

## Credit Suisse – la banque facile d'accès



L'accès à nos produits et services doit être le plus aisé possible pour tous nos clients. C'est pourquoi il nous tient à cœur de supprimer les barrières pour les personnes malvoyantes, malentendantes ou à mobilité réduite. Cela vaut pour les succursales comme pour les guichets automatiques, Internet, notre Online Banking, les relevés de compte ou encore pour notre conseil.

# Nous vous proposons un accès sans barrière

Nous sensibilisons et formons nos collaborateurs en permanence, y compris en ce qui concerne les rapports avec les personnes handicapées, afin de pouvoir offrir à tous nos clients un service sur mesure et de qualité répondant à leurs besoins.



## Simplicité d'accès, convivialité du service bancaire

Nous tenons beaucoup à ce que nos clients puissent accéder facilement à nos succursales et guichets automatiques. C'est pourquoi nous appliquons déjà depuis 2008 l'ensemble des dispositions relatives à l'accès des personnes âgées et handicapées pour nos constructions neuves et nos travaux de transformation.

Nos succursales et nos guichets de banque sont accessibles sans entrave aux personnes à mobilité réduite. En outre, nous équipons progressivement nos guichets automatiques dans le cadre de travaux de construction visant à permettre un accès sans barrière.

Dans certaines succursales ont été installés des distributeurs automatiques dont le clavier est placé à 84 cm du sol. Ainsi, même les personnes en fauteuil roulant peuvent utiliser les appareils sans aucun problème. Ces guichets sont clairement identifiés à l'aide d'un symbole.



## Guichets automatiques parlants

Dans toute la Suisse, les personnes souffrant d'un handicap visuel peuvent bénéficier de quelque 500 distributeurs automatiques parlants (GAB parlants) qui facilitent le retrait d'argent ou la vérification du solde des comptes. La fonction de synthèse vocale, disponible en allemand, français, italien et anglais, démarre automatiquement dès que des écouteurs sont branchés. Un mode d'emploi acoustique guide le client à son but de façon sûre. Les guichets automatiques disposent de touches de fonction tactiles et sont signalés par un symbole représentant des écouteurs.

La liste des succursales qui disposent de ces guichets automatiques adaptés est disponible sur:  
**[credit-suisse.com/accessibility](https://www.credit-suisse.com/accessibility)**



## Contrôle des écritures: point par point

Nous proposons à nos clients malvoyants des relevés bancaires imprimés en gros caractères (15 pt) ou en braille. Ce service est disponible pour les relevés de postes, les relevés de postes détaillés, les relevés de compte et les extraits journaliers. En plus de ce service gratuit, nos clients reçoivent également le relevé de compte original. N'hésitez pas à vous adresser à votre conseiller clientèle pour plus de détails.



## Nous parlons avec tous nos clients – y compris en langue des signes

Nous donnons aux clients malentendants la possibilité de bénéficier gratuitement deux fois par an d'un interprète en langue des signes lors des entretiens de conseil. Ainsi, nous avons l'assurance de bien prendre en compte vos demandes et de vous conseiller de façon optimale. En cas de besoin, n'hésitez pas à vous adresser à votre conseiller clientèle.

Le recours à un intermédiaire de la fondation Procom permet aux clients malentendants de recevoir des informations par téléphone et de procéder à des demandes simples auprès du Credit Suisse.

L'intermédiaire est habilité par le client à adresser ses requêtes au Credit Suisse et à lui fournir ensuite les informations correspondantes. Il est par exemple possible de consulter le solde d'un compte ou de commander des bulletins de versement. Ce service peut être demandé dans chaque succursale.



## L'accessibilité est essentielle – en particulier sur Internet et dans l'Online Banking

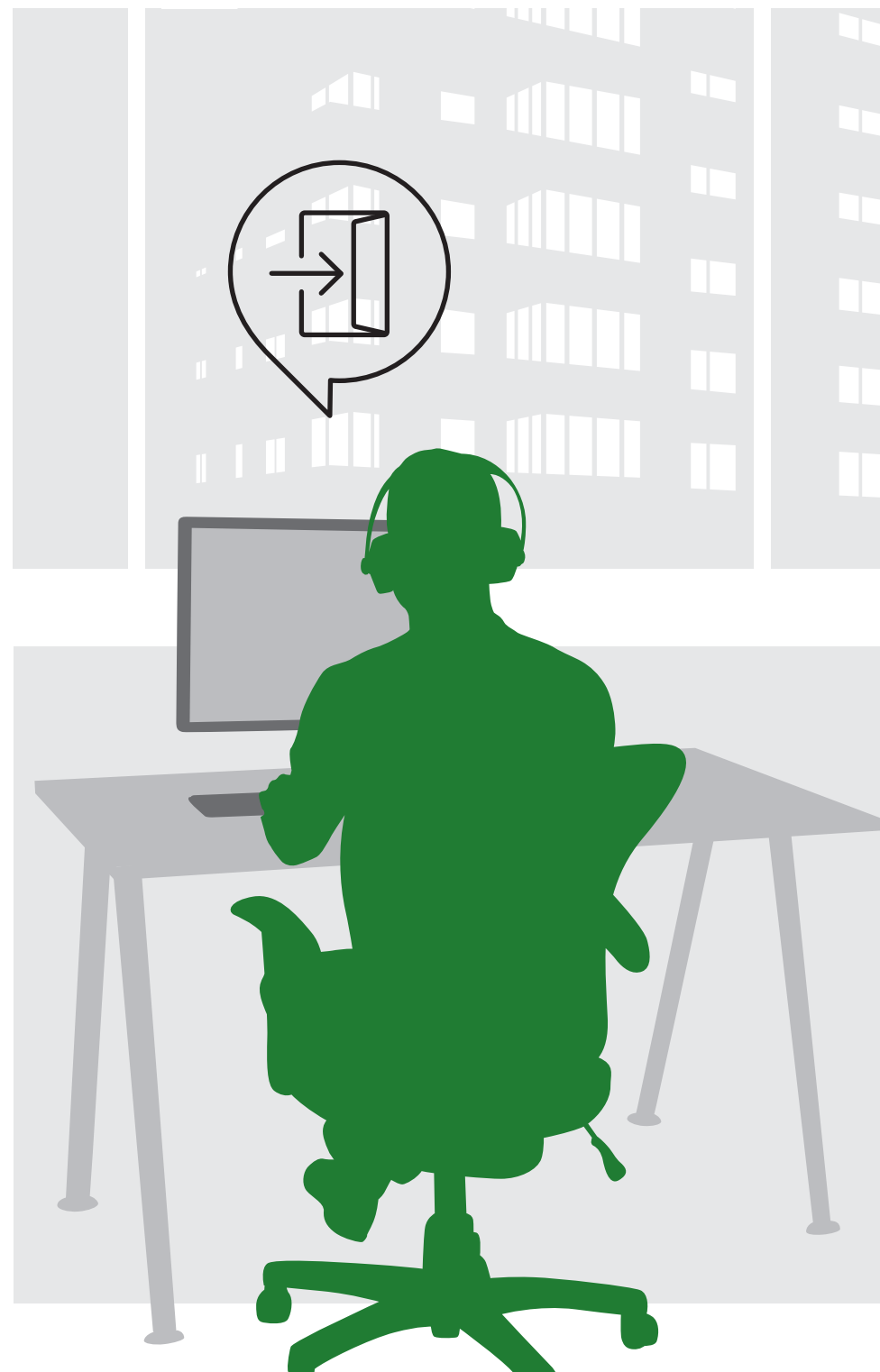
Nous avons rendu largement accessible l'offre en ligne existante du Credit Suisse conformément aux critères nationaux et internationaux. Ainsi, les personnes souffrant d'un handicap visuel peuvent utiliser nos canaux en ligne de façon optimale grâce à des moyens techniques tels que le lecteur d'écran, la plage braille ou un logiciel grossissant. Les sites web et applications du Credit Suisse offrent également une convivialité optimale à tous nos clients.

Accessibilité de l'offre en ligne

Page d'accueil: **[credit-suisse.com](https://www.credit-suisse.com)**

Services: **[credit-suisse.com/accessibility](https://www.credit-suisse.com/accessibility)**

Online Banking: **[credit-suisse.com/onlinebanking](https://www.credit-suisse.com/onlinebanking)**





## Avez-vous des questions concernant l'accès sans barrière?

Contactez-nous via le Center of Accessibility ([center.accessibility@credit-suisse.com](mailto:center.accessibility@credit-suisse.com)) ou au numéro de téléphone 0848 880 840.

Désormais, des installations acoustiques à induction dans chaque succursale





CREDIT SUISSE (Suisse) SA  
Center of Accessibility  
Case postale  
CH-8070 Zurich  
[credit-suisse.com/accessibility](http://credit-suisse.com/accessibility)

Les informations fournies constituent un support marketing. Elles ne doivent pas être interprétées comme un conseil financier ou autre fondé sur la situation personnelle du destinataire ni comme le résultat d'une analyse indépendante et objective. Les informations fournies dans le présent document ne sont pas juridiquement contraignantes et ne constituent ni une offre ni une incitation visant à la conclusion de quelque transaction financière que ce soit.

Les informations fournies dans le présent document ont été élaborées par Credit Suisse Group AG et/ou ses sociétés affiliées (ci-après CS) avec le plus grand soin et en toute bonne foi. Il est interdit d'envoyer, d'introduire ou de distribuer ces informations ou une copie de celles-ci aux Etats-Unis ou de les remettre à une personne US (au sens de la Regulation S de l'US Securities Act de 1933, dans sa version amendée).

La reproduction intégrale ou partielle du présent document sans l'accord écrit du CS est interdite. Copyright © 2016 Credit Suisse Group AG et/ou sociétés liées. Tous droits réservés.

En collaboration avec:

