

Praxisbeispiele

UniCredit Bank Austria AG

Maßnahme

Kundenberatung in Gebärdensprache mit dem Bank Austria/Smart-Banking österreichweit via Video-Telefonie.

Ausgangslage

Einhergehend mit der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention setzt die Bank Austria auf Barrierefreiheit im Bankdienstleistungssektor.

Eine barrierefreie Gestaltung soll allen eine selbstbestimmte und ungehinderte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben bieten. Barrierefreiheit betrifft nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern bedeutet einen Vorteil für alle.

Die Bank Austria will einen Zugang für alle schaffen und versucht für behinderte Kundinnen und Kunden den Zugang zu Bankdienstleistungen zu erleichtern. Mit dem Smart-Banking in Gebärdensprache ermöglicht die Bank Austria eine Abwicklung von Bankgeschäften problemlos über Video-Telefonie mit Gebärdendolmetscherinnen und Gebärdendolmetschern.

Beschreibung der Maßnahme

Das Angebot fördert nachhaltige Chancengleichheit mittels barrierefreier Kommunikation und Informationsvermittlung bei Bankgeschäften für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen.

Das Smart-Banking bietet vielfältige Angebote für Kundinnen und Kunden, die Beratung über Internet oder Telefon in Anspruch nehmen möchten.

Mit dem Projekt Smart-Banking in Gebärdensprache realisiert die Bank Austria Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen die Möglichkeit kompetente Finanzberatung per Video-Telefonie in Anspruch zu nehmen. Mit Hilfe von Dolmetscherinnen und Dolmetschern des Österreichischen Gehörlosenbundes (ÖGBL) werden die Inhalte der Beratungsgespräche simultan in Gebärdensprache übersetzt.



Implementierung/Umsetzung

Die Bank Austria will einen Zugang für alle schaffen und versucht für behinderte Kundinnen und Kunden den Zugang zu Bankdienstleistungen zu erleichtern.

Im Oktober 2015 wurde das ursprüngliche Smart-Banking erweitert und bietet nun das Service auch in Gebärdensprache an. Mit dem Smart-Banking in Gebärdensprache ermöglicht die Bank Austria eine Abwicklung von Bankgeschäften problemlos über Video-Telefonie mit Gebärdendolmetscherinnen und Gebärdendolmetscher.

Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher des Relay Service des ÖGLB stehen unseren Kundinnen und Kunden kostenlos von Montag bis Freitag von 09.00 – 15.00 Uhr zur Verfügung und werden bei Beratungsgesprächen per Video-Telefonie zugeschaltet.

Effekte & Nutzen

Im Sinne der gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Behinderungen hat die Bank Austria individuelle Lösungen geschaffen und realisiert.

Das Angebot des Smart-Banking in Gebärdensprache soll eine weitere Zielgruppe von Kundinnen und Kunden ansprechen.

Menschen mit Behinderungen haben die Möglichkeit dieses Services ohne fremde Hilfe in Anspruch zu nehmen und können somit selbst über ihre Bankgeschäfte verfügen, Auskünfte erhalten und Verträge bequem von jedem beliebigen Ort aus abschließen.

Slogan (Zitat)/Name der Person

Robert Zadrazil: Als führende Bank & Pionier der Barrierefreiheit ist es neben gesellschaftlicher Verantwortung, auch eine wirtschaftliche Notwendigkeit unsere Services allen KundInnen zu ermöglichen

Kontaktinformationen

Ansprechperson Gabriella Stuhr

Telefonnummer 050505-34427

E-Mail gabrielle.stuhr@unicreditgroup.at

Website <http://www.bankaustria.at/barrierefrei/>