

## **Trợ giúp của thông dịch viên**

Quý vị có gặp khó khăn khi giao tiếp với nhân viên ngân hàng không? Liệu nói chuyện với ai đó bằng chính ngôn ngữ của mình có dễ dàng hơn cho quý vị không?

Chúng tôi có dịch vụ thông dịch viên miễn phí cho bất kỳ khách hàng nào cần giúp đỡ để giao tiếp tại ngân hàng chúng tôi.

### **Ai có thể làm thông dịch viên?**

Thông dịch viên có thể là:

- nhân viên ngân hàng Commonwealth có thể nói ngôn ngữ của quý vị
- nhân viên làm việc tại Sở Thông ngôn Phiên dịch (TIS).

Đôi lúc bạn bè, người thân trong gia đình hoặc nhân viên hỗ trợ có thể dịch cho quý vị. Họ phải trên 18 tuổi.

### **Cách thức làm việc thế nào?**

Nhân viên ngân hàng sẽ đưa quý vị vào một phòng riêng để nói chuyện hoặc để gọi điện. Chúng tôi sẽ cho quý vị thật nhiều thời gian để làm việc với thông dịch viên nhằm đảm bảo quý vị hiểu chúng tôi và chúng tôi hiểu quý vị.

### **Tại sao việc sử dụng thông dịch viên lại quan trọng?**

Thông dịch viên có thể giúp quý vị hiểu các điều kiện, các rủi ro và lợi ích của dịch vụ hay sản phẩm mới trước khi quý vị đồng ý.

Nhân viên ngân hàng sẽ hỏi xem quý vị có ưng thuận nhận sự giúp đỡ của thông dịch viên không. Ưng thuận nghĩa là quý vị nói đồng ý.

Quý vị có thể sử dụng thông dịch viên tại ngân hàng miễn phí, tuy nhiên quý vị phải trả tiền để dịch các thông tin trên giấy ra các ngôn ngữ khác. Ví dụ, cuốn sách thông tin mỏng.