

Guida per favorire l'accessibilità alle persone non vedenti ed ipovedenti dei servizi BANCOMAT® erogati tramite terminali ATM

11 dicembre 2018

Premessa

L'Associazione Bancaria Italiana (ABI), l'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti – Onlus (UICI) e BANCOMAT S.p.A. collaborano da diversi anni con l'obiettivo di favorire la massima accessibilità ai servizi BANCOMAT® erogati tramite terminali ATM.

Nell'ambito di questa collaborazione sono state recentemente elaborate delle Linee Guida sulle "**Regole e Raccomandazioni di Accessibilità ai servizi BANCOMAT®**", destinate agli operatori del settore e contenenti le specifiche tecniche per accrescere ulteriormente l'accessibilità dei macchinari ATM da parte della clientela con esigenze particolari.

UICI, ABI e BANCOMAT S.p.A. hanno realizzato questa breve guida per dare alle persone con disabilità visiva informazioni semplici e facilmente comprensibili sulle funzionalità e modalità operative introdotte con le Linee Guida, agevolando così la fruizione dei servizi indicati.

Nelle pagine seguenti troverai alcune indicazioni operative ed esempi pratici su questo argomento, per ulteriori chiarimenti e approfondimenti puoi sempre rivolgerti alla tua banca.

Individuazione delle parti esterne e avvio delle funzioni per non vedenti ed ipovedenti

Il **primo passo** per poter fruire dei servizi ATM riguarda la corretta identificazione delle componenti esterne del terminale. Per questo motivo, PIN PAD (Tastiera multifunzione per la digitazione del PIN, confermare, corregge o annullare la digitazione di importi o PIN), card reader, dispensatore banconote, ricevuta e jack per l'inserimento delle cuffie, sono realizzati con forte contrasto cromatico per consentirti di individuarli più facilmente.

La loro funzione viene inoltre spiegata con una specifica indicazione con sistema braille, collocata in prossimità di ciascun componente.

Per individuare dove avverrà l'azione successiva, sono spesso utilizzati dei flash di luminosità molto elevata in corrispondenza dei punti di interesse.

Il **secondo passo**, è l'attivazione delle funzioni che possono esserti utili:

- per avviare la funzione di supporto video – utile agli ipovedenti - occorre fare una pressione prolungata del tasto 5;
- se nel jack audio viene inserita la cuffia, si attiva anche il supporto audio, utile ai non vedenti.

Vediamo più nel dettaglio le caratteristiche dei principali componenti.

PIN PAD (Tastiera)

La tastiera, simile a quella telefonica, è così organizzata:

- i numeri, da 0 a 9, hanno forma quadrata ed il tasto 5 (cinque) risulta facilmente individuabile tramite un rilievo in BRAILLE oppure attraverso un puntino sporgente di riconoscimento posto sul medesimo tasto, che indichi l'orientamento dei numeri;
- l'uso dei tasti produce un ritorno sonoro, che segnala l'avvenuta digitazione;
- lo zero è posizionato sulla quarta riga sotto il numero 8;
- i tasti *Funzione* (Rosso=Annulla, Giallo=Correggi, Verde=Conferma) sono posti sulla destra della tastiera e hanno una forma rettangolare in modo tale da differenziarsi da quelli numerici. Gli stessi tasti possono essere utilizzati, in alternativa a quelli posizionati di lato al video, anche per Confermare Annullare o Cancellare le varie operazioni durante la fase di prelievo.

Video

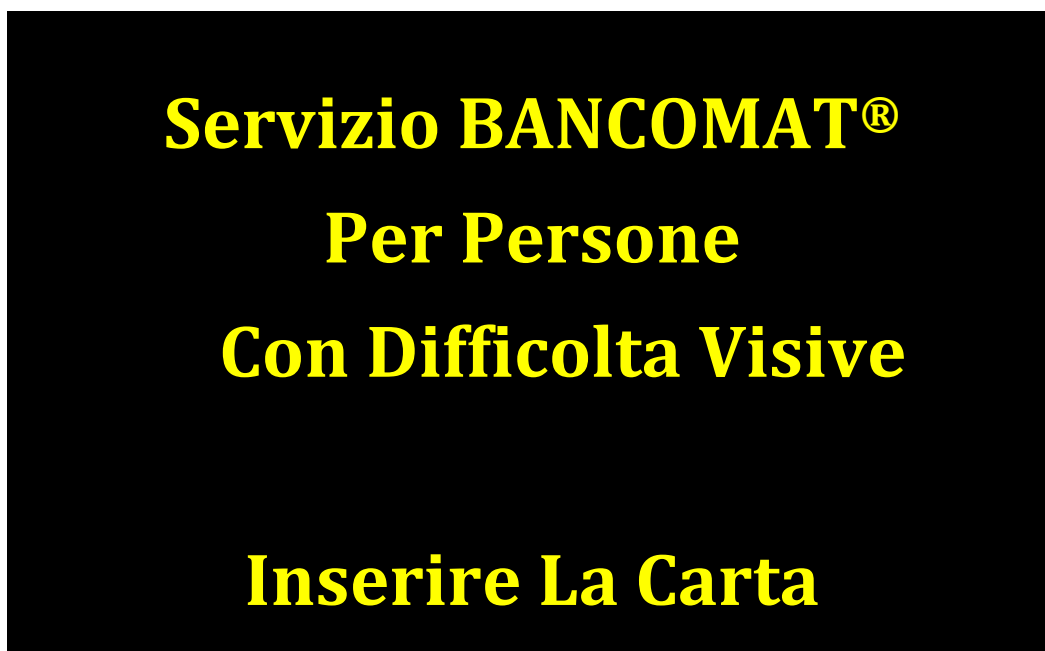
Se desideri attivare la funzionalità ipovedente devi anzitutto premere il tasto 5 della tastiera.

Un'apposita scritta a video ti indicherà che si è attivata la modalità di prelievo per ipovedenti.

Ricorda che cliccando il Tasto ANNULLA o se la carta non viene inserita entro 1 minuto, il terminale chiude il processo per gli ipovedenti e torna allo stato iniziale.

Con l'attivazione del supporto video, tutti i messaggi riportati a schermo appaiono ad alto contrasto di luminanza e di facile lettura.

(Esempio)



Per quanto riguarda gli ATM dotati di display touch screen, tutte le scelte devono essere eseguite tramite la PIN PAD.

Audio

Per consentirti la fruizione della guida vocale, ogni ATM dispone di un jack audio (uscita) per le cuffie, di tipo audio stereo mini jack standard, localizzato a destra dello schermo o della tastiera e facilmente individuabile al tatto.

Per la regolazione del volume puoi usare:

- un tasto apposito, collocato in prossimità del jack;
- i tasti "7" (diminuzione volume) e "9" (aumento volume) della tastiera.

Le istruzioni operative che ti verranno fornite sono pensate per essere semplici, comprensibili e percepibili.

Ricorda che, per la tua sicurezza, il codice PIN della carta BANCOMAT® NON viene mai ripetuto mentre lo digiti.

Guida vocale

La guida vocale viene avviata contestualmente all'attivazione del servizio non vedenti ed ipovedenti. Se il terminale ATM è dotato di casse, la voce guida parte in automatico; altrimenti inserendo le cuffie nel jack è possibile ascoltare la voce guida.

Ricordati che puoi servirti di diversi tipi di aiuto e che la modalità di passaggio da un tipo di aiuto all'altro sarà in progressione, premendo il tasto "5", con la seguente sequenza:

- *Nessun aiuto*
(Il terminale ATM riferisce solo le schermate che vengono visualizzate)
- *Aiuto sintetico*
(Il terminale ATM riferisce le schermate che vengono visualizzate più la posizione delle periferiche)
- *Aiuto esteso*
(Il terminale ATM riferisce tutte le operazioni da eseguire per effettuare un prelievo)

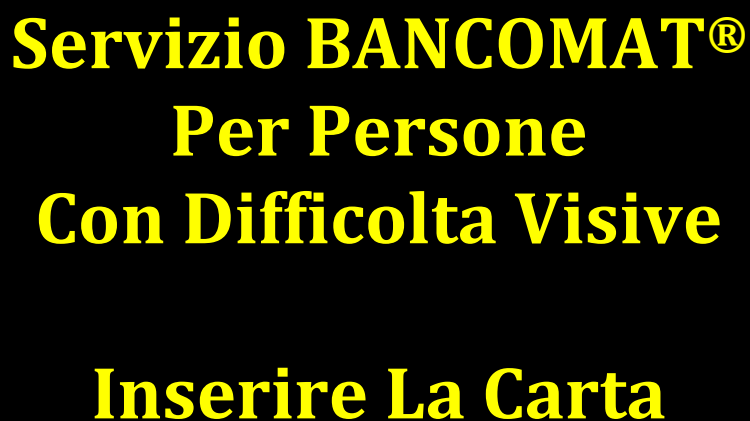
Infine, tieni conto che **c'è un accorgimento in più** nel caso tu abbia attivato il supporto audio o video: per le operazioni che normalmente devono avvenire entro un tempo stabilito (ad es. ritiro della carta) pari a 30 secondi, potrai disporre di altri 30 secondi (per un totale quindi di 60 secondi).

Per rendere più operativa questa guida, trovi descritto in questo paragrafo un esempio di flusso di prelievo per ciechi ed ipovedenti.

Esempio pratico: il flusso di prelievo

STEP 1

Il cliente che desidera attivare la funzionalità di prelievo deve premere il tasto 5 della tastiera (**ricorda il tasto è contrassegnato da un pallino in rilievo, riconoscibile anche solo con il tatto**).



**Servizio BANCOMAT®
Per Persone
Con Difficoltà Visive
Inserire La Carta**

La voce guida recita il seguente testo:

"Buongiorno, ha attivato la funzionalità di prelievo con guida vocale. Prema il tasto 5 se desidera ricevere ulteriori informazioni sul servizio, altrimenti attenda: riceverà indicazioni per inserire la sua carta."

Il cliente può così eseguire un prelievo guidato con o senza cuffie.

Ricorda che la schermata indica che si è attivata la modalità di prelievo per ciechi ed ipovedenti.

Cliccando il Tasto ANNULLA o se la carta non viene inserita entro 1 minuto, il terminale chiude il processo e torna allo stato iniziale.

STEP 2

Ripremendo il tasto 5 la voce guida recita il seguente testo:

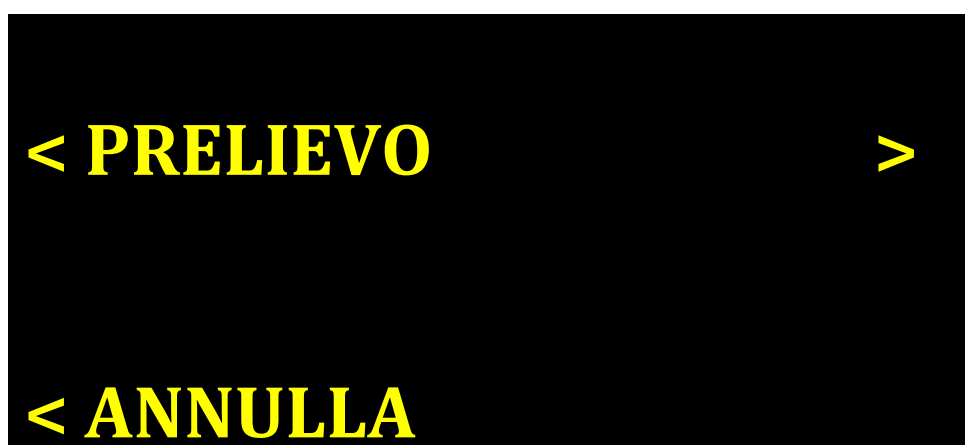
"Con questo apparecchio ATM è possibile effettuare una transazione di prelievo con una guida vocale. La voce spiegherà il servizio richiesto. Potrà interrompermi in qualsiasi momento, premendo nuovamente il tasto 5. L'interazione con l'ATM avverrà attraverso il tastierino numerico. Il lettore di carta è posizionato in alto a destra rispetto al tastierino stesso. A fianco del tastierino numerico sono presenti il tasto Conferma, caratterizzato da un cerchio in rilievo, che servirà a confermare le operazioni e il tasto Annulla, caratterizzato da una X in rilievo, che servirà ad annullare l'operazione e le restituirà la carta. Il tasto Cancella, caratterizzato dal segno minore o da una barra verticale in rilievo, che servirà alla cancellazione del dato da lei digitato."

STEP 3

Con un'ulteriore pressione del tasto 5, e comunque entro 5 secondi dal termine del messaggio, **la voce guida recita il seguente testo:**

"Per favore inserisca, la carta nel lettore che si trova in alto a destra rispetto al tastierino numerico avendo cura che il microchip della carta, se presente sia posizionato in avanti e rivolto verso l'alto."

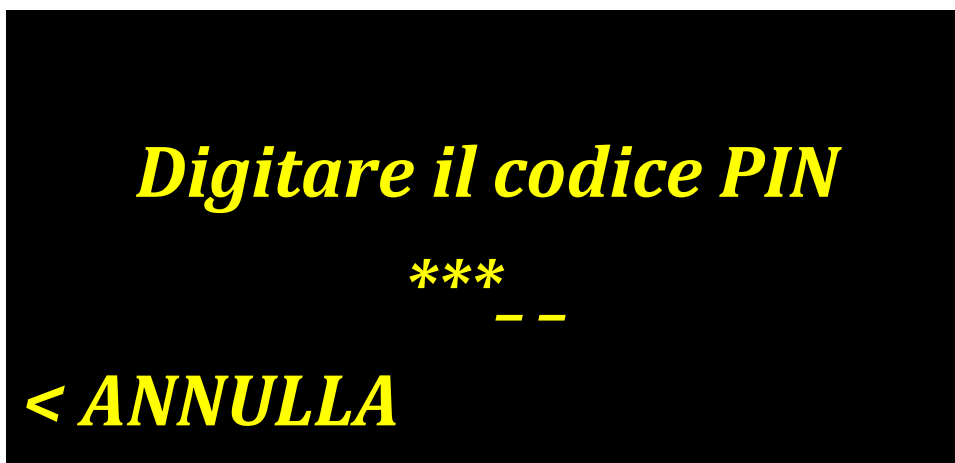
Dopo avere inserito la carta il terminale ATM visualizza a display la seguente schermata.



STEP 4

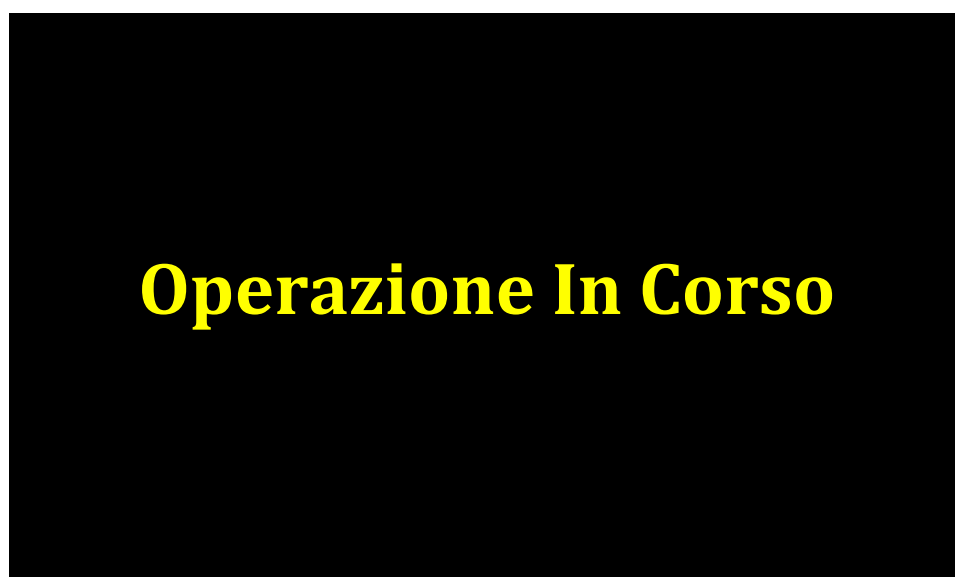
Selezionato il servizio il terminale ATM visualizza a display la seguente schermata

Il PIN è rappresentato da asterischi mano a mano che vengono digitati.



La voce guida recita il seguente testo:

"Inserisca il codice PIN della sua carta, utilizzando l'apposito tastierino numerico. Grazie."



In caso di inserimento del PIN corretto il terminale ATM visualizza a display la schermata di "operazione in corso...".

La voce guida recita il seguente testo:

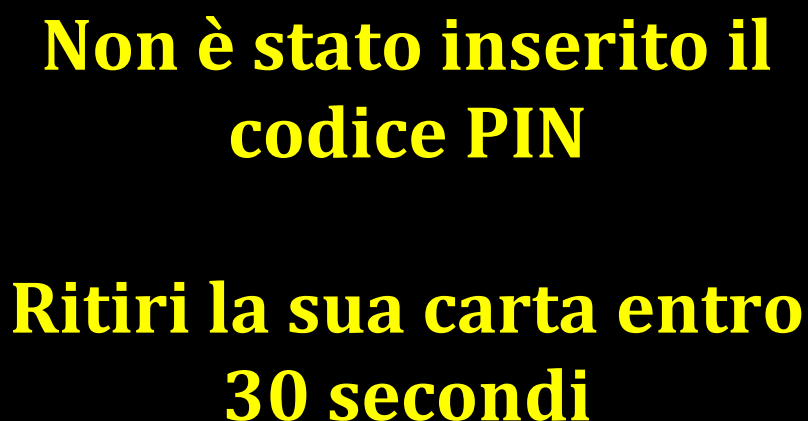
"PIN Inserito correttamente. Operazione in corso"



PIN Errato

In caso di inserimento PIN ERRATO la voce guida recita il seguente testo:

"Il PIN che ha inserito non è valido. Il PIN è un numero composto da 5 cifre. Attenzione. Digitando il PIN errato 3 volte la carta verrà trattenuta."



**Non è stato inserito il
codice PIN**

**Ritiri la sua carta entro
30 secondi**

In questa fase viene gestito dal software locale un time out di 30 secondi, scaduto il quale viene restituita la carta e la voce guida recita il seguente testo:

“ Non è stato inserito il codice PIN. Ritiri la sua carta entro 30 secondi”

STEP 5

Ricevuti il messaggio di risposta dal Gestore Terminale l'ATM visualizza a display la schermata di inserimento importo.

La voce guida recita il seguente testo:

“Inserisca l'importo che desidera prelevare, utilizzando l'apposito tastierino numerico. Prema conferma al termine.”



Il cliente dopo avere digitato l'importo può cliccare il tasto Conferma (a video o sul tastierino numerico, Color Verde con simbolo "O") per confermare l'operazione.

In caso il cliente digiti un importo errato si può:

- cancellare l'intero importo tramite il tasto cancella (Colore Giallo con simbolo "<") del tastierino numerico.

La voce guida recita il seguente testo:

“l'importo è stato cancellato, la invitiamo a ridigitarlo e premere conferma”

- annullare l'operazione tramite il tasto annulla (Colore Rosso simbolo "X") del tastierino numerico o a video.

La voce guida recita il seguente testo:

“Operazione Annullata come richiesto”

- In caso di time out, **la voce guida recita il seguente testo:**

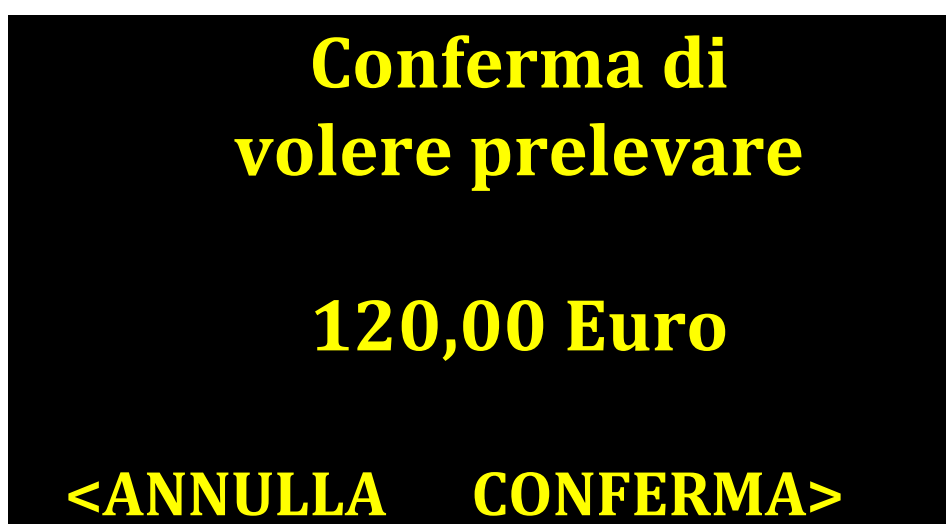
“Non è stata effettuata alcuna selezione. Ritiri la sua carta”.

STEP 6

Dopo avere premuto conferma compare la seguente schermata.

La voce guida recita il seguente testo:

"Ha scelto di prelevare un importo pari a XXX euro. Prema conferma per proseguire, altrimenti prema il tasto annulla."



La pagina dura 30 secondi e se il cliente non preme il tasto "conferma" entro questo lasso di tempo, la carta viene restituita.

La voce guida recita il seguente testo:

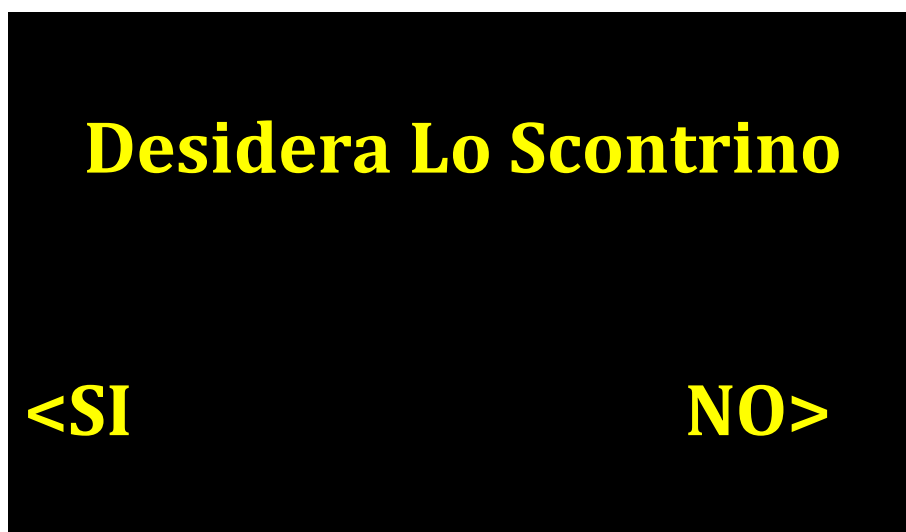
"Non è stata effettuata alcuna selezione. Ritiri la sua carta entro 30 secondi".

Tale schermata, viene visualizzata per 30 secondi.

In caso di conferma viene visualizzata la schermata per la richiesta dello scontrino.

STEP 7

La schermata dello scontrino viene visualizzata per 30 secondi.



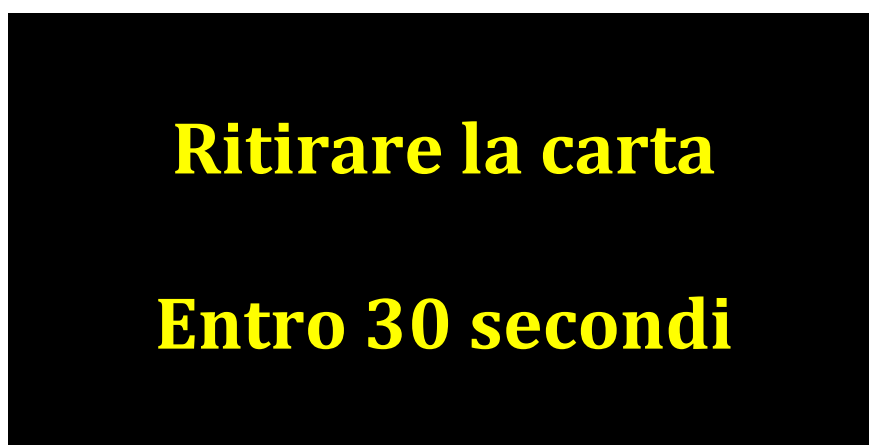
La voce guida recita il seguente testo:

"Desidera lo scontrino? Se la risposta è "si" preme il tasto SI, altrimenti preme il tasto No."

Ricorda che, in caso non venga scelta alcuna opzione, il terminale ATM considera la richiesta positiva e si attiva per la stampa dello scontrino.

STEP 8

Il terminale visualizza a display il messaggio di ritirare la carta

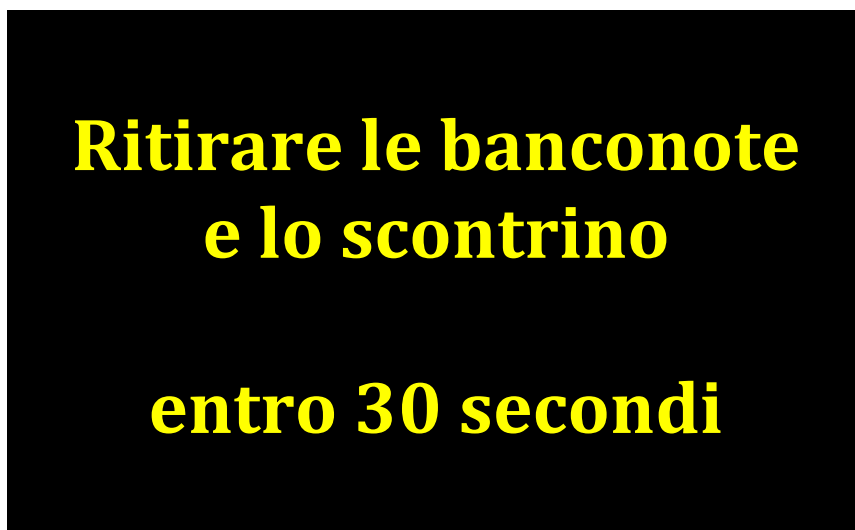


La voce guida recita il seguente testo:

"Ritirare la carta entro 30 secondi"

STEP 9

Il terminale visualizza a display il messaggio di ritirare le banconote e la ricevuta

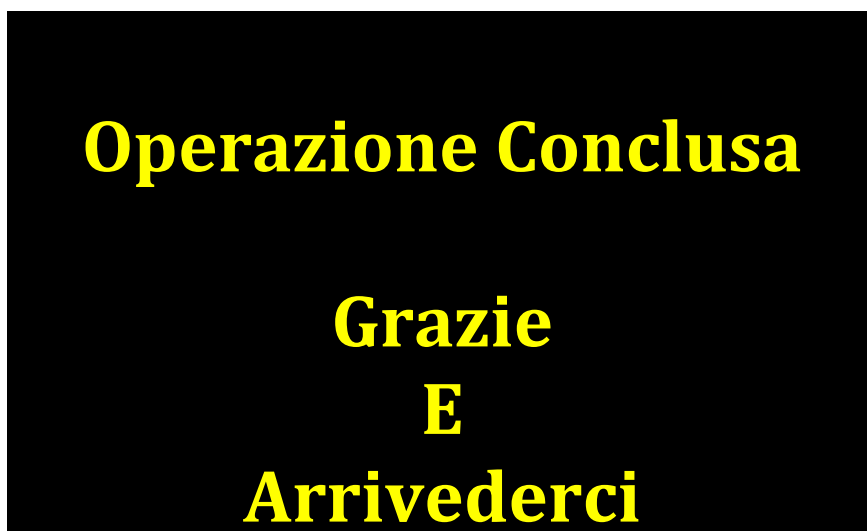


La voce guida recita il seguente testo:

"Ritirare le banconote e lo scontrino entro 30 secondi"

STEP 10

L'operazione si è conclusa con successo.

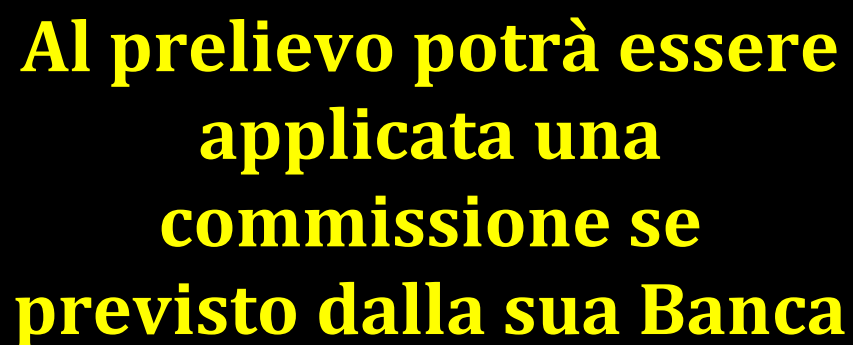


La voce guida recita il seguente testo:

"Operazione conclusa con successo. Grazie e arrivederci"

STEP 11

Il servizio è offerto anche in circolarità. In questo caso dopo la selezione del prelievo il terminale ATM deve visualizzare a display la seguente schermata.



Al prelievo potrà essere applicata una commissione se previsto dalla sua Banca

La voce guida recita il seguente testo:

"Al prelievo potrà essere applicata una commissione se previsto dalla sua Banca"

Per agevolarti sono state riprodotte di seguito le principali schermate di errore che vengono visualizzate a display

Ciascuna schermata è sempre accompagnata da un file audio e prevede un tempo predefinito di permanenza a video:

<p>Operazione annullata La voce guida recita il seguente testo: <i>"Operazione Annullata. Ritirare la carta entro 30 secondi"</i></p>	<p>OPERAZIONE ANNULLATA</p>
<p>Stampa scontrino non disponibile La voce guida recita il seguente testo: <i>"Scontrino non disponibile"</i></p>	<p>SCONTRINO NON DISPONIBILE</p>
<p>Carta scaduta La voce guida recita il seguente testo: <i>"Carta Scaduta"</i></p>	<p>CARTA SCADUTA</p>
<p>Carta trattenuta La voce guida recita il seguente testo: <i>"Carta Trattenuta. Rivolgersi al proprio Istituto"</i></p>	<p>CARTA TRATTENUTA. RIVOLGERSI AL PROPRIO ISTITUTO</p>
<p>Tempo di Attesa Scaduto La voce guida recita il seguente testo: <i>"Tempo di attesa scaduto - Ritirare la Carta entro 30 secondi"</i></p>	<p>TEMPO DI ATTESA SCADUTO RITIRARE LA CARTA ENTRO 30 SECONDI</p>
<p>Carta non abilitata / Illeggibile / Irregolare La voce guida recita il seguente testo: <i>"Carta non abilitata Ritirlarla entro 30 secondi. Rivolgersi al proprio Istituto"</i></p>	<p>CARTA NON ABILITATA RITIRARLA ENTRO 30 SECONDI. RIVOLGERSI AL PROPRIO ISTITUTO</p>
<p>Carta Priva di disponibilità La voce guida recita il seguente testo: <i>" Carta inserita priva di disponibilità. Ritirare la Carta entro 30 secondi"</i></p>	<p>CARTA INSERITA PRIVA DI DISPONIBILITÀ. RITIRARE LA CARTA ENTRO 30 SECONDI</p>
<p>Servizio non disponibile La voce guida recita il seguente testo: <i>" Il servizio non è disponibile"</i></p>	<p>SERVIZIO NON DISPONIBILE</p>

Banconote trattenute

La voce guida recita il seguente testo:

"Tempo scaduto. Le banconote sono state trattenute"

**TEMPO
SCADUTO. LE
BANCONOTE
SONO STATE
TRATTENUTE**

Problema Tecnico

La voce guida recita il seguente testo:

"Si è verificato un Problema tecnico"

**SI È VERIFICATO
UN PROBLEMA
TECNICO**