



BOLETÍN N° 108 -03/07/2007
BP NACIONALES

Banco Santander Río emite resúmenes en braille para clientes no videntes

Consciente de la importancia de generar un mundo inclusivo, con igualdad de oportunidades para todos, **Banco Santander Río** lanzó un **servicio que permite a los clientes no videntes solicitar la emisión de los resúmenes en sistema Braille**.

El braille es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas no videntes. Consiste en celdas de seis puntos en relieve, organizados como una matriz de tres filas por dos columnas, que convencionalmente se numeran de arriba a abajo y de izquierda a derecha. La presencia o ausencia de puntos permite la codificación de los símbolos.

La iniciativa permite que estas personas puedan “*conocer sus movimientos bancarios por sus propios medios, sin necesidad de que alguien se encargue de hacerlo por ellos*”, explica **Guillermo Bonahora**, Gerente de Relaciones Institucionales de la entidad financiera.

De esta manera, mediante este servicio, los clientes no videntes de Banco Santander Río **reciben en su domicilio los resúmenes de cuenta con información sintetizada respecto al estado en que se encuentran**. La solicitud de este servicio se puede efectuar personalmente en todas las sucursales de la empresa, o bien comunicándose telefónicamente.

Franco Rizza, Gerente de Marketing de Productos, invita a palpar el sobre y las dos hojas que se ofrecen en relieve. Y comparte: “*Esto se imprime a doble faz, y por eso necesita un papel especial que soporte el impacto*”. Son detalles que aprendió en la puesta en marcha de la iniciativa.

Cambiar por dentro para impactar afuera

Puertas adentro del banco fue “*una sorpresa muy grande, porque no estaba planificado*”. La inquietud surgió cuando se contactaron con ellos desde una empresa dedicada a publicaciones en Braille, donde les plantearon la posibilidad de plasmar ese sistema en los resúmenes de cuenta que emite la entidad financiera. Esto generó la rápida adhesión de los diversos sectores en que se manifestó la idea, y aquella posibilidad se concretó finalmente.

Para implementar el sistema, primero emprendieron una **campana de difusión a través de los medios habituales de comunicación que emplea el banco**, es decir, catálogos y folletería. La razón estaba clara: “*Teníamos que suponer que el público destinatario de la propuesta estaba recibiendo el resumen y que alguien se lo estaba leyendo. Es decir que debíamos dirigirnos a esa persona*”, sostiene Rizza.

No menos de una decena de sectores del banco participan de la puesta en marcha del sistema. Las personas que trabajan en el call center atendiendo a los clientes dan el puntapié inicial: el circuito se cierra al despachar los sobres. La información es



sintetizada, debido a la extensión que implicaría detallar todos los movimientos en Braille. Es por eso que los clientes siguen recibiendo, además, sus resúmenes en el soporte habitual.

El compromiso y los resultados de esta iniciativa están a la vista. Actualmente, **más de 80 clientes** (desde que se lanzó la experiencia a fines de 2006) **reciben los resúmenes de sus respectivas cuentas en Braille sin necesidad de recurrir a la ayuda de un tercero.**

La relación de calidad con los clientes, la búsqueda de oportunidades para todos, la promoción de una mirada ampliada de inclusión son algunos de los valores que se traslucen en esta acción del Banco Santander Río.

Fuente: Revista Tercer Sector – www.tercersector.org.ar