

통역 서비스에 관해 자주 묻는 질문

해당 은행은 제한된 영어 능력으로 고객에게 통역 서비스를 제공합니까?

모든 고객이 금융 상품 및 서비스에 대한 공정하고 차별 없는 접근을 촉진하기 위해, 해당 은행은 스페인어로 2 개 국어를 구사하는 직원을 고용합니다. 해당 은행은 다른 언어의 경우, 많은 비영어권 언어에 대해 전화로 전담 통역 전문가 서비스를 제공하는 독립적인 제 3 자 서비스를 보유하고 있습니다.

어떤 언어를 사용할 수 있습니까?

가장 자주 있는 지원 요청은 스페인어, 한국어, 브라질-포르투갈어, 북경어, 네팔어, 몽골어 및 아랍어입니다. 그러나, 저희 통역 서비스는 수백 가지 언어와 방언을 지원합니다.

통역 서비스 이용시 요금이 부과됩니까?

아닙니다. 은행 고객은 통역 서비스를 사용하는 데 요금이 부과되지 않습니다.

통역 서비스는 어떻게 요청합니까?

질문이 있거나 또는 영어 이외의 언어로 된 추가 정보를 얻고자 하는 경우, 888-672-5626 으로 전화하시면 통역사에게 신속하게 전화로 연결해 드리겠습니다.

해당 은행은 영어가 아닌 언어로 번역된 문서를 제공합니까?

연방법 또는 주법 또는 투자자 지침에서 요구할 때 영어가 아닌 언어로 번역된 공개 정보를 제공합니다. 현재 우리는 영어 이외의 언어로 은행 서비스를 제공하거나, 또는 대출 서비스를 시작할 수 없습니다.

해당 은행의 통역 서비스는 품질 기준에 대하여 평가됩니까?

당사의 통역 서비스는 공인 통역사를 고용하고 다음을 포함한 국제 표준 기구(ISO) 기준을 따릅니다.

- 해당 서비스가 법적 및 규제 요구 사항을 충족하는 제품 및 서비스를 일관되게 제공할 수 있는 능력을 입증하도록 요구하는, 9001:2015 품질 관리 시스템
- 서비스 언어에 제한이 있는 사람들이 서비스에 접근할 수 있도록 하는 구두 및 서명된 의사 소통 중 통역을 위한 기준 및 모범 사례를 서비스에 설정하도록 요구하는, 13611:2014 지역사회 통역을 위한 지침
- 서비스가 양질의 번역 서비스를 제공하는 데 필요한 핵심 과정, 자원 및 기타 측면에 대한 요구 사항을 제공하도록 요구하는, 17100:2015 번역 서비스

내 정보를 보호하기 위해 어떤 조치를 취합니까?

해당 은행은 정보 보안 및 귀하의 개인 정보 보호를 매우 중요하게 생각합니다. 귀하의 비공개 개인 정보를 보호하기 위해, 통역사는 포괄적인 심사 절차를 거쳐 공식적인 비공개 및 기밀 유지 계약에 서명해야 합니다.