Parcours client : Etape 1
Je choisis une banque

Cette première étape du parcours utilisateur consiste à rechercher, comparer et sélectionner une banque en fonction de ses besoins, des services proposés et de l'accessibilité des démarches.

Situations/limites

Déficience visuelle :
- Difficulté d'accès aux informations en ligne, interfaces numériques non accessibles, difficulté à lire les documents et conditions bancaires, baisse des agences physiques.

Déficience auditive :
- Difficulté de communication avec le personnel en agence ou par téléphone, absence d'interprète ou de relais adapté, échanges principalement oraux.

Déficience motrice :
- Difficulté d'accès physique aux agences et distributeurs, déplacements contraignants, manipulation difficile des outils numériques ou des documents.

Déficience intellectuelle :
- Difficulté de compréhension des informations bancaires complexes, difficulté à comparer les offres, surcharge cognitive face aux nombreuses options.

Problèmes/risques

Déficience visuelle :
- Dépendance à une tierce personne, atteinte à la confidentialité, risque de signer sans avoir accès complet aux informations.

Déficience auditive :
- Mauvaise compréhension des explications, risque d'erreur dans le choix de la banque, perte d'autonomie.

Déficience motrice :
- Choix limité en raison du manque d'accessibilité, difficulté à finaliser les démarches, perte d'autonomie.

Déficience intellectuelle :
- Mauvais choix de banque, décision prise sans compréhension réelle des implications, dépendance accrue.

Solutions

Déficience visuelle :
- Sites compatibles lecteurs d'écran, documents accessibles, possibilité d'accompagnement humain, assistance téléphonique adaptée.

Déficience auditive :
- Service relais/interprète en langue des signes, communication écrite (chat), personnel sensibilisé.

Déficience motrice :
- Agences accessibles, services bancaires à distance, outils numériques ergonomiques.

Déficience intellectuelle :
- Documents simplifiés (FALC), explications claires et structurées, accompagnement par un professionnel ou proche de confiance.

Projet réalise avec le soutien de ING Fund