HandiFin

Parcours client : Etape 4
J'active mes services

Cette étape correspond à l'activation des services bancaires numériques (application, banque en ligne, authentification, sécurisation des accès) et à leur première utilisation.

Situations/limites

Déficience auditive :
- En cas de problème, le support passe souvent par téléphone ; certains chats en ligne sont des chatbots non adaptés.

Déficience visuelle :
- Applications et sites internet pas toujours accessibles ; systèmes d'authentification parfois complexes (lecteurs de carte, digipass).

Déficience motrice :
- Difficultés liées à l'utilisation obligatoire de certains systèmes (lecteur de carte, manipulation fine), problèmes possibles avec la reconnaissance biométrique (mouvements involontaires).

Déficience intellectuelle :
- Troubles de la mémoire, difficulté à retenir les mots de passe, complexité des systèmes de sécurité et des étapes d'activation.

Problèmes/risques

Déficience auditive :
- Difficulté d'obtenir une aide adaptée, incompréhension via chatbot, perte d'autonomie.

Déficience visuelle :
- Difficulté d'activation sur site non accessible, abandon de l'activation, erreurs de manipulation.

Déficience motrice :
- Empreinte digitale mal reconnue, difficulté à manipuler le lecteur de carte, blocage de l'accès.

Déficience intellectuelle :
- Mot de passe trop faible ou trop complexe, activation de services non adéquats, mauvaise configuration de la sécurité.

Solutions

Déficience auditive :
- Relais téléphonique avec interprète en langue des signes, chat accessible avec interlocuteur humain.

Déficience visuelle :
- Privilégier des solutions comme itsme®, applications compatibles avec outils d'accessibilité.

Déficience motrice :
- Activer l'identification par empreinte digitale si adaptée, privilégier des solutions limitant la manipulation (ex. itsme®).

Déficience intellectuelle :
- Contacter un conseiller en cas de difficulté, choisir des paramètres simples, carte avec plafond adapté, accompagnement si nécessaire.

Projet réalise avec le soutien de ING Fund