

## **Βοήθεια από διερμηνέα**

Έχετε πρόβλημα να επικοινωνήσετε με το προσωπικό της τράπεζας; Θα σας ήταν ευκολότερο να μιλήσετε στα ελληνικά;

Διαθέτουμε δωρεάν υπηρεσία διερμηνέων για οποιοδήποτε πελάτη χρειάζεται βοήθεια να επικοινωνήσει σε όλο το δίκτυό μας.

### **Ποιος μπορεί να είναι ο διερμηνέας;**

Διερμηνέας ενδέχεται να είναι:

- μέλος του προσωπικού της commonwealth bank που μπορεί να μιλάει ελληνικά
- άτομο που εργάζεται για την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS).

Ορισμένες φορές διερμηνέας μπορεί να είναι ένας φίλος/μία φίλη, μέλος της οικογένειας ή λειτουργός στήριξης. Το άτομο πρέπει να είναι ηλικίας άνω των 18 ετών.

### **Πώς γίνεται η διαδικασία;**

Το μέλος του προσωπικού της τράπεζας θα σας πάει σε ένα ιδιωτικό δωμάτιο για να συζητήσετε ή για να τηλεφωνήσει. Θα σας προσφέρουμε αρκετό χρόνο να συνεργαστείτε με το διερμηνέα ώστε να είμαστε βέβαιοι ότι μας κατανοείτε και σας κατανοούμε.

### **Γιατί είναι σημαντικό να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα;**

Οι διερμηνείς μπορούν να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε την ορολογία, τους κινδύνους και τα οφέλη μίας νέας υπηρεσίας ή προϊόντος πριν συμφωνήσετε γι' αυτό.

Το προσωπικό της τράπεζας θα ζητήσει τη συγκατάθεσή σας για να σας βοηθήσει διερμηνέας. Συγκατάθεση σημαίνει ότι λέτε ναι.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα στην τράπεζα δωρεάν, ωστόσο πρέπει να πληρώσετε για μετάφραση γραπτών πληροφοριών σε άλλες γλώσσες. Για παράδειγμα, για φυλλάδιο.