

口译员的帮助

你和银行职员交流是否有困难？和有共同语言的人交流是否容易些？

任何需要帮助表达意思的顾客都可以在我们银行得到免费口译服务。

谁可以做口译？

口译员可以是：

- 和你有共同语言的联邦银行职员
- 笔译及口译服务处（TIS）的工作人员

有时朋友、家人或支持员工也可以为你翻译。他们必须超过 18 岁。

如何操作？

银行职员会带你去一个私密房间谈话或打电话。我们会给你充裕的时间和口译员合作，确保你理解我们、我们也理解你。

为什么使用口译员很重要？

在你同意接受一项新服务或新产品之前，口译员能帮你理解它的条件、风险和好处。

银行职员会问你是否同意接受口译员的帮助，同意的话就说是。

你可以在银行免费使用口译服务。不过，书面材料的翻译费用必须由你本人承担，比如翻译一份小册子。