

Bank- och postservice



Tekniska system som till exempel bankomater måste vara kompletterade med tal och punktskriftsmarkerade funktionstangenter.

Det här informationsbladet riktar sig till dig som utformar och hanterar bank- och postservice.

Nedan får du tips på hur du kan underlätta att ge service till dina synskadade kunder.

- Viktigast är att ge personlig service. Fundera hur ni vill att servicen ska fungera på banken/platsen för postservice.

Här är några exempel:

- Synskadade kunder går direkt fram till en informationsdisk och ber om hjälp. Det är viktigt att personalen känner till detta och inte ifrågasätter den som kommer fram utan kölapp.
- Kunden ringer och meddelar när hon/han kommer att besöka servicestället.
- Mer tips om hur vi vill att servicen ska vara får ni från informationsbladet Bättre kundservice åt synskadade. Ladda ner material-

et från www.srf.nu/det-har-gor-vi/informationsmaterial/ett-tillgangligt-samhalle/konsumentfragor

- Tekniska system som till exempel bankomater och datorer för kunder måste vara kompletterade med tal och punktskriftsmarkerade funktionstangenter. Det ska vara möjligt att få hjälp av personal om personen inte kan använda tekniken.
- Kösystem måste anpassas till synskadade kunder. Exempel:
 - Personalen ropar ut det nummer som är på tur.
 - Komplettera kösystemet med talad automatisk information. Det innebär att synskadade kunder får, om de trycker på en särskild knapp, talad information om kölappsnum-

Bank- och postservice, fortsättning:

- mer och när det är deras tur.
 - Placera en könummerdisplay i ögonhöjd. Då kan synsvaga kunder gå intill displayen och läsa på den.
 - Bestäm en speciell kassa där synskadade kan gå fram och få service utanför kösystemet. Det är viktigt att all personal är medveten om detta system för att det inte ska ifrågasättas.
 - Fråga om en synskadad kund behöver hjälp med att fylla i eventuella blanketter.
 - För att eliminera eventuell osäkerhet om att rätt kontonummer och summa blivit skrivet, rekommenderar vi att kassören tillkallar en kollega som vittne till att allt blivit rätt skrivet.
 - När kunden ska skriva under med sitt namn kan ni använda ett kort, linjal eller liknande. Placera överkanten på raden, så skriver kunden sitt namn med överkanten som stöd. En del kunder vill ha stödet i övre kanten av skrivutrymmet.
- Synskadade som har ledarhund måste få ta hunden med in på banken eller till lokalen för postservice.
- Ni har säkert ytterligare lösningar på hur servicen kan bli bättre för oss. När en lokal ska byggas om, eller när butiken/kontoret ska flytta in i nya lokaler, rekommenderar vi er att ta del av våra informationsblad om offentlig miljö som tar upp frågor om färgsättning, kontraster, skyltar med mera. Ladda ner från www.srf.nu/det-har-gor-vi/informationsmaterial

Ta gärna kontakt med företrädare för Synskadades Riksförbund på din ort. Vi finns nästan i alla landets kommuner eller kontakta vårt rikskansli i Enskede.

Synskadades Riksförbund är landets företrädare för personer med synnedsättning.

Denna info finns i tryckt text, punktskrift, word-fil och DAISY. Laddas ner på srf.nu eller beställs hos SRF Materialservice, tel: 08-39 90 00 eller via e-post: material@srf.nu