

## **Das Leitbild der Sparkassen-Finanzgruppe zu barrierefreien Dienstleistungen bei Geld-Geschäften**

In einem Leitbild steht,  
nach welchen Grundsätzen und Ideen  
eine Organisation arbeitet.

In einem Leitbild steht auch,  
welche Werte für eine Organisation wichtig sind.

Die Sparkassen  
übernehmen Verantwortung für die Menschen.

Die Sparkassen wollen,  
dass kein Mensch ausgeschlossen ist,  
wenn es um moderne Dienstleistungen  
bei Geld-Geschäften geht.

Wir wollen unsere Produkte und Dienstleistungen  
für alle Menschen zugänglich machen.

Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden  
auf verschiedene Arten da:

Es gibt zum Beispiel Geschäfts-Stellen  
und Beratungs-Angebote.

Oder man kann seine Bank-Geschäfte  
auch im Internet erledigen.

Wir wollen alle diese Angebote  
nach und nach barrierefrei machen.  
Das bedeutet: Alle Menschen sollen sie  
ohne Probleme nutzen können.  
Barrierefreiheit ist für alle Menschen bequem.  
Aber vor allem ermöglicht sie vielen Menschen  
ein selbstbestimmtes Leben  
in unserer Gesellschaft.

Menschen mit Behinderungen oder  
Menschen mit Bewegungs-Einschränkungen  
haben bestimmte Wünsche und Bedürfnisse.  
Diese Wünsche und Bedürfnisse  
können bei jedem Menschen anders sein.  
Es ist uns sehr wichtig,  
jeden einzelnen Menschen richtig zu unterstützen.

Deshalb lernen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,  
was unsere Kundinnen und Kunden brauchen.

Viele von unseren Geschäfts-Stellen  
sind schon heute barrierefrei zugänglich.  
Und es werden immer mehr.

Das ist nicht nur für Menschen mit Behinderungen gut.  
Das bedeutet auch,  
dass Familien mit Kinderwagen  
oder ältere Menschen  
leicht ihre Bank-Geschäfte erledigen können.

Welche Geschäfts-Stellen in Ihrer Nähe barrierefrei sind,  
erfahren Sie bei der Filial-Suche Ihrer Sparkasse.

Es gibt auch immer mehr Geld-Automaten,  
die für Rollstühle frei zugänglich sind.  
Bei diesen Geld-Automaten kann man  
auch Kopfhörer anstecken und hören,  
was man tun muss.  
So können auch blinde oder sehbehinderte Menschen  
diese Geld-Automaten leicht bedienen.

Es gibt bei den Geld-Automaten  
immer mehr Möglichkeiten,  
damit alle Menschen ihre Bank-Geschäfte  
leicht erledigen können.  
Zum Beispiel können Menschen mit Behinderungen  
auch außerhalb der Öffnungs-Zeiten Geld abheben.

Unsere Kundinnen und Kunden  
können ihre Bank-Geschäfte  
auch bequem im Internet erledigen.  
Deshalb machen wir auch unser Internet-Angebot  
nach und nach barrierefrei.  
Es gibt jetzt schon einen Bereich,  
der fast ganz barrierefrei ist:  
Dieser Bereich heißt Barrierefreies Online-Banking.

Uns ist es sehr wichtig,  
dass die Informationen über Ihre Sparkasse  
für alle Menschen zugänglich sind.

Deshalb wollen wir  
für unsere Kundinnen und Kunden  
genau die Art von Informationen anbieten,  
die sie brauchen.  
Zum Beispiel barrierefreie Informationen im Internet,  
Videos in Gebärden-Sprache oder  
Broschüren in leicht verständlicher Sprache.

Wir bieten auch immer mehr Schulungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Schon während ihrer Ausbildung sollen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen, wie man richtig mit Menschen mit Behinderungen oder mit Menschen mit Bewegungs-Einschränkungen umgeht.

Dadurch können wir unsere Kundinnen und Kunden noch besser bei ihren Geld-Geschäften unterstützen. Und auch die Betreuung unserer Kundinnen und Kunden wird dadurch noch besser.