

## Credit Suisse – La banca con accesso senza barriere



Tutti i nostri clienti devono poter accedere nel modo più semplice possibile ai nostri prodotti e servizi. Per questo attribuiamo grande importanza all'accessibilità per le persone con limitazioni della vista, dell'udito o della mobilità. Questo vale sia per le succursali e i distributori automatici, sia per le pagine web, il nostro Online Banking, gli estratti conto e la nostra consulenza.

## Vi offriamo un accesso senza barriere

Svolgiamo una regolare attività di sensibilizzazione e formazione dei collaboratori, anche in relazione ai disabili, in modo da poter offrire a tutti i nostri clienti un servizio altamente qualitativo commisurato alle loro esigenze.



## Piccoli accorgimenti per un banking a misura di utente

Uno dei nostri obiettivi è consentire ai nostri clienti di accedere facilmente alle nostre succursali e ai distributori automatici. Pertanto già dal 2008 tutte le nuove costruzioni e ristrutturazioni sono realizzate in conformità alle vigenti disposizioni in materia di accessibilità per disabili e anziani.

L'accesso alle succursali e agli sportelli è concepito in modo tale da non presentare ostacoli per le persone con problemi di mobilità. In occasione di lavori di ristrutturazione anche i nostri distributori automatici vengono continuamente adeguati al fine di consentire un accesso senza barriere.

Determinate sedi dispongono di distributori con tastiera collocata a soli 84 cm da terra, facilmente utilizzabili anche da persone su sedia a rotelle. I distributori automatici sono segnalati in modo chiaro mediante un apposito simbolo.



## Distributori automatici con funzione vocale

In tutta la Svizzera abbiamo messo a disposizione delle persone con disabilità visive oltre 500 distributori automatici con funzione vocale (Talking ATM), che agevolano il prelievo di denaro o il controllo del saldo. L'audio si avvia automaticamente inserendo le cuffie ed è disponibile in tedesco, francese, italiano e inglese. Istruzioni vocali guidano il cliente. I distributori automatici dispongono di tasti di funzione tattili e sono contrassegnati dal simbolo delle cuffie.

Al seguente link è disponibile un elenco delle sedi dotate di distributori automatici con funzione vocale:  
**[credit-suisse.com/accessibility](https://www.credit-suisse.com/accessibility)**



## Controllo delle registrazioni – punto per punto

Ai clienti con una capacità visiva limitata offriamo la possibilità di ricevere estratti conto a caratteri ingranditi (15pt) o in scrittura braille. Il servizio è disponibile per estratti di posizione, estratti di posizione dettagliati, estratti conto ed estratti giornalieri. In aggiunta a questo servizio gratuito, i clienti continueranno a ricevere gli estratti conto originali. Per ulteriori dettagli ci si può rivolgere al proprio consulente clientela.



## Parliamo con tutti i clienti – anche nella lingua dei segni

I clienti non udenti hanno la possibilità di avvalersi gratuitamente due volte all'anno di un interprete di lingua dei segni in occasione dei colloqui di consulenza. In questo modo assicuriamo la corretta ricezione delle loro richieste e la possibilità di fornire una consulenza ottimale. In caso di necessità ci si può rivolgere al proprio consulente clientela.

Con l'ausilio di un mediatore della Fondazione Procom i clienti non udenti possono richiedere informazioni telefoniche e conferire ordini semplici. Il mediatore viene legittimato dal cliente a inoltrare la richiesta a Credit Suisse e quindi a riferire al cliente le informazioni ottenute. In questo modo è possibile ad esempio verificare il saldo del conto oppure ordinare polizze di versamento. Il servizio può essere richiesto in ogni succursale.



## L'accessibilità è importante – soprattutto in Internet e nell'online banking

L'attuale offerta online di Credit Suisse è stata strutturata per ridurre il più possibile le barriere secondo le prescrizioni nazionali e internazionali in materia di accessibilità. In questo modo, grazie a strumenti tecnologici come Screen Reader, riga braille o software di ingrandimento, le persone con disabilità visive possono sfruttare al meglio i nostri canali online. Anche i siti web e le applicazioni di Credit Suisse offrono a tutti i nostri clienti la massima facilità d'uso possibile.

La nostra offerta online non conosce barriere

Home page: **[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)**





# Avete domande in merito all'accesso senza barriere?

Contattateci al Center of Accessibility  
([center.accessibility@credit-suisse.com](mailto:center.accessibility@credit-suisse.com))  
o al numero di telefono 0848 880 840.

Ora in tutte  
le succursali anche  
impianti acustici  
a induzione





CREDIT SUISSE (Svizzera) SA  
Center of Accessibility  
Casella postale  
CH-8070 Zurigo  
[credit-suisse.com/accessibility](http://credit-suisse.com/accessibility)

Le informazioni fornite nel presente documento costituiscono materiale di marketing. Non si tratta di una consulenza d'investimento o di altro tipo basata su una considerazione della situazione personale del destinatario né del risultato o dell'obiettivo di una ricerca indipendente. Le informazioni fornite nel presente documento non sono giuridicamente vincolanti e non costituiscono né un'offerta né un invito a effettuare alcun tipo di operazione finanziaria.

Le informazioni fornite nel presente documento sono state allestite da Credit Suisse Group AG e/o delle sue affiliate (denominati di seguito «CS») con la massima cura e secondo scienza e coscienza. Né le presenti informazioni né eventuali copie delle stesse possono essere inviate, consegnate o distribuite negli Stati Uniti o a US Person (ai sensi della Regulation S dello US Securities Act del 1933, e successive modifiche).

Il presente documento non può essere riprodotto, né totalmente né parzialmente, senza l'autorizzazione scritta di CS.

Copyright © 2016 Credit Suisse Group AG e/o delle sue affiliate. Tutti i diritti riservati.

In collaborazione con:

