

COMUNICATO STAMPA

DA BNL GRUPPO BNP PARIBAS UN NUOVO MODELLO DI SERVIZIO, UNICO NEL SUO GENERE, DEDICATO ALLE PERSONE SORDE

La Banca ha appositamente assunto e formato quattro giovani per seguire le esigenze di questi clienti, comunicando attraverso la Lingua dei Segni

Un'iniziativa che mette al centro le persone e le loro peculiarità, in una logica di inclusione e apertura alle diversità, valori cardine della strategia di BNL e di BNP Paribas nel mondo

Un nuovo modello di servizio e consulenza costruito con le persone sorde e per le persone sorde, definendo caratteristiche e funzionalità sulla base delle reali esigenze di chi vuole interagire con la Banca senza difficoltà e barriere e in autonomia.

BNL Gruppo BNP Paribas ha avviato questa iniziativa, prima banca in Italia, allo scopo di poter essere un punto di riferimento per le esigenze bancarie e finanziarie di una comunità che in Italia conta oltre 65.000 persone (fonte INPS). Un percorso in cui BNL è stata affiancata anche dalle Associazioni di riferimento, in una logica di utile e concreta condivisione.

Andrea Munari, Amministratore Delegato di BNL e Responsabile del Gruppo BNP Paribas in Italia: «essere diversi significa essere unici e questa iniziativa, della quale sono particolarmente orgoglioso, testimonia come la diversità e l'inclusione siano valori fondamentali per BNL e per tutto il Gruppo BNP Paribas, tali da orientare le nostre strategie e il nostro modo di fare banca nel mondo. Vogliamo essere sempre più attenti al singolo e alla Società tutta, sia quando operiamo sul fronte economico-finanziario sia quando interveniamo come impresa sociale, dando il nostro contributo per un futuro più sostenibile e responsabile verso le persone e il benessere collettivo».

L'iniziativa è stata presentata oggi presso la Direzione Generale di BNL a Roma, Palazzo Orizzonte Europa, in diretta *streaming* nel pieno rispetto delle più stringenti misure di sicurezza previste dai protocolli anti-Covid-19. Sono intervenuti **Andrea Munari**, Amministratore Delegato di BNL e Responsabile del Gruppo BNP Paribas in Italia; **Marco Tarantola**, Vice Direttore Generale della Banca e Responsabile della Divisione Commercial Banking e Reti Agenti; **Luca Bonansea**, Direttore Commercial Banking; **Mauro Bombacigno**, Direttore Engagement BNL e BNP Paribas in Italia; **Fabien Corso**, Direttore Risorse Umane BNL. Presenze che testimoniano come questo progetto abbia attraversato, fin dal top management, tanti settori ed attività della Banca per la sua importanza e complessità ma anche per la ricchezza del suo impatto in termini non solo operativi ma anche umani e di comunità.

Con loro, i **rappresentanti dell'ENS (Ente Nazionale Sordi) e della FIAS (Federazione Italiana Associazioni Sordi)** che hanno raccontato la propria esperienza partecipata, per la definizione e costruzione di questo nuovo modello di servizio.

E poi **Emanuela, Luca, Nicholas e Vincenzo**, i quattro neo-colleghi BNL (di età compresa tra i 20 e i 38 anni) sordi, che la Banca ha selezionato, formato e assunto per seguire i clienti comunicando attraverso la Lingua dei Segni, offrire loro la consulenza della Banca e le diverse soluzioni di volta in volta adatte ai loro bisogni.

L'unicità di tale iniziativa nasce fin dalla formazione di questi colleghi, che hanno affiancato i gestori più *senior* di BNL per poter acquisire la preparazione adeguata; ciò ha rafforzato e resa ancora più diffusa la consapevolezza dell'altro e delle sue esigenze, per il comune successo di questo nuovo progetto.

Il modello prevede per i clienti sordi la video-connessione come primo strumento di contatto tra gestore e cliente, anche in mobilità (attraverso smartphone e tablet) o presso le agenzie della Banca in apposite sale (HI Room), munite della tecnologia ad hoc. Il compagno di Emanuela, Luca, Nicholas e Vincenzo è proprio quello di avviare una relazione con il cliente sordo, "accompagnarli" e supportarli sia nella gestione delle esigenze di *banking* più semplici sia in quelle più evolute, tipiche non solo del quotidiano ma anche delle progettualità della vita di ognuno, offrendo ai clienti sordi la possibilità di essere autonomi nell'interazione con la Banca.

È possibile richiedere il servizio direttamente dal sito [bnl.it](https://www.bnl.it) nella pagina dedicata, dove ci sono informazioni aggiuntive e video in LIS, i cui protagonisti sono proprio i quattro neo-gestori di BNL che rappresentano il volto di una banca attenta ad un dialogo sempre più ampio ed inclusivo, in linea con la strategia di *#PositiveBanking* di BNL e di BNP Paribas, che punta a coniugare il business con la sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

BNL, con oltre 100 anni di attività, è uno dei principali gruppi bancari italiani e tra i più noti brand in Italia, presente su tutto il territorio nazionale con Filiali, Centri Private Banking, Centri Imprese "Creo BNL per l'Imprenditore", Centri Corporate Banking e Pubblica Amministrazione. BNL offre un'ampia gamma di soluzioni, prodotti e servizi, da quelli più tradizionali ai più innovativi, per soddisfare le molteplici esigenze dei clienti (privati e famiglie, imprese, enti ed istituzioni). BNL è dal 2006 in BNP Paribas, Gruppo presente in 71 paesi, con circa 199.000 collaboratori, dei quali oltre 151.000 in Europa, dove ha quattro mercati domestici: Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo. BNP Paribas detiene posizioni chiave nei suoi grandi settori di attività: Domestic Markets e International Financial Services (le reti di retail banking e i servizi finanziari sono inclusi da Retail Banking & Services) e Corporate & Institutional Banking. BNL è particolarmente impegnata, come tutto il Gruppo BNP Paribas, sul fronte della sostenibilità economica, sociale ed ambientale; una strategia di *#PositiveBanking* che sintetizza l'ambizione della Banca di generare, attraverso il proprio business, un impatto positivo su clienti, collaboratori e sulla collettività intera, contribuendo ad un futuro più sostenibile.

Media Relations: **Francesco Chiurco**, **Maurizio Cassese** +39 06.42925362 press.bnl@bnlmail.com



@BNL_PR



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca
per un mondo
che cambia