



COMMERZBANK

# Nachhaltig inklusiv.

Aktionsplan Inklusion 2.0



Die Bank an Ihrer Seite

# Inhalt

## Vorwort und Einführung

<b>Arbeitgeberin und Sozialpartner</b>	<b>04</b>
<b>Diversity &amp; Inclusion Management</b>	<b>05</b>
<b>Inklusionsbeauftragter</b>	<b>07</b>
<b>Die UN-Behindertenrechtskonvention und das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz</b>	<b>09</b>
<b>Nachhaltig inklusiv. Commerzbank Aktionsplan Inklusion 2.0</b>	<b>11</b>

## Handlungsfelder

<b>1 Bewusstseinsbildung, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>13</b>
<b>2 Arbeitsplatzgestaltung, Beschäftigung</b>	<b>15</b>
<b>3 Ausbildung, Bildung, Qualifizierung</b>	<b>17</b>
<b>4 Gesundheitsmanagement, Prävention, Rehabilitation</b>	<b>19</b>
<b>5 Bauliche Rahmenbedingungen, Mobilität</b>	<b>21</b>
<b>6 Barrierefreiheitsstärkung</b>	<b>23</b>
<b>7 Soziales Engagement der Bank</b>	<b>25</b>

**„Eine inklusive  
und wertschätzende  
Unternehmenskultur  
stärkt das Wir-Gefühl,  
die Motivation und den  
Unternehmenserfolg.“**

**Prof. Dr. Jens Weidmann**

Bundesbankpräsident i.R.

Aufsichtsratsvorsitzender der Commerzbank AG

Professor an der Frankfurt School of Finance and Management  
für Practice in Central Banking



## Vorwort

# Arbeitgeberin und Sozialpartner

### Gemeinsam verschieden.

Auf dieses Leitmotiv waren wir bereits bei unserem ersten Aktionsplan Inklusion im Jahr 2018 stolz und sind dies heute umso mehr. Mit dem Aktionsplan zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen haben wir als Bank Neuland betreten. Denn wir haben den entscheidenden und im Grunde selbstverständlichen Schritt getan, Menschen mit ihrem individuellen Potenzial und ihren Kompetenzen wahrzunehmen – unabhängig von einer Einschränkung. Damit haben wir viele Aktivitäten ausgelöst, die unsere Kultur des Zusammenarbeitens sehr gefördert haben. Wir sind nicht nur Selbstverpflichtungen eingegangen, sondern haben auch bewiesen, dass wir zu diesen in der Praxis und im Alltag stehen. Als Vorständin, Schwerbehindertenvertretung und Betriebsrat.

Unsere Projekte, Maßnahmen und angestrebten Ziele, die wir im Rahmen unserer Handlungsfelder vorgestellt hatten, haben die gewünschte Orientierung gegeben. Wir haben in zahlreichen erfreulichen Beispielen erlebt, wie sich Beschäftigte für mehr Inklusion im Alltag eingesetzt haben: in Einstellungsprozessen, bei der Förderung von Nachwuchskräften mit Behinderungen, durch Unterstützung am Arbeitsplatz mit technischen Lösungen oder durch Weiterentwicklung barrierefreier Qualifizierungsangebote und Online-Anwendungen.

Es ist uns wichtig, unsere Handlungsfelder mit der Weiterentwicklung unseres ersten Aktionsplans auszuweiten und die Bedeutung von Inklusion zu stärken. Dafür nehmen wir neben unseren Beschäftigten mit Schwerbehinderungen oder einer anerkannten Gleichstellung ebenso Menschen mit gesundheitlichen, insbesondere auch mentalen Belastungen in den Fokus. Hinzu kommt die Umsetzung des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes für unsere Privatkund\*innen. Wir haben zügig damit begonnen, unseren Kund\*innen möglichst frühzeitig barrierefreie Dienstleistungen und Produkte anbieten zu können.

Wir sind zuversichtlich, dass die einzelnen Maßnahmen des neuen Aktionsplans zu weiteren Verbesserungen führen werden und Inklusion immer selbstverständlicher in unserem Denken und Handeln als Arbeitgeberin, Führungskräfte, Kolleg\*innen und als Bank an der Seite unserer Kund\*innen wird.

Als Arbeitgeberin und Gremienvertreter stehen wir auch in der Zukunft uneingeschränkt hinter den Zielen des Aktionsplans. Wir wissen, dass Inklusion nicht nur einen Mehrwert im Miteinander darstellt, sondern auch dazu beiträgt, unsere Bank und uns alle erfolgreicher zu machen. Deshalb geht Inklusion uns alle an: **Nachhaltig inklusiv.**



*Sabine Mlnarsky*

Sabine  
Mlnarsky

Vorständin  
Human  
Resources



*Christof Eßer*

Christof  
Eßer

Vertrauensperson  
der Gesamtschwerbe-  
hindertenvertretung



*Uwe Tschäge*

Uwe  
Tschäge

Vorsitzender  
Gesamtbetriebsrat

## Vorwort

# Diversity & Inclusion Management

Vielfalt ist unsere Stärke. Gemeinsam verschieden. Nachhaltig inklusiv. Diese einfache, aber zutiefst wichtige Überzeugung bildet eine wichtige Säule unserer Unternehmenskultur. Wir sind fest davon überzeugt, dass nachhaltiger Erfolg in der aktiven Förderung und Anerkennung aller individuellen Talente und Hintergründe liegt. Inklusion ist für uns nicht nur ein Gebot, sondern vor allem der Schlüssel zu Innovation, einem wertschätzenden Miteinander und zu gemeinsamem Wachstum.

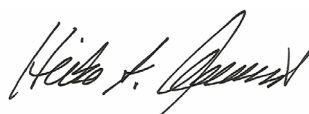
Schon 2018 haben wir unseren ersten Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen ins Leben gerufen. Es war ein bahnbrechender Schritt. Wir sind stolz darauf, die erste deutsche Bank zu sein, die diesen Weg eingeschlagen hat. Es war von Beginn an unser Ziel, dass die Commerzbank nachhaltig eine Umgebung schafft, in der alle Mitarbeiter\*innen unabhängig von persönlichen Merkmalen ihre Potenziale voll entfalten können.

Ob im Sport, in der Gesellschaft, in der Wirtschaft oder im Arbeitsleben: In einer sich ständig wandelnden Welt gewinnt Inklusion immer weiter an Bedeutung. Wir sind stolz darauf, unseren Weg mutig und konsequent fortgesetzt und sichergestellt zu haben, dass Inklusion und Vielfalt nicht nur in unseren Grundsätzen, sondern auch in unserer täglichen Praxis verankert sind. Unser Aktionsplan enthält konkrete Maßnahmen und Schritte, die sicherstellen, dass die Commerzbank nicht nur eine inklusive Arbeitgeberin ist, sondern auch ein Ort, an dem Vielfalt geschätzt und gefördert wird. Der Aktionsplan Inklusion 2.0 ist somit ein weiterer Schritt, unsere Haltung zur Förderung von Vielfalt und Inklusion weiter zu stärken.



Sofia Strabis

Head of Diversity & Inclusion, Health,  
HR Marketing & Employer Branding



Heiko Alexander Nenast

Deputy Head of Diversity & Inclusion



## Vorwort

# Inklusionsbeauftragter

In einer von Vielfalt geprägten Welt ist es unsere feste Überzeugung, dass Menschen mit und ohne Behinderungen ganz selbstverständlich zusammenarbeiten. Unsere Verpflichtung zur Förderung dieser Zusammenarbeit spiegelt sich in der engen Partnerschaft zwischen der Schwerbehindertenvertretung und dem Betriebsrat wider. Gemeinsam setzen sie sich unermüdlich für die Interessen von Mitarbeiter\*innen mit Behinderungen ein – sei es beim Einstieg ins Unternehmen oder bei ihrer kontinuierlichen Beschäftigung bei der Commerzbank.

Inklusion ist ein fortwährender Prozess, der aktiv gelebt und vorangetrieben werden muss. Deshalb ist es unser Ziel, eine Arbeitswelt zu schaffen, in der jeder Mensch, unabhängig von Einschränkungen, die gleichen Chancen im Arbeitsleben erhält. Mit unserem gemeinsamen Aktionsplan von 2018 bis 2023 haben wir bereits wichtige Schritte unternommen. Jedoch gilt es, weitere Barrieren abzubauen, insbesondere in der Kommunikation, im Wissenstransfer und in der Weiterbildung.

Wir sind uns bewusst, dass nicht alle Einschränkungen auf den ersten Blick erkennbar sind. Manchmal sind es kaum sichtbare Merkmale, die besondere Aufmerksamkeit erfordern. Wir sind entschlossen, gemeinsam mit all unseren Mitarbeiter\*innen, gleich welcher Technologie oder Hilfe sie bedürfen, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, in der wahre Integration und uneingeschränkte Zusammenarbeit möglich sind. Unsere klare Botschaft: Nur wenn wir alle Barrieren überwinden, sei es in unseren Köpfen oder in der Technologie, können wir eine inklusive und gleichermaßen erfolgreiche Zukunft gestalten.



Sven Leyendecker

Inklusionsbeauftragter der Commerzbank





# Die UN-Behindertenrechtskonvention und das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz

Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) markiert einen bedeutenden Meilenstein, nicht nur für Menschen mit Behinderungen, sondern für die gesamte Gesellschaft. Für die Bundesrepublik Deutschland wurde sie am 26. März 2009 verbindlich. Dieses Übereinkommen konkretisiert die Rechte von Menschen mit Behinderungen und betont, dass sie das unveräußerliche Recht auf uneingeschränkte Teilhabe besitzen. Das Leitbild der UN-BRK ist jener Begriff von Inklusion, bei dem es nicht darum geht, dass Einzelne sich anpassen müssen, sondern dass Vielfalt als selbstverständliches Prinzip akzeptiert wird.

Wichtig ist hierbei der Artikel 27 der UN-BRK: Er befasst sich mit Arbeit und Beschäftigung. Der Artikel unterstreicht das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit und verbietet Diskriminierung in allen Bereichen der Beschäftigung, von der Auswahl und Einstellung bis zur beruflichen Entwicklung und der Gewährleistung sicherer Arbeitsbedingungen.

Um die Vorgaben der UN-BRK zu verwirklichen, hat die Bundesregierung 2011 den Nationalen Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention ins Leben gerufen, um den gleichberechtigten Zugang von Menschen mit Behinderungen zur politischen, gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Teilhabe weiter zu fördern. Inzwischen hat die Bundesregierung den Nationalen Aktionsplan auf eine Version 2.0 aktualisiert. Und nicht nur die Bundesregierung, sondern auch Unternehmen, Länder, Kommunen und Verbände haben sich diesem Engagement mit eigenen Aktionsplänen angeschlossen. In diesen Plänen werden konkrete Maßnahmen und Ziele definiert, um den Inklusionsgedanken fest in die Unternehmens- bzw. Organisationskultur zu integrieren.

Ein weiterer wichtiger Schritt in diese Richtung ist das 2021 verabschiedete Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, dessen Anforderungen bis Mitte 2025 umzusetzen sind. Es sorgt dafür, dass digitale Barrieren beseitigt werden, um Teilhabe für alle zu erleichtern. Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz und die dazugehörige Verordnung setzt die EU-Richtlinie (EU) 2019/882 in die Tat um, die sich mit Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen befasst. Dieses Gesetz verfolgt das Ziel, eine inklusive Gesellschaft zu schaffen, in der Menschen mit Behinderungen oder Einschränkungen altersübergreifend gleichberechtigt sind und barrierefrei an Produkten und Dienstleistungen teilhaben können.



# Nachhaltig inklusiv. Commerzbank Aktionsplan Inklusion 2.0

Gelebte Inklusion von Menschen mit Behinderungen ist nicht nur eine Frage der sozialen Verantwortung. Sie ist zunehmend gelebter Teil unserer Haltung und gewinnt in unserem Streben nach Nachhaltigkeit weiter an Bedeutung.

Mit unserem ersten Aktionsplan Inklusion „Gemeinsam verschieden.“, der 2018 auf Basis der UN-BRK der Vereinten Nationen veröffentlicht wurde, sind wir als Bank in Deutschland den Schritt in eine öffentliche Selbstverpflichtung gegangen und haben diese mit einem Aktionsplan 2.0 sogar erweitert. Bis heute sind wir die erste Bank in Deutschland, die anhand eines Aktionsplans ein klares Bekenntnis zur uneingeschränkten Einhaltung der Menschenrechte abgelegt und die Absicht erklärt hat, ein inklusives Unternehmen zu werden. Der vorliegende Aktionsplan berücksichtigt bereits bestehende Maßnahmen und entwickelt sie entsprechend den Zielen der UN-BRK weiter. Innerhalb von nur fünf Jahren hat die Bank bedeutende Schritte unternommen, sich zu einer inklusiven Arbeitgeberin zu entwickeln und bei den Mitarbeiter\*innen das Bewusstsein dafür zu schärfen, dass Mitarbeiter\*innen mit Behinderungen oder gesundheitlichen Beeinträchtigungen nicht nur eine Bereicherung für das Unternehmen darstellen, sondern auch maßgeblich zu dessen Erfolg beitragen.

Der Commerzbank Aktionsplan Inklusion 2.0 baut damit auf den bisherigen Erfolgen des ersten Aktionsplans auf.

Unsere Schwerpunkte finden sich in sieben Handlungsfeldern wieder und beinhalten:

- die fortlaufende Integration von Inklusion in unsere Unternehmenskultur
- die Förderung der Gesundheitsprävention
- die Wahrnehmung von Bedürfnissen und Gestaltung von Produkten aus der Kundenperspektive sowie
- die Umsetzung des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes über das gesetzliche Maß hinaus.

Nachhaltig und inklusiv. Damit verpflichten wir uns, die erreichten Fortschritte zu bewahren und kontinuierlich auszubauen, sowohl im Hinblick auf unsere Mitarbeiter\*innen und die zukünftige Belegschaft als auch unsere Kund\*innen.

Wir sind fest davon überzeugt, dass das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter\*innen von grundlegender Bedeutung ist. In unseren zweiten Aktionsplan integrieren wir deshalb nachhaltige Maßnahmen zur Förderung der körperlichen und seelischen Gesundheit, die das Wohlbefinden unserer Belegschaft fördern und unser Engagement in der Gesundheitsprävention stärken.

Die neu aufgenommene Kund\*innenperspektive bildet einen weiteren zentralen Wert. Für uns ist es entscheidend, dass unsere Produkte und Dienstleistungen inklusiv sind und die Bedürfnisse aller Kund\*innen berücksichtigen. Wir sind bestrebt, Lösungen zu entwickeln, die für jede Zielgruppe zugänglich und nützlich sind, unabhängig von ihrem Hintergrund oder ihren individuellen Anforderungen.

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz ist für uns nicht nur eine Verpflichtung, sondern eine Gelegenheit, die Erwartungen zu übertreffen. Wir wollen sicherstellen, dass unsere Produkte und Dienstleistungen nicht nur den gesetzlichen Anforderungen entsprechen, sondern darüber hinaus eine erkennbare Barrierefreiheit bieten. Alle unsere Kund\*innen sollen unabhängig von individuellen Bedürfnissen und Hintergründen unsere Produkte und Lösungen effektiv nutzen können.

Die Handlungsfelder werden auf den nachfolgenden Seiten näher erläutert.



# 1 Bewusstseinsbildung, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit

Als Teil der Gesellschaft möchte die Commerzbank ihren Beitrag zur Verwirklichung der siebzehn Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen leisten. Ein zentrales Anliegen ist dabei die Förderung von Inklusion. Unser vorrangiges Ziel ist es, die Integration des Themas Inklusion fest in unsere Diversity-Strategie zu verankern, da es einen unverzichtbaren Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsbemühungen darstellt. Bereits im Jahr 2022 haben wir uns in der Nachhaltigkeitsberichterstattung das Ziel gesetzt, auch in Zukunft immer eine klar oberhalb der gesetzlich geforderten Schwerbehindertenquote von fünf Prozent liegende Quote zu erreichen. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Wir haben den Anspruch, vor allem auch die externe Öffentlichkeit für Inklusion zu sensibilisieren und unsere Initiativen zu beschreiben. Auf unserem externen Nachhaltigkeitsportal berichten wir seit Mitte 2023 über Inklusion und Barrierefreiheit in einer eigenen Rubrik. Diese werden wir weiter ausbauen.
- Wir bringen in Gesprächen mit institutionellen Investor\*innen das Thema Inklusion als wichtige Dimension weiter aktiv ein.
- In unserer internen Kommunikation fördern wir einen offenen und sensiblen Umgang mit Inklusion. Dazu werden wir insbesondere auch unsere Führungskräfte im Rahmen von Veranstaltungen informieren und sensibilisieren.
- Wir schaffen konsequent ein inklusives Arbeitsumfeld und ermuntern Mitarbeiter\*innen mit Behinderungen oder mit gesundheitlichen Einschränkungen, offen mit diesen umzugehen. Aus unserer langjährigen Diversity-Management-Erfahrung wissen wir, dass ein offener Umgang mit Vielfaltsdimensionen zu mehr Zugehörigkeit, Innovation, Produktivität und Selbstwertgefühl führen.
- Wir zeichnen zukünftig mit einer eigenen Award Kategorie vorbildliches Engagement bei Inklusionsthemen regelmäßig in unserem Unternehmen aus (zum Beispiel Ausbildung, Einstellung, Weiterbeschäftigung, technische Optimierung). Auf diese Weise machen wir gelebte Inklusion im Konzern sichtbar und fördern eine Kultur des Voneinander-Lernens.



# 2 Arbeitsplatzgestaltung, Beschäftigung

Wir werden unser Ziel weiterverfolgen, Menschen mit Behinderungen einen Arbeitsplatz anzubieten, der ihren Fähigkeiten und Neigungen am besten entspricht. Das Team Inklusion-Hilfsmittel unterstützt unsere Mitarbeiter\*innen und vermittelt zum Beispiel Ansprechpartner\*innen, klärt Grundsatzfragen und gibt Anregungen sowie Ideen an die verantwortlichen Einheiten weiter. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Wir setzen weiterhin neue technische Möglichkeiten ein, um die Arbeitsumgebung für unsere Beschäftigten passend zu gestalten.
- Wir passen Arbeitsplätze – wo immer möglich – individuell an, sodass Mitarbeiter\*innen mit gesundheitlichen Einschränkungen gemäß ihrer Qualifikation und Einschränkung beschäftigt bleiben können. Dies bezieht sich auf Ausstattung und Anforderungen an die jeweilige Stelle und den Arbeitsplatz selbst.
- Wir achten weiterhin darauf, dass unsere Stellenausschreibungen und unsere Einstellungsprozesse Menschen mit Einschränkungen motivieren, sich für den Commerzbank-Konzern als Arbeitgeber zu entscheiden.
- Wir integrieren Kenntnisse und Anforderungen zu Diversity & Inclusion noch stärker im Rahmen der Neueinstellung von Führungskräften sowie in den Entwicklungsmaßnahmen für Führungskräfte.
- Wir qualifizieren Führungskräfte, um mit gesundheitlichen Problemen von Beschäftigten angemessen umgehen und über die betrieblichen Angebote geeignet informieren zu können.
- Wir lassen uns rund um das Thema Inklusion extern beraten, beispielsweise durch unsere Betriebsärzt\*innen sowie Integrationsämter und Integrationsfachdienste.
- Wir nutzen das betriebliche Eingliederungsmanagement, um bei Bedarf Maßnahmen zu entwickeln, die bei einer gesundheitlichen Einschränkung am Arbeitsplatz hilfreich sind. Wir suchen dabei nach innerbetrieblichen Lösungen oder nach geeigneten Veränderungen der bisherigen Aufgaben, wenn diese aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr ausgeführt werden können.
- Wir werden Teams noch stärker begleiten, beraten und/oder entlasten, wenn gesundheitliche Einschränkungen von Beschäftigten zu einer Mehrbelastung des Teams führen.





# 3 Ausbildung, Bildung, Qualifizierung

Die Commerzbank strebt eine klare Positionierung als inklusive Arbeitgeberin an, die aktiv Bewerber\*innen mit Behinderungen anspricht und gewinnt. In den vergangenen Jahren ist das Bewusstsein dafür gewachsen, dass bei der Einstellung von Menschen mit Behinderungen ein flexibles Vorgehen erforderlich ist, um auf individuelle Bedarfe einzugehen. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Auch in Zukunft zeigen wir in unseren Arbeitgeberin-Kampagnen ein Selbstverständnis, dass bei uns Bewerber\*innen mit Behinderungen willkommen sind. Wir veröffentlichen Stellenausschreibungen auch in Portalen, die vorwiegend von Bewerber\*innen mit Behinderungen genutzt werden.
- Für junge Menschen mit Behinderungen erhöhen wir am ersten Arbeitsmarkt gezielt Chancen. Bei uns stehen

berufliche Karriere und Weiterbildung allen Mitarbeiter\*innen offen, auch ausdrücklich für Menschen mit Behinderungen.

- Wir motivieren unsere Beschäftigten verstärkt dazu, an Informations- und Qualifizierungsangeboten rund um die Themen Gesundheit und Inklusion teilzunehmen, beispielsweise rund um den weltweiten „Tag der Inklusion“. Über unsere moderne Lernplattform bieten wir dazu ein breites Themenspektrum.
- Wir achten bei Neukonzeptionen und Überarbeitungen von Weiterbildungsmöglichkeiten und Veranstaltungen stets auf Barrierefreiheit. Damit wollen wir sicherstellen, dass alle Mitarbeiter\*innen unabhängig von Einschränkungen daran teilnehmen können.



# 4 Gesundheits- Management, Prävention, Rehabilitation

Gesundheit ist in einer digitalen und sich schnell wandelnden Arbeitswelt mit einer diversen Mitarbeiterschaft ein dynamischer Prozess. Die persönliche Balance zwischen äußeren Anforderungen und eigenen Ressourcen bestimmt Wohlbefinden und Gesundheit. Mehr als 90 Prozent aller Behinderungen treten erst im Laufe des Lebens auf. Grundsätzlich kann damit jeder und jede in der Bevölkerung und damit auch in der Belegschaft mit der Tatsache konfrontiert werden, dass das persönliche Berufs- und Privatleben zum Teil erheblichen Einschränkungen unterliegt. Viele Folgen daraus lassen sich mit präventiven Gesundheitsmaßnahmen reduzieren oder vermeiden. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Wir fördern das Bewusstsein unserer Beschäftigten zu Gesundheitsthemen

mit unserem betrieblichen Gesundheitsmanagement und präventiven Beratungsangeboten.

- Mit einem modernen Gesundheitsmanagement verfolgen wir das Ziel, die körperliche und seelische Gesundheit unserer Mitarbeiter\*innen zu fördern, zu erhalten oder wiederherzustellen. Gleichzeitig geht es darum, Gefährdungen frühzeitig zu erkennen sowie Belastungen entgegenzuwirken. Dies schließt ausdrücklich die Begleitung der Mitarbeiter\*innen ein, deren Lebensumstände durch Behinderungen erschwert werden.
- Wir richten die Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements in der Verhaltensprävention auf



Gesundheitsförderung und den Aufbau persönlicher Resilienz aller Mitarbeiter\*innen aus.

- In Zusammenarbeit mit den jeweiligen Beteiligten, beispielsweise dem Team Arbeitssicherheit, den Arbeitnehmergehren und den Führungskräften finden wir stets individuelle Lösungen, um Barrieren im Arbeitsleben für Menschen mit besonderen Anforderungen zu überwinden. Es ist dabei unerheblich, ob es sich um körperliche, seelische oder geistige Einschränkungen handelt.
- Wir achten bei unseren Gesundheitsdienstleistern auf Barrierefreiheit der angebotenen Leistungen. Unser Dienstleister für das Employee Assistance Program, unser ganzheitliches Unterstützungsprogramm für Gesundheit unserer Mitarbeiter\*innen, bietet an, Beratungen in Gebärdensprache oder auch per Chat durchzuführen. Videos enthalten Untertitel und für Audioformate bieten wir Transkriptionen an. Unser Intranet sowie unsere internen Portale und Plattformen sind optimiert für den Screenreader, also einem Programm zum Lesen der Inhalte, und beispielsweise

auch für motorisch eingeschränkte Mitarbeiter\*innen mit der Tastatur bedienbar.

- Wir fördern und unterstützen unsere Beschäftigtennetzwerke nachhaltig, geben die Möglichkeit zum informellen Austausch und nutzen die gewonnenen Impulse für unsere Organisation. Allen voran das Netzwerk IDEAL für Menschen mit Behinderungen, das Netzwerk HORIZONT für Burnout-Betroffene sowie das Suchtkrankenhelfer-Netzwerk schärfen durch ihre kontinuierliche Aufklärungsarbeit das Bewusstsein für Inklusion und Vielfalt.
- Wir wollen den Inklusionsgedanken im Sport integrieren und Menschen mit Behinderungen sowohl in den regionalen Betriebssportgemeinschaften als auch in unseren regelmäßig stattfindenden überregionalen Sportevents inkludieren. So praktizieren wir ein aktives Miteinander.
- Wir engagieren uns in internen und externen Expertenrunden sowie weiteren themenbezogenen Initiativen und bringen unsere Ideen aktiv ein.



# 5 Bauliche Rahmenbedingungen, Mobilität

Die Gestaltung und Anpassung von Gebäuden und öffentlichen Räumen spielt eine entscheidende Rolle, um eine barrierefreie Umgebung zu schaffen, in der Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Dies bedeutet, Gebäude und Zugänge so zu gestalten, dass sie von Menschen mit motorischen, Seh- und anderen Beeinträchtigungen in derselben Weise genutzt werden können wie von allen anderen. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Wir verfolgen das Ziel, bei Umbauten und Neubauten einen bestmöglichen Zugang zu schaffen und bis 2030 eine signifikante Mehrheit unserer Filialen barrierefrei umgebaut zu haben. Bereits zwei Drittel unserer Filialen sind 2023 barrierefrei erreichbar. Diese sind bereits heute im Commerzbank Online Banking in der Filialsuche sichtbar.
- Wir installieren außerdem sukzessive Blindenleitsysteme im Bereich der Selbstbedienungszonen sowie gezielt in den Kundenhallen unserer Filialen.
- Wir wollen Inklusionsanforderungen bei unseren Bauvorhaben bzw. bei der Anmietung von Gebäuden und Büroräumen wo immer möglich als Standard verankern und erfüllen, auch wenn es gesetzlich nicht gefordert ist.
- Wir setzen in den Bauplanungen die Anforderungen aus den Arbeitsstättenregeln vollumfänglich um. Dazu gehört beispielsweise, dass barrierefreie WC-Anlagen in unseren Gebäuden überall mit möglichst kurzen Wegen erreichbar sind und wir zukünftig in Neubauten barrierefreie WC-Anlagen in den Bauplanungen grundsätzlich berücksichtigen.



# 6 Barrierefreiheitsstärkung

Barrierefreiheit ermöglicht allen Menschen Umgebungen, Produkte und Dienstleistungen nicht nur im täglichen Arbeits- und Geschäftsleben, sondern auch in alltäglichen Abläufen selbstständig und problemlos nutzen können. Barrierefreiheit fördert Teilhabe und Vielfalt und ein gleichberechtigtes, gemeinsam gelebtes Miteinander. Inklusion ist daher nicht nur ein grundlegendes Menschenrecht, wie es von den Vereinten Nationen festgelegt wurde, sondern auch Gebot und Verantwortung, die von allen Mitarbeiter\*innen bei der Commerzbank wahrgenommen wird. Im Jahr 2021 wurde das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz verabschiedet. Wir planen, unser digitales Bankangebot bis zum Inkrafttreten dieses Gesetzes im Jahr 2025 barrierefrei zu gestalten. Produkte und Dienstleistungen gelten dabei als barrierefrei, wenn sie von Menschen über mindestens zwei Sinneskanäle wahrgenommen, bedient, verstanden und zuverlässig genutzt werden können. Die Maßnahmen hierzu lauten:

- Wir verfolgen das Ziel der barrierefreien Nutzung unserer mobilen Apps, unseres Online Bankings und der Selbstbedienungsgeräte wie Geldautomaten und Banking Terminals.
- In der Weiterentwicklung unserer digitalen Kundenangebote streben wir den höchstmöglichen Standard für eine barrierefreie Nutzung an. Die IT-Lösungen hierzu können auch insgesamt zu einer höheren Benutzerfreundlichkeit der Anwendungen führen. Davon profitieren am Ende alle Nutzer\*innen.
- Wir etablieren verbindliche barrierefreie Standards für die Entwicklung und den Einkauf neuer Software- und Anwendungsprodukte. Dafür haben wir eine Software-Ergonomie-Richtlinie beschlossen.
- In der Gestaltung unserer Kundentelefonie werden wir unter Einbeziehung von Expertengruppen den Einsatz geeigneter Technologien prüfen, um eine möglichst barrierefreie Kommunikation mit unseren Kund\*innen zu erreichen.
- Wir prüfen, an welchen Stellen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes über das gesetzliche Maß hinaus auch in anderen Bereichen der Bank umsetzbar sind.
- Wir bekennen uns zur Anwendung von inklusiver Sprache, die ebenfalls zur barrierefreien Kommunikation gehört. Durch die Empfehlung zu einer inklusiven, das heißt barrierefreien, wertfreien und geschlechtergerechten Sprache geben wir unseren Mitarbeiter\*innen eine Orientierungshilfe für die Formulierung von Texten.
- Alltägliche Banksprache kann teilweise sehr komplex und nicht für jeden Menschen verständlich sein. Wir möchten Erklärungen für unsere Kund\*innen inklusiver gestalten und streben ein vereinfachtes Sprachniveau in unseren Informationen zur Funktionsweise von Bankdienstleistungen an, beispielsweise über leicht verständliche Erklärvideos zu unseren Dienstleistungen und Produkten.







Inklusive Ferienfreizeit der IG Klettern München und Südbayern e.V.,  
gefördert von der Commerzbank-Stiftung

# 7 Soziales Engagement der Bank

Ein detaillierter Rahmenvertrag mit der Genossenschaft der Werkstätten für Menschen mit Behinderungen hat 2019 unter anderem die Voraussetzung geschaffen, Menschen mit Behinderungen aus Werkstätten auch in unseren Räumen im Rahmen von Projekten einzusetzen.

In zwei Projekten in Düsseldorf und Berlin hat sich gezeigt, dass der Einsatz für beide Seiten ein Erfolg ist. In den kommenden Jahren möchten wir diese Möglichkeiten noch stärker bewerben, ausbauen und unsere soziale Verantwortung weiter mit Leben füllen. Die Maßnahmen hierzu lauten:



- Nachhaltiger Einkauf und Beschaffung fordert und fördert die aktive Gestaltung einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit in Sinne von Inklusion. Die Commerzbank hat 2021 in ihren Standards für eine nachhaltige Beschaffung die Diversity & Inclusion Standards in den bankweit verbindlichen Leitlinien beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen verankert.
- Als Konsequenz sensibilisieren wir den Einkauf und unsere Mitarbeiter\*innen, inklusiv arbeitende Dienstleister\*innen und Betriebe mit einem besonderen sozialen Auftrag, die mindestens 30 Prozent schwerbehinderte Menschen beschäftigen, verstärkt zu nutzen.
- Gemeinsam mit der Commerzbank Stiftung engagieren wir uns seit vielen Jahren bundesweit für das Thema Inklusion und Vielfalt. Dabei fördert die selbstständige Unternehmensstiftung gemeinnützige Einrichtungen, Initiativen und Projekte, die nachhaltig aktive Teilhabe an der Gesellschaft für alle und insbesondere für benachteiligte Menschen ermöglichen. Dieses Engagement möchten wir weiter stärken und nach außen tragen und damit auch das persönliche gesellschaftliche Engagement nicht nur unserer Beschäftigten fördern.

## **Besonderer Dank gilt den Projektbeteiligten des Aktionsplans 2.0 der Commerzbank:**

Global Diversity Council der Commerzbank

Sofia Strabis,  
Heiko Alexander Nenast  
(Diversity & Inclusion Management)

Sven Leyendecker  
(Inklusionsbeauftragter)

Christof Eßer  
(Gesamtvertrauensperson der schwerbehinderten und gleichgestellten Menschen in der Commerzbank AG)

Weitere Mitglieder der Arbeitsgruppe Aktionsplan Inklusion 2.0:

René Geißler  
(stellvertretendes Mitglied der Gesamt- und Konzernschwerbehindertenvertretung)

Dr. Bettina Georgi,  
Vera Grohmann,  
Kirsten Stanek,  
Hans Rebenstorf,  
Stephan Pflur,  
Simone Kupfermann,  
Nina Hoßfeld  
(stellvertretende Mitglieder der Gesamtschwerbehindertenvertretung)

Kathrin Haefcke,  
Andreas Hubert  
(Mitglieder des Gesamtbetriebsrats und dessen „Ausschuss Diversity, Gesundheit und Soziales“)

Diana Macheleid,  
Marc Vormann  
(Projektleitung Barrierefreiheitsstärkungsgesetz)

Kompetenzteam Barrierefreiheit

## **Herausgeberin**

Commerzbank AG  
Zentrale  
Kaiserplatz  
Frankfurt am Main  
www.commerzbank.de

## **Fotografie**

**stock.adobe.com:**

Drazen (S. 6)

Drobot Dean (S. 8)

AGDER (S. 10)

AnnaStills (S. 12)

Krakenimages.com (S. 14)

Михаил Решетников (S. 16)

AnnaStills (S. 18)

LIGHTFIELD STUDIOS (S. 19-20)

ThamKC (S. 22)

fizkes (S. 24)

## **Commerzbank-Stiftung:**

Sandra Oberlender (S. 25-26)

---

## **Disclaimer**

Der Geltungsbereich des Aktionsplans Inklusion 2.0 der Commerzbank ist Deutschland.  
Im internationalen Kontext dient er als Orientierung.

Stand: 2023



**COMMERZBANK**

Commerzbank AG  
Zentrale  
Kaiserplatz  
Frankfurt am Main  
[www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de)

Postanschrift  
60261 Frankfurt am Main  
Tel.: +49 69 136-20  
[info@commerzbank.com](mailto:info@commerzbank.com)

