



La gestora-intérprete Estibaliz Arriola (en la pantalla del ordenador) se comunica con la cliente Elena Legat a través del lenguaje de los signos. A la derecha, Ignacio Mendiburi hace consultas con el mismo lenguaje a Estibaliz, en la oficina central de Caja Navarra en Pamplona.

Te escuchamos ((de verdad))



Este distintivo indica que las Canchas están preparadas para atender a las personas con limitación auditiva. Los que estéis interesados en conocer este servicio de Caja Navarra o solicitar la asistencia de un gestor-intérprete de signos a través de videoconferencia, podéis enviar un correo electrónico a estibaliz.arriola@cajanavarra.es.

Caja Navarra es la única entidad financiera en la que gestores-intérpretes de signos atienden las necesidades de las personas con discapacidad auditiva todos los días, sin cita previa, y con total confidencialidad.

Caja Navarra ha puesto en marcha una iniciativa pionera y necesaria en España: un servicio de gestores-intérpretes de signos para resolver los trámites bancarios de las personas con discapacidad auditiva. Hace apenas unas semanas, cuando alguien de este colectivo (en España hay un millón de personas sordas) quería hacer una simple consulta en cualquier oficina bancaria debía prepararlo con tiempo. Primero, contactar con una asociación de personas sordas, solicitar un intérprete de signos y acordar una cita con él y con un gestor de la entidad en cuestión. Hasta solucionar el problema podían pasar varios días: las demandas superan normalmente la disponibilidad de los intérpretes, insuficiente, sobre todo en las grandes ciudades como Madrid y Barcelona.

Con esta iniciativa de CAN, una persona sorda puede acercarse a cualquier Cancha y el gestor, a través

de su ordenador, resolverá la gestión lo antes posible en una video-conferencia con un intérprete.

Gestores e intérpretes

Además, con este servicio, Caja Navarra resuelve también un problema de confidencialidad, que inquietaba a más de un cliente. Los intérpretes que acompañaban a las personas sordas se enteraban de todo lo que el cliente hablaba con el gestor, con las molestias que eso representaba. Por eso, los intérpretes de signos que trabajan en Caja Navarra son también gestores, obligados por ley a mantener secreto profesional, lo que evita el peligro de contar con intermediarios. Estibaliz Arriola es una de las profesionales de Caja Navarra que trabaja en este nuevo servicio. Es licenciada en Pedagogía, maestra de Educación Infantil y tiene un postgrado en Audición y Lenguaje. Estibaliz atiende las demandas personales de los clientes con discapacidad auditiva todas las mañanas en la oficina principal de CAN en

Pamplona (avenida Carlos III). Si cualquier gestor solicita su ayuda desde la webcam que tiene instalada en su ordenador, Estibaliz puede solucionar la consulta inmediatamente, a través de la red. Si algún cliente prefiere acercarse a la oficina, tendrá que hacerlo por la tarde, que es cuando tiene tiempo para atender a las visitas.

La medida ha sido muy bien acogida por las asociaciones de personas sordas, como Asorna, que ya han empezado a comunicar a sus miembros esta nueva posibilidad que ha puesto en marcha Caja Navarra. Al mismo tiempo, los profesionales de CAN, como Estibaliz, reconocen que no dejan de atender los requerimientos de decenas de personas con dificultad auditiva que sienten, por fin, que un banco los escucha de verdad.

El programa contempla un salto cualitativo considerable: en algunos meses más, los clientes con discapacidad auditiva podrán comunicarse directamente con intérpretes como Estibaliz, desde su casa o desde cualquier sitio con Internet de banda ancha y webcam. Ni siquiera necesitarán acudir a las oficinas de CAN, como hoy. ✖

“Este servicio me parece excelente”

Ignacio Mendiburi vive en el barrio de la Chantrea de Pamplona y tiene 42 años. Es completamente sordo, así que, para él, las gestiones más sencillas son difíciles de ejecutar: sus posibilidades de comunicarse con las personas que no conocen el lenguaje de los signos son casi nulas. Por eso, Ignacio es uno de los beneficiados por la contratación de gestores-intérpretes de CAN. Mendiburi prefiere resolver sus trámites directamente, así que todos los meses visita a la intérprete y gestora Estibaliz Arriola en la oficina central de CAN (avda. Carlos III). Como es el encargado de la contabilidad de una ONG y responsable del pago de las nóminas, cuando necesita resolver alguna duda financiera la consulta con ella. “Este servicio me parece excelente; no puedo llamar por teléfono, así que vengo a la oficina y hablo con Estibaliz, sin necesidad de solicitar una intérprete externa”, nos cuenta Ignacio con gestos, a través de su gestora personal.