

PLAN DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA PARA INDIVIDUOS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

OBJETIVO

La misión de Franklin Bancshares, Inc., y su banco subsidiario, Bank of Franklin ("Banco"), es promover el desarrollo comunitario en su mercado objetivo designado, un grupo de poblaciones desatendidas y/o comunidades económicamente desfavorecidas, a través de la provisión de productos financieros responsables, servicios financieros y servicios de desarrollo (como se define en 12 CFR Parte 1805) al Mercado Objetivo, todo con miras a mejorar las condiciones sociales y económicas del Mercado Objetivo.

El propósito de este Plan de Asistencia Lingüística ("LAP") es identificar nuestras responsabilidades de brindar a las personas con dominio limitado del inglés ("LEP") un acceso significativo a nuestros productos y servicios y establecer pautas efectivas, de conformidad con el Título VI de los Derechos Civiles. Ley de 1964, que nuestro personal debe seguir al brindar servicios o interactuar con personas LEP.

EVALUACIÓN

Como banco comunitario, interactuamos con el público a diario, principalmente a través de nuestro sitio web y espacios comerciales. Utilizando datos recientes de la Oficina del Censo de EE. UU., hemos podido determinar que solo el 1.53 % de la población dentro de nuestro mercado objetivo son personas LEP, siendo el idioma predominante entre ellos el español. Como resultado, la probabilidad de que las personas LEP interactúen con el Banco es baja. Esto es consistente con nuestra experiencia pasada interactuando con el público.

SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

Aunque hay un volumen bajo de personas LEP en nuestro mercado objetivo, estamos comprometidos a mejorar la accesibilidad de nuestros productos y servicios para ayudar a garantizar la participación total de las personas LEP. Creemos que todos los consumidores, independientemente del idioma que hablen, deberían tener un acceso significativo a nuestros productos y servicios. Como tal, ofrecemos los siguientes servicios de asistencia lingüística:

- Si lo solicita, y si es factible debido a restricciones de tiempo o costos, proporcionaremos traducciones escritas de nuestros materiales escritos (por ejemplo, solicitudes, formularios de instrucción, etc.) al español.

- A pedido, y si es factible debido a restricciones de tiempo o costos, utilizaremos un proveedor externo para brindar servicios de interpretación verbal a personas LEP de habla hispana.

Los servicios de asistencia lingüística mencionados anteriormente se proporcionarán de forma gratuita y los clientes serán notificados sobre estas ofertas a través de nuestro sitio web, así como a través de carteles escritos en la entrada o el vestíbulo de cada una de nuestras sucursales. Además, se distribuirán tarjetas de identificación de idioma al personal de primera línea para que las utilicen al interactuar con personas LEP para ayudar a determinar qué servicios de asistencia lingüística se necesitan.

CAPACITACIÓN

Brindaremos orientación al personal y a los gerentes de primera línea con respecto a la participación de personas LEP. Lo haremos mediante la distribución de nuestro Plan de Asistencia Lingüística, capacitación del personal y sesiones de orientación. La capacitación y orientación del personal incluirán instrucción sobre el uso de tarjetas de identificación de idiomas para identificar a personas LEP, así como también cómo acceder y utilizar los servicios de traducción e interpretación de proveedores externos. Además, todo el personal recibe instrucciones de estar atento a las necesidades LEP y responder rápidamente si necesitan ayuda.

SUPERVISIÓN

Hemos designado un Coordinador de Acceso Lingüístico para implementar y actualizar periódicamente nuestro Plan de Asistencia Lingüística. El Coordinador de Acceso Lingüístico revisará periódicamente los datos ACS de la Oficina del Censo de EE. UU. junto con el Plan de Asistencia Lingüística actual para evaluar la necesidad de actualizaciones o cambios en el LAP.