

Perguntas frequentes sobre Serviços de Interpretação

O banco oferece serviços de interpretação aos clientes com conhecimento limitado de inglês?

Com o objetivo de promover o acesso justo e não discriminatório a produtos e serviços financeiros para todos os clientes, o Banco conta com profissionais bilíngues em espanhol. Para outros idiomas, o Banco possui um serviço terceirizado independente que fornece profissionais de serviços de interpretação dedicados, por telefone, para muitos idiomas diferentes do inglês.

Quais idiomas estão disponíveis?

Na maioria das vezes, a assistência é solicitada em espanhol, coreano, português do Brasil, mandarim, nepalês, mongol e árabe. Entretanto, nosso serviço de interpretação oferece suporte a centenas de idiomas e dialetos.

Existe alguma taxa de utilização dos serviços de interpretação?

Não, os clientes do Banco não são cobrados pela utilização de serviços de interpretação.

Como solicito os serviços de interpretação?

Se você tiver dúvidas ou quiser obter informações adicionais em um idioma diferente do inglês, ligue para 888-672-5626 e forneceremos rapidamente acesso por telefone aos intérpretes.

O Banco fornece documentos traduzidos em idiomas diferentes do inglês?

Fornecemos publicações traduzidas em idiomas diferentes do inglês quando exigido por lei federal ou estadual ou pelas diretrizes do investidor. No momento, não podemos oferecer serviços bancários ou conceder e dar assistência a empréstimos em um idioma diferente do inglês.

Os serviços de interpretação do Banco são avaliados quanto aos padrões de qualidade?

Nosso serviço de interpretação emprega intérpretes certificados e está sujeito aos padrões de referência da International Standards Organization (ISO), incluindo:

- 9001: 2015 Sistema de Gestão da Qualidade, exige que o serviço demonstre a capacidade de fornecer produtos e serviços de forma consistente que atendam aos requisitos legais e regulamentares.
- 13611: 2014 Diretrizes para Interpretação Comunitária, exige que o serviço estabeleça critérios e melhores práticas para interpretação durante a comunicação oral e assinada que permite o acesso aos serviços para pessoas com conhecimento limitado do idioma de tais serviços.
- 17100: 2015 Serviços de tradução, exige que o serviço forneça requisitos para os principais processos, recursos e outros aspectos necessários para a entrega de serviços de tradução de qualidade.

Que medidas são tomadas para proteger minhas informações?

O Banco leva muito a sério a segurança da informação e a privacidade de suas informações pessoais. Para proteger suas informações pessoais não públicas, os intérpretes passam por um procedimento de verificação abrangente e são obrigados a assinar um Acordo formal de Não Divulgação e Confidencialidade.