

Praxisbeispiel

UniCredit Bank Austria AG

Maßnahme

Disability Management in der Bank Austria

Ausgangslage

Notwendigkeit der Barrierefreiheit in den Filialen und Bankdienstleistungen.

Beschreibung der Maßnahme

Barrierefreiheit in der Bank Austria ist gekennzeichnet von Vielfalt. Behinderte Menschen haben verschiedenste persönliche Bedürfnisse. Barrierefreiheit betrifft nicht nur eine Gruppe von behinderten Menschen, sondern alle Menschen in ihrer Vielfalt. Die besondere Herausforderung für die Bank Austria liegt nicht nur in notwendigen baulichen Maßnahmen, sondern im allumfassenden Projekt "Barrierefreiheit" betreffend alle Bankaktivitäten.

Von barrierefreien Filialen, über barrierefreie Web-Seiten, Online-Banking, Drucksorten und Informationsmaterial bis hin zur barrierefreien Kundenbetreuung und Erreichbarkeit der Filialen.

Implementierung/Umsetzung

Barrierefreie Filialen für mobilitätseingeschränkte, hörbehinderte, sehbehinderte und Blinde Menschen etc. (z.B. Barrierefreie Kunden- und SB-Foyer mit audiounterstützte SB-Geräte, Rollstuhlrampen, taktiles Leitsystem, Krückenhalterungen, mobile Induktionsanlagen, abgesicherte Glasflächen, behindertenfreundliche Möblierung wie abgesenkte Schreibpulte , etc.)

Webseiten: Filialfinder mit Suchfunktion für behindertengerechte Filialausstattung, Informationen für Vorlesefunktion, Leichter Lesen Funktion, Gebärdensprachevideos.

Barrierefreies Online-Banking für Sehbehinderte und Blinde KundInnen.

Aufbereitung von Drucksorten und Informationsmaterial für Möglichkeit der Nutzung der Vorlesefunktion (in Ausarbeitung)

Shuttle Service für behinderte KundInnen mit Beratungsbedarf (Hin- und Rückfahrt für Beratungsgespräche in Filialen)

Kundenbetreuung in Gebärdensprache in ausgewählten Filialen

Effekte & Nutzen

Wir wollen nicht nur mit unseren Ergebnissen, sondern auch im respektvollen Umgang mit Menschen Vorreiter sein", so Robert Zadrazil, Vorstandsvorsitzender der Bank Austria.

Betreuung bestehender und Gewinnung neuer Kunden mit umfassendem Angebot und speziell geschulten MitarbeiterInnen für die besonderen Bedürfnisse behinderter Menschen

Zufriedene Kunden, Reputation, Positionierung als Bank mit einem umfassenden Disability Bewusstsein.

Slogan (Zitat)

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 Disability Manager Erwin Schauer

Telefonnummer 050505 – 55096

E-Mail erwin.schauer@unicreditgroup.at

Website <http://www.bankaustria.at/barrierefrei/>
<http://www.bankaustria.at/ueber-uns-engagement-soziales-disability-management.jsp>
<http://www.bankaustria.at/barrierefrei/webseite-in-gebaerdensprache-disability-management.jsp>