

關於傳譯服務的常見問題

銀行會否為英文能力有限的客戶提供傳譯服務？

為讓所有客戶在獲取服務時獲得公平對待且免於受歧視，銀行方面特意聘請了會說西班牙語的工作人員。對於其他語言，銀行設有一項獨立的第三方服務，有多為專業傳譯人員透過電話以多種英文以外的語言提供服務。

可提供什麼語言？

最常被要求提供的語言有西班牙語、韓語、巴西葡萄牙語、漢語普通話、尼泊爾語、蒙古語和阿拉伯語。然而，我們的傳譯服務支援數以百計的語言及方言。

使用傳譯服務是否會收取費用？

否，銀行客戶使用傳譯服務無須任何費用。

我應如何申請傳譯服務？

如有任何疑問或需要英文以外的語言的額外資訊，請撥打 **888-672-5626** 聯絡我們，我們將儘快為您安排傳譯員。

銀行是否提供英文以外語言的翻譯版本文件？

在聯邦或州法律，或投資者指引的影響下，我們將提供已翻譯為英語以外語言的披露文件。目前，我們無法以英語以外的語言提供銀行服務，或發出及處理貸款。

銀行的傳譯服務是否經過品質評估？

我們為傳譯服務聘用的傳譯員已通過認證並符合國際標準組織 (ISO) 的下列基準：

- **9001:2015** 品質管理體系，要求該服務機構證明具備持續提供符合法定及監管要求的產品及服務的能力。
- **13611:2014** 社區傳譯準則，要求該服務機構訂定口頭及簽署交流期間的傳譯標準及最佳處理方法，讓對此類服務的語言程度有限的人士可獲得服務。
- **17100:2015** 翻譯服務，要求該服務提供核心流程、資源，以及提供優質翻譯服務所需的其他方面的要求。

為保護本人資訊，已採取什麼措施？

本行對資訊安全以及您的個人資訊隱私予以特別重視。為保護您的非公開個人資訊，傳譯員需經過全面審查程序，並要求簽署一份正式《保密協議》。