



## **Terms, Conditions and Disclosures**

**for**

### **Operation HOPE Programs & Services**

Credit & Money Management Coaching | Homeownership Coaching

Small Business Coaching | Disaster Coaching

### **Privacy Statement**

Operation HOPE, Inc. is committed to protecting the privacy of individuals, families, and businesses that contact us for assistance. We realize the concerns you bring to us are personal. We want you to understand the information we may collect from you and how we will use it.

“Non-public personal information”, such as your total debt information, income, living expenses, and personal information concerning your financial circumstances, will be provided to creditors, program monitors, and others only with your prior authorization via the Terms & Conditions checkbox on the client portal.

#### **The Information We Collect**

- Your name, address, email, phone number, background on your financial situation, and other personal information which we may receive orally or on documents/forms you provide to us
- Information you provide on your account balance, payment history, credit card usage, and the identity of persons or businesses that you had financial transactions with and other personal information about your financial transactions
- Your credit, account history, or other personal information we may receive from a creditor or credit reporting agency with your authorization
- We limit the information we collect to the information we need in order to provide effective services to you

#### **You May Opt-Out of Certain Disclosures**

You have the opportunity to “opt-out” of disclosures of your non-public personal information to third parties (such as your creditors), that is, direct us not to make those disclosures.

If you choose to “opt-out”, we will not be able to answer questions from your creditor(s). If at any time you wish to change your decision with regard to your “opt-out”, you may call us at (404) 941-2919 and we will make the change.



### **How we use the information we collect from you:**

- We may use anonymous, aggregated case file information and statistics to evaluate our services, gather valuable research information and design future programs
- Reports provided to financial partners will only disclose basic information such as name, loan amount, loan type, and lender if applicable
- We will only provide the information we believe is necessary to assist you in an intervention or other services you request for us to provide
- We do not sell, rent, or lease any personal identifying information you provide to us
- So long as you have not 'opted out', we may disclose some or all of the information about you or former clients to anyone as permitted by law (e.g., if we are compelled by legal process)
- Within the organization, we restrict access to non-public personal information about you to only the employees who need to know that information to provide services to you. We maintain physical, electronic, and procedural safeguards that comply with federal regulations to guard your non-public personal information
- If you are participating in HOPE Inside the Workplace through your employer, we may share that you are a participant in the program using an employer issued employee identification number or first name, last name ONLY. We will NOT disclose what services you are participating in or anything about your relationship and participation with Operation HOPE.

**If you have any questions about these statements, you may call us at (404) 941-2919.**

## **Coaching Disclosure & Authorization**

Operation HOPE provides free coaching services and financial management information to individuals and small business owners. Operation HOPE will NEVER ask you for money nor will we pay your debts for you. Our coaching services are intended to be used only as general economic and financial resources. Please be aware that our information and coaching services are not a substitute for the economic, financial and other professional advice and services provided by banks, other regulated financial institutions and licensed financial professionals.

Operation HOPE does not provide investment, legal or tax advice. Accordingly, you should contact a lawyer, accountant, bank or other financial institution before making any financial decision or entering into a financial transaction. Operation HOPE is not and will not be responsible for any liability associated with your financial decisions and transactions.

- I acknowledge that I have received, read, understood, and agree to the terms of Operation HOPE's Privacy Statement



- I understand that Operation HOPE is a self-help organization whose objective is to educate and provide guidance and assistance only.
- I hereby authorize Operation HOPE and its employees and volunteers to collect personal information relevant to provide financial guidance or counseling services, which may include obtaining a copy of my personal credit report as needed during my participation in the program (if authorized to run credit report)
- I further authorize Operation HOPE and its employees and volunteers to share and disclose relevant personal information to other assistance agencies and/or organizations for the purposes of providing financial services
- I authorize Operation HOPE to obtain the information deemed necessary regarding my financial condition and credit worthiness. This includes financial statements, employment documents, savings and other depository accounts, past and present consumer credit records, copies of income tax returns, and/or outstanding credit and payment history (mortgage, auto, home improvement, charge / credit cards, credit unions, etc.). Operation HOPE, or its bank partner, is further authorized to use a copy of this form, to obtain the before mentioned; update financial statements and re-verification of information.
- I acknowledge Operation HOPE financial services providers consist of employees or volunteers who are not licensed or certified by any governing body and, therefore, I should always consult a licensed financial professional for advice prior to making any important financial decisions
- I release Operation HOPE and its employees and volunteers from any liability associated with the information or counseling services provided
- I hereby agree to hold Operation HOPE Inc., its employees and volunteers harmless from any claim, suit, action, or demand made by any creditors, agencies, companies or organizations to which Operation HOPE may refer, or any other entity or person which in any manner may arise from any action or inaction taken by any entity or person, in connection with any services rendered by Operation HOPE and its employees, volunteers and/or agents.
- I understand that Operation HOPE provides consumer credit information, coaching, guidance and assistance after which I may have access to an action plan (goals & homework) consisting of recommendations for handling my finances, possibly including referrals to other agencies as appropriate;
- I understand that Operation HOPE provides information and education on numerous loan products, credit products, and housing programs and I further understand that I am under no obligation to use any products or services of Operation HOPE's industry partners, including those of financial institutions offering loan products or realtor services, etc. (see list of partners below). Enrolling in other Operation HOPE programs or services is not a requirement to receive housing coaching.
- I hereby agree that, in the event Operation HOPE assists me in purchasing a home, securing a loan, modifying my loan or obtaining an acceptable workout plan, I will provide a copy of said outcome to Operation HOPE for its secure files for program validation.



## DISCLOSURE OF OPERATION HOPE PARTNERS

<b>LENDING PARTNERS</b>		<b>REALTOR PARTNERS</b>
	M&T Bank	
Bancorp South	RBC Bank	Caldwell Banker
Bank of America	Popular Community Bank	Century 21
Bank of the West	Regions Bank	Dream Makers
BB&T	Santander	Exit Realty Landmark
Colorado Federal Savings Bank	SunTrust	Keller Williams
CIT Bank	Synovus Bank	Modern Realty
Fifth Third Bank	Trustmark	Six Degrees Realty
Fulton Bank	Union Bank	Team Equity LA
First Horizon Bank	US Bank	
First Bank	Wells Fargo	



## **Homeownership Program**

As a **Homeownership** Coaching client, I understand that:

- I am under no obligation to use any products or services of Operation HOPE's partners, including those of financial institutions offering loan products.
- I will be required to provide documentation deemed necessary for my pre-qualification including statements of my savings depository account(s).

## **Credit Authorization Form**

To assist Operation HOPE in achieving my objectives, I/We hereby authorize Operation HOPE to obtain the information it deems necessary regarding my/our financial condition and credit worthiness. Operation HOPE or its successor in interest is further authorized to use a Photostat copy of this form in order to obtain the aforementioned information.

You may be asked to show your identification card, if you request a credit report.

## **Financial Documentation**

As a part of HOPE coaching programs, please provide official documentation of your income, savings and debt (where applicable). Examples of documentation are listed below to provide to your HOPE financial well-being coach so they may create an accurate financial assessment, as a part of your financial planning.

### **Income Statements**

This is official documentation of your bank statements or paycheck stubs, for at least two pay periods.

### **Savings and Accounts Statements**

This is official documentation of savings, bank accounts and retirement accounts. Please mark through your account number, as we do not need that information – if applicable.



## **Conflict of Interest**

As a HUD approved Counseling Agency Operation HOPE is required to fully disclose all actual and potential conflicts of interest.

Operation HOPE prohibits the solicitation and acceptance of gifts or gratuities by employees, volunteers, and agents for their personal benefit.

A conflict of interest would arise if the director, employee, volunteer or agent of a participating agency or the spouse, child or business partner of any individual holding these positions of trust or any organization in which these persons serve as an employee (other than Operation HOPE), or with future employment, has a direct interest in the client by virtue of their role. Some examples include, as the client's landlord, real estate agent, broker, creditor, mortgage broker, loan originator, insurance broker, and title officer.

1. Violation of this code will be subject to disciplinary action which could include immediate termination.
2. This code is applicable to all Operation HOPE programs and transactions.



## **Términos, Condiciones y Declaraciones por Los Programas y Servicios de Operation HOPE**

Asesoramiento en Administración de Dinero y Crédito | Asesoramiento en Adquisición de Vivienda | Asesoramiento para Pequeños Empresarios | Entrenamiento para Emergencia/Desastres

### **Declaración de Privacidad**

Operation HOPE, Inc. esta comprometido a proteger la privacidad de las personas, familias y negocios que se comunican con nosotros para solicitar asistencia. Sabemos que las inquietudes y preocupaciones que nos comunican son personales. Queremos que usted entienda que hacemos con la información que recolectamos de usted y cómo la utilizaremos.

"Información personal y no-pública", como la información del total de deuda, ingresos, costos de vida e información personal relacionada con sus circunstancias financieras, que se le proveerán a acreedores, programas de monitoreo, y otros; solo con su autorización previa a través de los Términos y Condiciones en el portal del cliente.

#### **La información que recolectamos**

- Su nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, información sobre su situación financiera y otra información personal que podamos recibir verbalmente o en documentos que usted nos provea
- La información que nos entregue sobre el saldo de su cuenta, historial de pagos, uso de se tarjeta de crédito, la identidad de las personas o empresas con las que tuvo transacciones financieras y otra información personal sobre sus transacciones bancarias.
- Su crédito, historial de cuenta o otra información personal que podamos recibir de un acreedor o agencia que reportan crédito con su autorización
- Limitamos la información que recopilamos, solo a la información que necesitamos, para brindarle servicios efectivos a usted

#### **Puede optar en no participar en algunas divulgaciones**

Tiene la oportunidad de optar a no participar/"opt-out" de las divulgaciones de su información personal y no pública, a terceros (como sus acreedores), pero tiene que indicarnos que no hagamos esas divulgaciones.

Si elige "optar a no participar/"opt-out", no podremos nosotros responder las preguntas de sus acreedores. Si en algún momento desea cambiar su decisión con respecto a su optar a no participar/"opt-out", puede llamarnos al (404) 941-2919 y haremos el cambio.



### **Cómo utilizamos la información que recopilamos de usted:**

- Podemos utilizar información anónima de casos y grupos para evaluar nuestros servicios, recopilar información valiosa y diseñar futuro programas.
- Los informes que se le prevén a los socios financieros solo revelarán información básica, como el nombre, el monto del préstamo, el tipo de préstamo, y el prestador si corresponde.
- Solo proporcionaremos la información que creemos que es necesaria para ayudarlo en una intervención u otros servicios que nos solicite.
- No vendemos, prestamos, ni traspasamos ninguna información de identificación personal que nos proporcione.
- Siempre que no haya optado a no participar/"opt-out", podemos divulgar parte o la totalidad de la información sobre usted o clientes anteriores o a cualquier persona según lo permita la ley (por ejemplo, si nos vemos obligados por un proceso legal)
- Dentro de la organización, restringimos el acceso a su información personal no pública solo a los empleados que necesitan conocer esa información para brindarle servicios. Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimiento que cumplen con las reglamentaciones Federales para proteger su información personal no pública.
- Si está participando en HOPE dentro de su trabajo/"HOPE Inside the Workplace" a través de su empleador, podemos informar que usted es un participante en el programa utilizando un número de identificación de empleado emitido por el empleador, o el nombre, o apellido SOLAMENTE. NO divulgaremos en qué servicios está participando ni nada sobre su relación y participación con Operation HOPE.

**Si tiene alguna pregunta sobre estas declaraciones, puede llamarnos al (404) 941-2919.**

## **Divulgación y Autorización de Asesoramiento**

Operation HOPE ofrece servicios gratuitos de asesoramiento e información sobre gestión financiera a particulares y propietarios de pequeñas empresas. Operation HOPE NUNCA le pedirá dinero ni pagaremos sus deudas por usted. Nuestros servicios de coaching están destinados a ser utilizados únicamente como recursos económicos y financieros generales. Tenga en cuenta que nuestros servicios de información y asesoramiento no reemplazan el asesoramiento y los servicios económicos, financieros y otros profesionales proporcionados por bancos, otras instituciones financieras reguladas y profesionales financieros con licencia.

Operation HOPE no brinda asesoría de inversión, legal o fiscal. Por lo tanto, debe comunicarse con un abogado, contador, banco u otra institución financiera antes de tomar cualquier decisión financiera o realizar una transacción financiera. Operation HOPE no es ni será responsable de ninguna responsabilidad asociada con sus decisiones y transacciones financieras.





- Reconozco que he recibido, leído, entendido y acepto los términos de la Declaración de privacidad de Operation HOPE
- Entiendo que Operation HOPE es una organización de autoayuda cuyo objetivo es educar y brindar orientación y asesoramiento solamente.
- Por la presente, autorizo a Operation HOPE, a sus empleados, y a sus voluntarios a recopilar información personal relevante para brindar orientación financiera o servicios de asesoramiento, lo que puede incluir la obtención de una copia de mi informe crediticio personal según sea necesario durante mi participación en el programa (si una autorización para ejecutar el reporte de crédito es necesaria).
- Además, autorizo a Operation HOPE, sus empleados y voluntarios; a compartir y declarar información personal a otras agencias y organizaciones de asistencia, con el propósito de proveer servicios financieros.
- Autorizo a Operation HOPE a obtener la información que considere necesaria con respecto a mi condición financiera y estatus de crédito. Esto incluye informes financieros, documentos de empleo, cuentas bancarias en general, reportes de crédito actuales y del pasado, copias de las declaraciones de impuestos, y/o historial de pagos de crédito y de pagos pendiente (hipoteca, automóvil, arreglos para su hogar, cargos de tarjetas de crédito, cooperativas y/o entidades de ahorros y créditos, etc.). Autoriza además a Operation HOPE, o sus asociados bancarios, a utilizar una copia de este documento, para obtener lo antes mencionado; estados financieros actuales y revisiones necesarias de la información.
- Reconozco y entiendo que los servicios financieros de Operation HOPE son presentados por empleados y voluntariados, que pudieran no estar licenciados ni tener certificaciones por ningún organismo rector. Por eso, yo, debería consultar con un profesional licenciado antes de tomar cualquier decisión financiera importante.
- Libero a Operation HOPE, sus empleados y voluntarios de cualquier responsabilidad asociada con los servicios de información o asesoramiento proporcionados.
- Por la presente, estoy de acuerdo que Operation HOPE Inc., sus empleados y voluntarios no serán perjudicados por cualquier reclamo, demanda, o acción legal realizada por cualquier acreedor, agencia, o compañía con la cual organización Operation HOPE pueda referir, o cualquier otra institución o persona, que de cualquier manera puede surgir acción o inacción tomada por cualquier institución o persona, que estén relacionadas con los servicios brindados por Operation HOPE, sus empleados, voluntarios y/o agentes.
- Entiendo que Operation HOPE ofrecer información sobre crédito al consumidor, asesoramiento, guía y asistencia, por lo tanto podría tener acceso a un plan de acción (objetivos y tareas) que consiste en recomendaciones para manejar mis finanzas, posiblemente incluyendo referencias a otras agencias según corresponda;
- Entiendo que Operation HOPE ofrece información y educación sobre varios productos de préstamo, productos de crédito, programas de vivienda, además yo entiendo que no hay obligación de utilizar ningún producto o servicio de los socios de la industria de Operation HOPE, incluyendo a los de las instituciones financieras que ofrecen préstamos, productos o servicios de propiedad inmobiliaria, etc. (consulte la lista de socios abajo).



Inscribirse en otros programas o servicios de Operation HOPE no es un requisito para recibir asesoría sobre vivienda.

- Por el presente acepto que, en caso de que Operation HOPE me asista: en la compra de una casa, garantizar un préstamo, modificar o refinanciar mi préstamo, o cualquier otro plan financiero, le daré entonces una copia de dicho resultado a Operation HOPE para sus archivos seguros para la validación del programa.

### DECLARACIÓN DE LOS SOCIOS DE OPERATION HOPE

PRESTAMISTAS ASOCIADOS	M&T Bank	AGENTES INMOBILIARIOS
Bancorp South	RBC Bank	Caldwell Banker
Bank of America	Popular Community Bank	Century 21
Bank of the West	Regions Bank	Dream Makers
BB&T	Santander	Exit Realty Landmark
Colorado Federal Savings Bank	SunTrust	Keller Williams
CIT Bank	Synovus Bank	Modern Realty
Fifth Third Bank	Trustmark	Six Degrees Realty
Fulton Bank	Union Bank	Team Equity LA
First Horizon Bank	US Bank	
First Bank	Wells Fargo	

### Programa de Propiedad de Vivienda

Como cliente de Asesoría del **Programa de Propiedad de Vivienda**, entiendo que:

- No tengo ninguna obligación de utilizar ningún producto o servicio de los socios de Operation HOPE, incluyendo las instituciones financieras que ofrecen productos de préstamo.



- Se me pedirá que entregue la documentación que sea considerada necesaria para mi precalificación, incluyendo los estados de mis cuentas personales, de depósito, y de ahorros.

## **Formulario de Autorización de Crédito**

Para ayudar a Operation HOPE a lograr mis objetivos, Yo/Nosotros autorizamos a Operation HOPE a obtener la información que considere necesaria con respecto a mi/nuestra condición financiera y reportes de crédito. Operation HOPE o su sucesor en interés también está autorizado a utilizar una copia de Photostat, de este documento para obtener la información antes mencionada.

Se le puede pedir que muestre su identificación personal, si se solicitase un informe de crédito.

## **Documentación Financiera**

Como parte de los programas de asesoría de Operation HOPE, por favor entregue documentación oficial de sus ingresos, cuentas corrientes de sus ahorros, deudas (cuando se aplique). Abajo hay ejemplos de la documentación necesaria para que su asesor de bienestar financiero de HOPE, pueda realizar una evaluación financiera precisa, como parte de su plan de acción financiera.

### **Declaraciones de ingreso**

Esta es la documentación oficial de sus estados de cuentas bancarios o comprobantes/cheques de pago, por mínimo de dos periodos de pago.

### **Estados de Cuentas Corrientes y de Ahorros**

Esta es la documentación oficial de ahorros, cuentas bancarias y cuentas de retiro. Por favor suprima su número de cuenta, ya que no necesitamos esa información – solo si aplicable.

## **Conflicto de intereses**

Como agencia de asesoramiento aprobada por “HUD”, se requiere que Operation HOPE revele completamente todos los conflictos de intereses existentes y posibles.



Operation HOPE prohíbe la solicitud y aceptación de regalos o gratificaciones por parte de empleados, voluntarios y agentes para su beneficio personal.

Un conflicto de intereses sucede si el director, empleado, voluntario o agente de una agencia participante, o la pareja, hijo, o socio de negocios de cualquier individuo que ocupe estos puestos de confianza o cualquier organización en la que estas personas sean empleados (aparte de Operation HOPE), o con futuro empleo, tenga un interés directo en el cliente en virtud de su función. Algunos ejemplos incluyen, como propietario del cliente, agente de bienes raíces, intermediario, acreedor, agente hipotecario, originador de préstamos, corredor de seguros y oficial de títulos.

1. La violación de este código estará sujeto a medidas disciplinarias que podrían incluir el despido inmediato.
2. Este código es aplicable a todos los programas y transacciones de Operation HOPE.