

## दोभाषे सेवाहरूसम्बन्धी बारम्बार रूपमा सोधिने प्रश्नहरू

### के बैंकले सीमित अङ्ग्रेजी प्रवीणता भएका ग्राहकहरूलाई दोभाषे सेवाहरू प्रदान गर्छ?

सबै ग्राहकहरूलाई वित्तीय उत्पादन र सेवाहरूमा निष्पक्ष र गैर-भेदभावपूर्ण पहुँच प्रवर्द्धन गर्नका लागि, बैंकले स्पेनी भाषामा द्विभाषी भएका कर्मचारीलाई नियुक्त गर्छ। अन्य भाषाहरूका लागि, बैंकमा धेरैजसो अङ्ग्रेजी भाषा नबोल्नेहरूका लागि टेलिफोनमार्फत निर्दिष्ट दोभाषे सेवाका पेशेवरहरू प्रदान गर्ने स्वतन्त्र तेस्रो-पक्ष सेवा छ।

### कुन-कुन भाषाहरू उपलब्ध छन्?

धेरैजसो, सहायता स्पेनी, कोरियाली, ब्राजिल-पोर्चुगाली, मान्डारिन, नेपाली, मङ्गोलियन र अरबी भाषामा अनुरोध गरिन्छ। यद्यपि, हाम्रो दोभाषे सेवाले सयौं भाषा र उपभाषाहरू समर्थन गर्दछ।

### के दोभाषे सेवाहरू प्रयोग गर्दा शुल्क लाग्छ?

लाग्दैन, बैंकका ग्राहकहरूलाई दोभाषे सेवाहरू प्रयोग गर्दा शुल्क लाग्दैन।

### मैले दोभाषे सेवाहरू कसरी अनुरोध गर्न सक्छु?

तपाईंसँग प्रश्नहरू छन् वा गैर-अङ्ग्रेजी भाषामा थप जानकारी प्राप्त गर्न चाहनुहुन्छ भने, हामीलाई 888-672-5626 मा फोन गर्नुहोस् र हामी दोभाषेहरूलाई द्रुत रूपमा टेलिफोन पहुँच प्रदान गर्ने छौं।

### के बैंकले गैर-अङ्ग्रेजी भाषामा अनुवाद गरिएका कागजातहरू प्रदान गर्दछ?

हामीले संघीय वा राज्य कानून वा लगानीकर्ताका मार्गदर्शनहरूद्वारा आवश्यक हुँदा खुलासा पत्रहरू गैर-अङ्ग्रेजी भाषामा प्रदान गर्दछौं। यो समयमा, हामीले अङ्ग्रेजी बाहेक अरु भाषामा बैंकिङ सेवाहरू प्रदान गर्न वा ऋणहरू निकाल्न र दिन सक्दैनौं।

### के बैंकका दोभाषे सेवाहरू गुणस्तर मापदण्डहरूका लागि पहुँच गरिन्छ?

हाम्रो दोभाषे सेवाले प्रमाणित दोभाषेहरूलाई नियुक्त गर्छ र निम्नसहित अन्तर्राष्ट्रिय मानदण्ड सङ्गठन (ISO) का बेन्चमार्कहरूसँग सम्बन्धित छ:

- 9001:2015 सेवाले वैधानिक र नियामक आवश्यकताहरू पूरा गर्ने उत्पादन र सेवाहरू निरन्तर रूपमा प्रदान गर्ने क्षमता प्रदर्शन गर्न आवश्यक पर्ने गुणस्तर व्यवस्थापन प्रणाली।
- 13611:2014 उक्त सेवाहरूमा सीमित प्रवीणताको भाषा भएका मानिसहरूलाई सेवाहरूमा पहुँच सक्षम गर्ने मौखिक र हस्ताक्षर गरिएको सञ्चार सेवाको अवधिमा अनुवाद गर्नका लागि सेवाले मापदण्ड र उत्कृष्ट अभ्यासहरू स्थापना गर्न आवश्यक पर्ने सामुदायिक अनुवाद सेवाका लागि मार्गदर्शनहरू।
- 17100:2015 सेवाले गुणस्तर अनुवाद सेवाहरू दिनका लागि आवश्यक पर्ने मुख्य प्रक्रिया, स्रोत र अन्य पक्षहरूका लागि आवश्यकताहरू प्रदान गर्न आवश्यक पर्ने अनुवाद सेवाहरू।

**मेरो जानकारीको सुरक्षा गर्न के-कस्ता कदमहरू चालिएका छन्?**

बैंकले जानकारीको सुरक्षा र तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीको गोपनीयतालाई एकदमै गम्भीरतापूर्वक लिन्छ। तपाईंको गैर-सार्वजनिक व्यक्तिगत जानकारीको सुरक्षा गर्नका लागि, दोभाषेहरूले विस्तृत पुनरीक्षण प्रक्रिया को सामना गर्दछन् र औपचारिक गैर-खुलासा र गोपनीयता सम्झौता हस्ताक्षर गर्न आवश्यक हुन्छ।