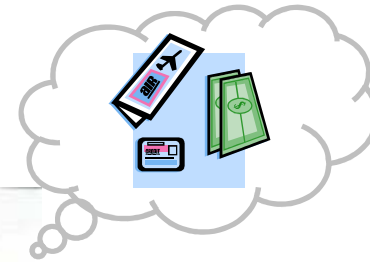


***SIMONA ARMAROLI***

**Consulenza bancaria  
"accessibile" per Cittadini  
sordi, un nuovo servizio**

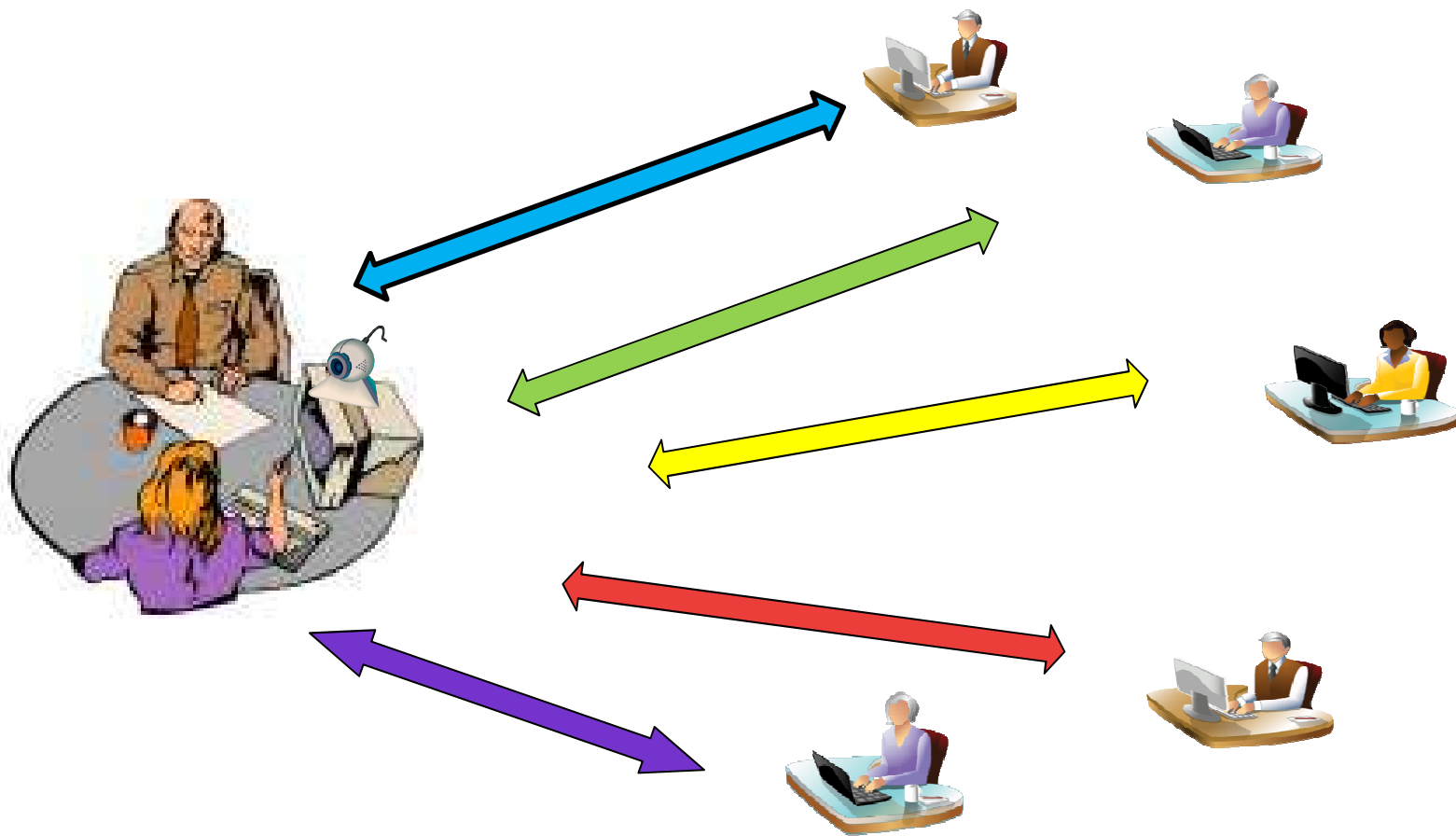
# Il cliente sordo si reca in un'Agenzia della Banca



comunica di volere una consulenza nella  
Lingua dei Segni (LIS)



Il Titolare lo fa accomodare e manda una @  
ad uno dei 5 colleghi sordi e chiede la  
disponibilità dell'appuntamento (giorno e ora)





il collega sordo  
risponde al Titolare  
via @ e da' l'**OK!**



**Il Titolare non appena ha la conferma dell'appuntamento da uno dei 5 colleghi sordi, comunica la data fissata al Cliente sordo via SMS o @**



# massima riservatezza e privacy



per la clientela sorda la Banca ha messo a disposizione delle sale "riservate", così non saranno presenti altre persone estranee all'appuntamento.

**Il giorno dell'appuntamento inizia la comunicazione tra il Titolare, il cliente sordo e il "mediatore bilingue" (sia oralisti e segnanti)**

**Il titolare fornisce consulenza alla persona sorda ...**



**... supportato dal collega "mediatore bilingue" in bilingue"**



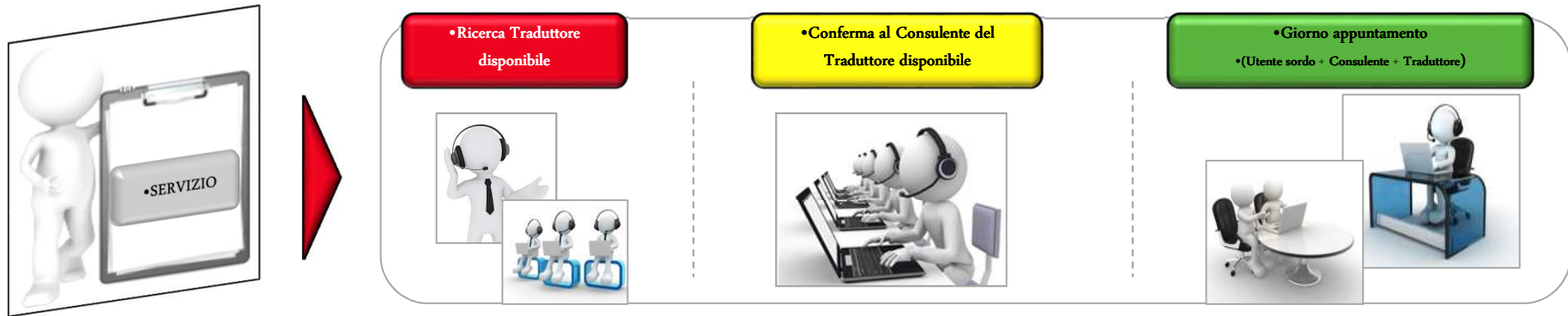


## Cosa fanno i traduttori in LIS?



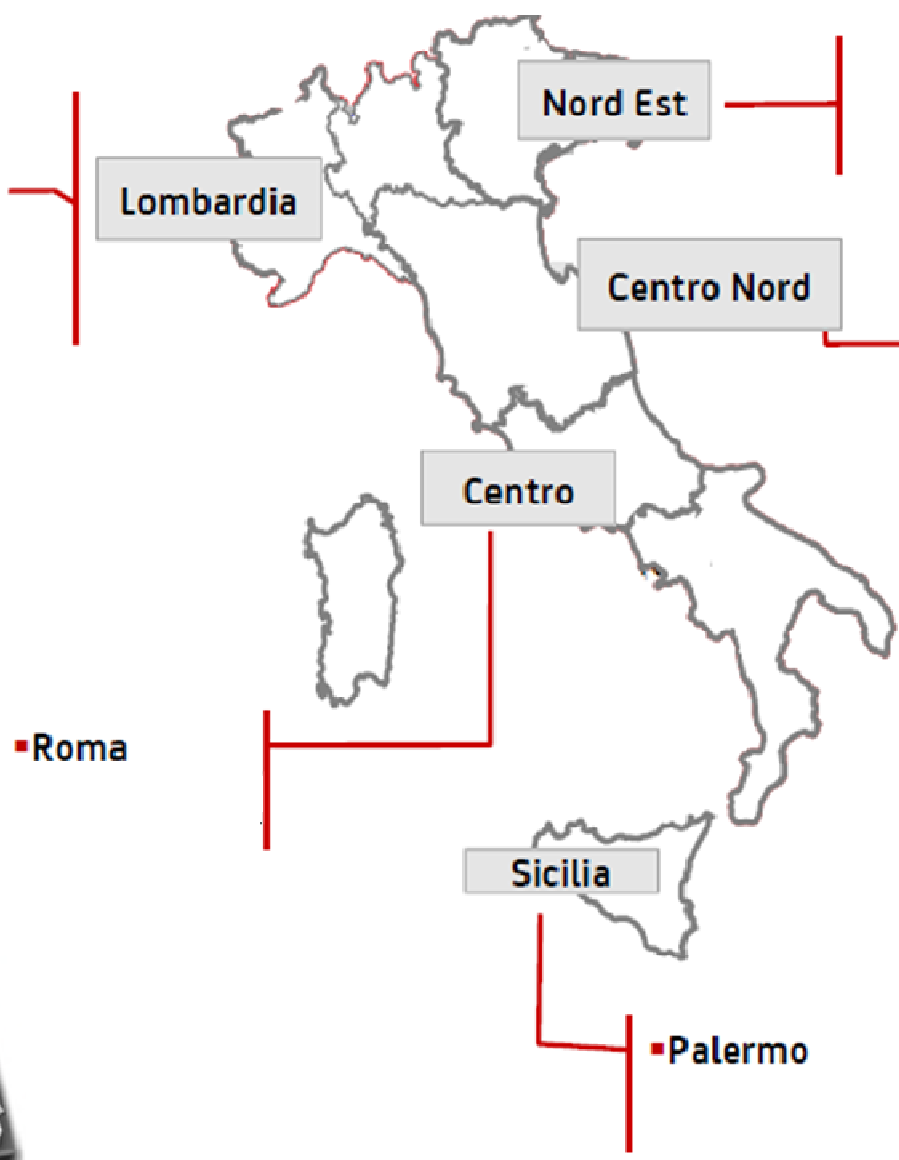
- ✓ Prendono in carico l'appuntamento
- ✓ Traducono la consulenza del Collega di Agenzia in Lingua dei Segni (LIS)
- ✓ Comunicano con il Collega udente parlando e utilizzando la chat di Lync
- ✓ Supportano e collaborano con la Rete per la promozione delle relazioni con le persone sorde, Clienti e Non Clienti

## Processo in sintesi del servizio:



- ✓ Il Referente dell'Agenzia pilota (DdA/AFP) manderà una mail al Team dei Traduttori chiedendo disponibilità per una delle 2 date indicate dal cliente.
- ✓ Ognuno dei Traduttori verificherà la propria agenda e la disponibilità della saletta per quella data e per quell'ora; di seguito ognuno del Team dei Traduttori - *sulla base della propria agenda* - risponderà al Collega.
- ✓ Confermato l'appuntamento da parte del Traduttore disponibile, il Referente di Agenzia tramite e.mail/sms (a seconda del canale di contatto preferito indicato ed evidenziato sul modulo) confermerà l'appuntamento alla persona sorda (vd FAQ per casi diversi).
- ✓ Il Referente di Agenzia prepara l'incontro con la persona sorda, comunicando al Collega Traduttore le informazioni in suo possesso (NDG, tipo di richiesta...)
- ✓ Il giorno dell'appuntamento il Referente di Agenzia riceve la persona sorda e la fa accomodare in saletta; si collega a Microsoft Lync e cerca il nome del Collega Traduttore che ha fornito disponibilità; attiva la videochiamata con il Collega Traduttore (vd Manuale Lync per attivazione/modalità software).

- Milano
- Brescia



▪ Belluno

▪ Bologna

▪ Roma

Sicilia

▪ Palermo

ATTUALMENTE SONO  
COINVOLTE QUESTE  
6 CITTA' PER  
L'ASSISTENZA IN  
LINGUA DEI SEGNI



# Grazie !

**grazie ai progressi tecnologici degli ultimi anni e agli investimenti fatti dalla Banca per migliorare l'utilizzo dei servizi bancari anche da parte delle persone sorde, sia in veste di dipendenti che in veste di clienti.**