

Preguntas frecuentes sobre los servicios de interpretación

¿Ofrece el Banco servicios de interpretación a los clientes con dominio limitado del inglés?

Para promover un acceso justo y no discriminatorio a los productos y servicios financieros para todos los clientes, el Banco emplea personal bilingüe en español. Para otros idiomas, el Banco cuenta con un servicio independiente externo que proporciona profesionales para el servicio de interpretación por teléfono para muchos idiomas distintos al inglés.

¿Qué idiomas están disponibles?

Lo más frecuente es que se solicite asistencia en español, coreano, portugués de Brasil, mandarín, nepalí, mongol y árabe. Sin embargo, nuestro servicio de interpretación admite cientos de idiomas y dialectos.

¿Hay que pagar por utilizar los servicios de interpretación?

No, a los clientes del Banco no se les cobra por utilizar los servicios de interpretación.

¿Cómo puedo solicitar servicios de interpretación?

Si tiene preguntas o desea obtener información adicional en un idioma distinto del inglés, llámenos al 888-672-5626 y le proporcionaremos rápidamente acceso telefónico a intérpretes.

¿Proporciona el Banco documentos traducidos en idiomas distintos al inglés?

Proporcionamos información traducida a idiomas distintos al inglés cuando así lo exigen las leyes federales o estatales, o las directrices de los inversores. En este momento, no podemos ofrecer servicios bancarios, ni originar y prestar servicios de préstamos en un idioma que no sea el inglés.

¿Se evalúan los servicios de interpretación del Banco para comprobar su calidad?

Nuestro servicio de interpretación emplea a intérpretes certificados y está sujeto a las normas de referencia de la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés):

- 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, que exige que el servicio demuestre la capacidad de proporcionar sistemáticamente productos y servicios que cumplan los requisitos legales y reglamentarios.
- 13611:2014 Directrices para la interpretación comunitaria, que exige que el servicio establezca criterios y mejores prácticas para la interpretación durante la comunicación verbal y por señas que permita el acceso a los servicios a las personas que tienen un dominio limitado de la lengua de dichos servicios.
- 17100:2015 Servicios de traducción, que exige que el servicio proporcione los requisitos para los procesos básicos, los recursos y otros aspectos necesarios para la prestación de servicios de traducción de calidad.

¿Qué medidas se toman para proteger mi información?

El Banco se toma muy en serio la seguridad de la información y la privacidad de sus datos personales. Para proteger su información personal no pública, los intérpretes se someten a un exhaustivo procedimiento de investigación y están obligados a firmar un acuerdo formal de no divulgación y confidencialidad.