HandiFin

Parcours client : Etape 12
Je gère les imprévus et la sécurité

Cette étape correspond à la gestion des situations urgentes ou inhabituelles : perte ou vol de carte, fraude, phishing, blocage de compte, contestation d'opération, contact avec la banque en situation de stress.

Situations/limites

Déficience auditive :
- Absence d'alternative au téléphone dans certaines situations urgentes ; difficulté à gérer un appel imprévu ; vulnérabilité face au phishing vocal.

Déficience visuelle :
- Difficulté à reconnaître un message frauduleux ; difficulté à lire rapidement une notification de sécurité ; dépendance à un tiers pour comprendre une alerte.

Déficience motrice :
- Difficulté à agir rapidement (bloquer la carte, contacter la banque) ; manipulation complexe en situation de stress.

Déficience intellectuelle :
- Difficulté à reconnaître une fraude ; paralysie face à l'urgence ; difficulté à suivre les étapes nécessaires ; capacité réduite en période de stress intense.

Problèmes/risques

Déficience auditive :
- Retard dans les démarches ; impossibilité de contacter rapidement la banque ; fraude prolongée.

Déficience visuelle :
- Utilisation frauduleuse prolongée de la carte ; mauvaise interprétation d'un message d'alerte.

Déficience motrice :
- Perte de moyens en période de stress ; actions incomplètes ou tardives ; difficulté à sécuriser rapidement le compte.

Déficience intellectuelle :
- Panique ; ne rien faire ou prendre une mauvaise décision ; retard dans le blocage de la carte ; aggravation de la situation financière.

Solutions

Déficience auditive :
- Application retranscrivant les conversations ; formulaire en ligne (ex. Card Stop) ; personne de confiance pour aide à l'explication.

Déficience visuelle :
- Configurer des alertes mail/push automatiques ; notifications claires ; accompagnement si nécessaire.

Déficience motrice :
- Numéro d'urgence facilement accessible ; fiche simple avec étapes à suivre ; procédure simplifiée.

Déficience intellectuelle :
- Personne de confiance identifiée à l'avance ; fiche mémo des démarches ; carte de secours « hors ligne » ; étapes claires et simplifiées.

Projet réalise avec le soutien de ING Fund