evaluará y mejorará periódicamente los esfuerzos de asistencia lingüística basándose en los comentarios que aporte de la comunidad.

Monitoreo y evaluación

Caro empleará evaluaciones periódicas y análisis de retroalimentación para monitorear la efectividad de los servicios de asistencia lingüística. Los resultados informarán los ajustes al plan para satisfacer mejor las necesidades de cualquier persona LEP.

Cumplimiento e informes

Para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, Caro mantendrá registros exhaustivos de las actividades de asistencia lingüística y proporcionará informes oportunos al Fondo CDFI y otros organismos reguladores.

Caro se dedica a promover la inclusión financiera a través de la accesibilidad lingüística, principalmente para la comunidad de habla hispana. Creemos que la implementación exitosa de este Plan de Asistencia Lingüística contribuirá a construir una comunidad más inclusiva y próspera.

Caro Smart Financial Solutions

Phone: 1.803.227.5555 • Toll Free: 800.476.5861 • Fax: 803.227.5566

Address: 4480 Rosewood Dr. Columbia, SC 29209

Routing #: 253978824

NMLS ID# 472468

This credit union is federally insured by NCUA and is an Equal Housing Lender.