

## 口译服务常见问题

### 贵行是否为英语能力有限的客户提供口译服务？

为了促进所有客户公平且不受歧视地获得金融产品和服务，本行聘请了精通西班牙语的双语职员。就其他语言而言，本行与独立的第三方服务机构合作，该机构提供多种非英语专业电话口译服务人员。

### 贵行提供哪些语种的翻译服务？

最为常见的语言协助服务有西班牙语、韩语、葡萄牙语（巴西）、简体中文、尼泊尔语、蒙古语和阿拉伯语服务。但是，我们的口译服务支持数百种语言和方言。

### 口译服务是否收费？

不收费，本行客户可免费获得口译服务。

### 如何申请口译服务？

如有任何疑问或希望获得非英语语言版本的补充信息，请致电 888-672-5626 与我们联系，我们将尽快提供电话口译服务。

### 银行是否提供经过翻译的非英语语言文件？

应联邦法律或州法律或投资者指南要求，我们提供已翻译为非英语语言的披露文件。目前，我们无法以英语以外的语言提供银行服务或发放和提供贷款。

### 银行的口译服务是否经过质量标准评估？

我们的口译服务机构聘请经过认证的口译员，并遵守国际标准化组织 (International Standards Organization, ISO) 的基准，包括以下基准：

- 9001:2015 质量管理体系，要求服务机构证明其有能力始终如一地提供符合法律法规要求的产品和服务。
- 13611:2014 社区口译指南，要求服务机构制定口语与手语沟通过程中的口译服务标准和最佳实践，使对此类服务语言熟练程度有限的人能够获得这些服务。
- 17100:2015 笔译服务，要求服务机构制定交付优质笔译服务所需的核心流程、资源及其他必要条件方面的要求。

### 贵行会采取哪些信息保护措施？

本行高度重视信息安全和个人信息的隐私性。为保护您的非公开个人信息，口译员需通过一套全面的审查程序，并签署正式的保密协议。