

Behindertengerechte Zugänglichkeit von Bankdienstleistungen bei der Credit Suisse

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen**

Band (Jahr): **102 (2008)**

Heft 2

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Behindertengerechte Zugänglichkeit von Bankdienstleistungen bei der Credit Suisse

Am 14. Januar 2008 findet im Hotel Savoy in Zürich eine Medienkonferenz zum Thema „Accessibility bei der Credit Suisse“ statt.

Hanspeter Kurzmeyer, Leiter Privatkunden Schweiz, heisst die wohl rund 30 VertreterInnen von Behindertenverbänden und Medien willkommen.



Er legt dar, dass die Credit Suisse als erster grosser Finanzdienstleister in der Schweiz begonnen habe, die Bank und ihre Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen umfassend zugänglich zu machen. Geschäftsstellen, Webseiten, Contact Centers, Prozesse und der Versand von Informationen wie Bankauszüge an Kunden wurden auf deren „Accessibilty“ für Menschen mit Seh- oder Mobilitätsbehinderungen, für Gehörlose oder Schwerhörige sowie für ältere Menschen hin überprüft und zahlreiche Anpassungen vorgenommen. So sind zum Beispiel bereits etliche Bancomaten tiefer gelegt. Direct Net, das Online Banking Angebot der Credit Suisse, wurde nach internationalen Web-Zugänglichkeits-Standards bzw. seit letztem April nach den Richtlinien der Zertifizierungsstelle „Zugang für alle“ gestaltet und ist für Sehbehinderte und Blinde leicht zugänglich. In den kommenden Monaten werden zudem rund 2400 Mitarbeitende speziell auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und der immer zahlreicher werdenden Anzahl von älteren Menschen sensibilisiert und geschult. Grosse Bedeutung misst die Bank dem behinderten- und betagtengerechten Bau und Ausgestalten von Liegenschaften bei. Die CS hat sich zum Ziel gesetzt, langfristig

sämtliche Geschäftsstellen in der Schweiz behinderten- und betagtengerecht umzubauen.

Danach nimmt Zahra Darvishi, Leiterin Center of Accessibility, Bezug zu den einzelnen Dienstleistungen.

Sprechende und tiefer angelegte, rollstuhlgängige Bancomaten

Ab Juli 2008 werden an häufig frequentierten und dafür geeigneten Standorten sprechende Bancomaten in Betrieb genommen. Mit der Installation wurde bereits begonnen. Diese führen sehbehinderte und blinde BenutzerInnen in Deutsch, Italienisch, Französisch oder Englisch mit leicht nachvollziehbaren Hinweisen durch die am Bancomat möglichen Dienstleistungen. Die nötige Diskretion bleibt dadurch gewahrt, dass über Kopfhörer kommuniziert werden kann. Bis Ende Jahr sollen 200 sprechende Bancomaten mit speziellem Audioanschluss für Sehbehinderte installiert sein. Bis jetzt hat die CS zudem 18 tiefer eingebaute Bancomaten für Rollstuhlfahrer installiert, gut zehn weitere sollen bis Ende 2008 hinzukommen.

Spezielle Prozesse für Hörgeschädigte

Im Rahmen des Projekts Accessibility wurde in den Contact Centers der Credit Suisse in der Schweiz ein neuer Prozess eingeführt. Seit März 2007 können dadurch gehörlose und gehörgeschädigte KundInnen den gleichen Service wie alle anderen Kunden erhalten. Als Vermittler agiert dabei Procom, die dazu von jedem betroffenen Kunden bevollmächtigt sein muss. Es existieren strenge Sicherheitskontrollen des Kunden und der Bank. Die Dienstleistung kann indes nur erbracht werden, wenn der Kunde eine Autorisierung beantragt, die bestätigt, dass Informationen telefonisch über Procom empfangen werden dürfen.

Besondere Mitarbeiterschulung

Seit letztem Jahr führt die CS mit MitarbeiterInnen, die besonders engen Kundenkontakt pflegen, ein sog. „Disability Awareness Training“ durch. Die Ausbildung



Zahra Darvishi bei ihren interessanten Ausführungen zum Engagement der Credit Suisse bezüglich der Gleichstellung behinderter BankkundInnen. Sie erwähnt, dass auch ein sog. „Disability Interest Forum“ gegründet worden sei, d.h. ein Netzwerk bei der CS, dem heute 20 Mitarbeitende angehörten, mit dem Ziel das Bewusstsein für behindertenspezifische Probleme zu stärken.

dauert rund 3 Stunden und basiert auf einem in England entwickelten Konzept. Denn im englischsprachigen Raum besteht eine viel längere Tradition als hierzulande in Bezug auf die Gleichstellung von Menschen mit einer Behinderung. Bis Ende 2007 sind bereits 300 Mitarbeitende der CS entsprechend geschult worden. Das Thema interessiere alle Mitarbeitenden sehr, denn es bestehe eine emotionale Anknüpfung. Der Lehrgang sei so aufgebaut, dass alle Absolventen immer wieder die Rolle eines Menschen mit einer Behinderung übernehmen müssten. Damit würden die MitarbeiterInnen eigene Erfahrungen machen können, wie es sei, wenn man beispielsweise auf einen Rollstuhl angewiesen, gehörlos oder blind sei. Am Schluss der Ausbildung erhalten alle AbsolventInnen ein Merkblatt. Darin enthalten ist eine Checkliste über die verschiedenen Behinderungsarten - auch auf Gehörlosigkeit und Hörschädigung wird Bezug genommen. In diesen Checklisten wird in 8 bis 10 Punkten einfach verständlich erwähnt, welche Aspekte es besonders zu beachten gilt. Ob später auch alle übrigen MitarbeiterInnen der CS - in der Schweiz allein sind es ja weit über 10'000 - diesen Lehrgang auch besuchen werden, ist derzeit noch offen.

Abschliessend weist Zahra Darvishi darauf hin, dass die CS vor anderthalb Jahren begonnen habe, mit der behindertengerechten Zugänglichkeit ihrer Dienstlei-

stungen. Heute gehöre dieser Faktor zum sog. „Brand“ der Schweizer Grossbank.

Wichtige Gleichstellungsmassnahmen wie Accessibility - Erreichbarkeit

Nach der aufschlussreichen Präsentation von Zarah Darvishi richtet Andreas Rieder, Leiter Eidg. Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, das Wort an die Anwesenden. Er würdigt, dass die Credit Suisse eine Vorbildfunktion im Bereich Accessibility wahrnimmt und dankt der Bank für dieses Engagement.



Andreas Rieder plädiert dafür, dass noch viele andere private Arbeitgeber Gleichstellungsmassnahmen im Sinne einer moralischen Verpflichtung treffen. Denn dies gebiete die Wahrung des Respektes, der jedem Menschen zukomme. Es gehe bei der Gleichstellung vor allem aber auch darum, Menschen mit Behinderungen als Partner, FreundInnen, Kunden, ExpertInnen, ArbeitnehmerInnen etc. zu gewinnen. Die Umsetzung der Gleichstellung bedeute, dass die ganze Gesellschaft das Potenzial aller Menschen nutzen könne

bzw. auch die Kompetenzen behinderter Menschen zur Verfügung gestellt würden. Andreas Rieder erwähnt in seinen Ausführungen schliesslich noch, dass die Bezeichnung „Behinderung“ an sich etwas sehr Leidiges sei und diesbezüglich eigentlich ein anderer Ausdruck gewählt werden sollte.

Finanzielles Engagement der Credit Suisse

In der nachfolgenden Fragerunde gibt Hanspeter Kurzmeyer bekannt, die CS habe für die Umsetzung des Accessibility-Projekts bis Ende 2008 4 Millionen Franken budgetiert. Die Umbaukosten von Filialen sind nicht eingerechnet. Leider ist es der CS aus Datenschutzgründen nicht möglich, Angaben darüber zu machen, wie viele Menschen mit Behinderungen zu ihren Kunden oder Mitarbeitenden zählen. Die CS kennt bezüglich Anstellung von MitarbeiterInnen keine Quotenregelung. Menschen mit Behinderungen hätten indes bei der Credit Suisse genau die gleichen Chancen und würden in jeder Hinsicht gleich behandelt, gibt Zarah Darvishi zu bedenken.

Was bietet die CS den Behinderten?

Zum Schluss der interessanten Veranstaltung findet im Festsaal des Hotels Savoy ein Parcours statt. An verschiedenen Ständen wird praktisch veranschaulicht, wie sich die behindertengerechten Bankdienstleistungen präsentieren. Unter anderem besteht auch die Möglichkeit, einen Age Explorer anzuziehen. Mit diesem „Kleidungsstück“ wird simuliert, wie es sich anfühlt, wenn man sich mit den Sinnes- und Mobilitätsbeeinträchtigungen einer etwa 80-jährigen Person konfrontiert sieht.

Das Engagement der Credit Suisse, als erster Schweizer Bank, welche konsequent Barrieren für ihre behinderten KundInnen und MitarbeiterInnen abbaut, ist anerkennenswert. Leider liegt noch bei keinem anderen Schweizer Geldinstitut ein ähnlich umfassendes Konzept für den Umgang mit behinderten Menschen vor. Es wäre sehr zu begrüssen, wenn sich dieser Zustand bald ändern würde. Sonst bleiben Geh-, Seh- und Hörbehinderte ausgegrenzt und dies stellt in Teilbereichen eine Entmündigung dar. Denn wer seinen Kontoauszug nicht mehr richtig lesen oder seinen Kundenberater nicht hören kann bzw. rein akustisch nicht versteht, verliert in diesem Lebensbereich die Handlungsfähigkeit. So etwas sollte heute im Zeitalter der Gleichstellung einfach nicht mehr sein. Gerade angesichts des Umstandes, dass die Credit Suisse den bisher erzielten Standard mit 4 Millionen Franken erreichen konnte, bildet doch ein ausgesprochen positives Vorzeichen, dass diesbezüglich bei manch anderer kapitalstarken Institution auf dem Finanzplatz Schweiz noch einiges Potential liegen dürfte.

[lk]

Vor dem Procom-Stand treffen sich Hanspeter Kurzmeyer, CS, mit Barbara Wenk, Präsidentin pro audito schweiz, und Brigitte Deiss vom SGB-FSS.

Peter Hemmi, Redaktor visuell plus, unterhält sich im Age Explorer mit Urs Linder, Procom-Geschäftsleiter.

