

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Банка России



Э.С. Набиуллина

« 08 » 06 2020 года

План мероприятий («дорожная карта»)
по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью,
маломобильных групп населения и пожилого населения на 2020, 2021 годы

Цель создания

Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года, признает, что инвалидность является результатом такого взаимодействия, которое происходит между людьми, имеющими нарушения здоровья, и отношенческими, а также средовыми барьерами и которое препятствует полному и эффективному участию этих людей в жизни общества наравне с другими.

План мероприятий («дорожная карта») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2020, 2021 годы (далее – Дорожная карта) разработан в целях продолжения работы, которая велась в рамках завершеного Плана мероприятий («дорожной карты») повышения доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017–2019 годы, утвержденного 5 июля 2017 года (№ ПМ-01-59/31). Мероприятия Дорожной карты направлены на повышение доступности услуг финансовых

организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения (далее совместно – ЛСИ и МГН)¹, которые при взаимодействии с финансовыми организациями могут испытывать трудности при получении ими финансовых услуг. В Дорожной карте особое внимание уделяется повышению доступности дистанционных каналов обслуживания для ЛСИ и МГН и повышению доступности финансовых услуг для людей с ментальными нарушениями, а также иных категорий ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения при представлении своих интересов.

Основная цель мероприятий, приведенных в Дорожной карте, – обеспечить эволюционное изменение среды предоставления финансовых услуг, чтобы в итоге устранить различия в финансовой доступности для разных категорий граждан и обеспечить решение проблем, возникающих у ЛСИ и МГН при получении финансовых услуг. Одновременно необходимо усилить внимание к вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также устранить барьеры, препятствующие получению ЛСИ и МГН финансовых услуг наравне с другими гражданами, с акцентом на отношенческие барьеры, преодоление которых, в свою очередь, повлияет на устранение средовых барьеров. Необходимо объяснить, обучить, а при необходимости потребовать (с использованием законодательных, нормативных и надзорных возможностей) от финансовых организаций и их руководителей обеспечения равных возможностей для ЛСИ и МГН по доступу к финансовым услугам, аналогичному доступу людей без инвалидности и ограничений по здоровью.

Все мероприятия, перечисленные в Дорожной карте, предназначены для выявления, анализа и устранения барьеров, возникающих при получении ЛСИ и МГН финансовых услуг.

¹ Под ЛСИ и МГН в целях Дорожной карты понимаются лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности; люди, испытывающие затруднения при самостоятельном общении, получении услуг и необходимой информации; люди с ограниченными способностями или возможностями по самостоятельному передвижению, ориентированию в пространстве, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и собак-поводырей, а также пожилое население (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет).

Используемые сокращения:

ВОИ	Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»
Дистанционные каналы обслуживания	Комплекс средств и среды передачи данных, посредством которого осуществляются дистанционное взаимодействие и удаленная аутентификация получателя финансовой услуги
ЕБС	Единая биометрическая система
РГ	Рабочая группа Банка России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения
Субъекты МСП	Субъекты малого и среднего предпринимательства
ФГИС ФРИ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов»
Финансовые организации	Кредитные организации, профессиональные участники рынка ценных бумаг, клиринговые организации, управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, акционерные инвестиционные фонды, страховые организации, негосударственные пенсионные фонды, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, жилищные накопительные кооперативы, микрофинансовые организации, ломбарды, бюро кредитных историй, операторы инвестиционных платформ

Дорожная карта

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
1	Содействие в разработке и пилотной реализации сервиса предоставления финансовых услуг пожилым людям и людям с ментальными нарушениями при участии близких родственников или знакомых в офисах кредитных организаций и посредством дистанционных каналов обслуживания через ограниченный доступ к информации об операциях на основании согласия клиента (далее – Сервис)	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	До конца 2020 года	Отчет на заседании РГ

¹ Организация (орган), указанная (указанный) первой (первым) в списках исполнителей (графа «Ответственный») по каждому пункту Дорожной карты, является ответственной (ответственным) за подготовку и согласование соответствующего документа в графе «Результат» с остальными соисполнителями в рамках каждого пункта Дорожной карты.

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
1.1	Направление в кредитные организации рекомендаций по внедрению и применению Сервиса (при условии его успешного пилотирования)	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России	II квартал 2021 года – в случае успешного завершения мероприятия, предусмотренного пунктом 1 Дорожной карты	Информационное письмо Банка России
2	Оценка особенностей применения действующего законодательства в сфере финансовых рынков и защиты прав потребителей финансовых услуг в части обеспечения доступности услуг финансовых организаций для людей с ментальными нарушениями, а также иных категорий ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения в представлении своих интересов. Выявление специфических проблем, возникающих у пожилого населения при получении финансовых услуг с учетом сенсорных и когнитивных возрастных особенностей.	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	I квартал 2021 года	Отчет на заседании РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
	Рассмотрение вопроса о целесообразности корректировки нормативных правовых актов по итогам проведенного анализа действующего законодательства, в том числе для повышения защищенности указанных категорий потребителей финансовых услуг			
3	Создание глоссария финансовых терминов, доступного для восприятия различными категориями ЛСИ и МГН, в том числе людьми с ментальными нарушениями и пожилыми людьми (формат «Легкий для чтения» (Easy Read). Размещение глоссария финансовых терминов на соответствующих информационно-просветительских и (или) образовательных ресурсах с целью дальнейшего использования и распространения общественными и финансовыми организациями среди ЛСИ и МГН	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	I квартал 2021 года	Доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
3.1	Дополнение глоссария финансовых терминов информацией на жестовом языке	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	II квартал 2021 года	Доклад о реализации в РГ
4	Адаптация обучающих материалов по финансовой грамотности в формате, доступном для восприятия людьми с ментальными нарушениями. Разработка новых материалов, содержащих рекомендации непосредственно для людей с ментальными нарушениями (дополняющих существующие материалы). Размещение указанных материалов на соответствующих информационно-просветительских и (или) образовательных ресурсах	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	II квартал 2021 года	Доклад об этапах реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
4.1	Разработка и апробация методических рекомендаций по преподаванию основ финансовой грамотности и образовательных программ, направленных на повышение уровня финансовой грамотности ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения в представлении своих интересов, с акцентом на людей с ментальными нарушениями, с целью повышения уровня защищенности указанных групп населения при совершении финансовых операций и формирования у них финансово грамотного поведения	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	До конца 2021 года	Доклад о реализации в РГ
5	Адаптация обучающих материалов по финансовой грамотности в формат обучающих видеоматериалов, доступных для восприятия людьми с нарушениями слуха (сурдоперевод или субтитры)	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	До конца 2021 года	Доклад об этапах реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
6	Адаптация типовых форм паспорта продукта (услуги) (ключевых информационных документов) по основным видам банковских услуг для ознакомления и использования людьми, испытывающими затруднения в восприятии и (или) понимании финансовых документов	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, заинтересованные участники РГ	До конца 2020 года – подготовка проекта минимум 1 документа	Формы документов, согласованные участниками РГ
7	Обеспечение составления ренкинга российских банков с точки зрения оценки доступности различных каналов обслуживания для людей с инвалидностью	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России	II квартал 2021 года	Доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
8	<p>Проведение двух этапов исследования финансовой доступности для людей с инвалидностью в 2020 году и 2021 году.</p> <p>Публикация на официальном сайте Банка России обзоров по итогам каждого этапа исследования</p>	<p>Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России</p>	<p>I квартал 2021 года – публикация результатов, полученных в 2020 году</p> <p>I квартал 2022 года – публикация результатов, полученных в 2021 году</p>	<p>Доклад о реализации в РФ</p>
9	<p>Направление рекомендаций в кредитные организации по доработке мобильных банковских приложений и иных дистанционных каналов обслуживания с учетом обновленного национального стандарта ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных</p>	<p>Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России</p>	<p>До конца 2020 года</p>	<p>Информационное письмо Банка России</p>

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
	<p>устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».</p> <p>Указанные рекомендации также должны содержать положения по обеспечению возможности для клиента банка, в том числе из числа ЛСИ и МГН, использующего мобильное банковское приложение или иные дистанционные каналы обслуживания, в случае недостаточной скорости доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» перейти на «легкую» версию (или в специальный режим работы мобильного приложения или сайта, предназначенный для низких скоростей доступа), способную надежно обеспечить для потребителей получение ограниченного объема наиболее востребованных финансовых услуг посредством дистанционного доступа к счету</p>			
10	Внедрение механизма получения людьми с инвалидностью определенного состава сведений из	Минтруд России (по согласованию),	До конца 2020 года	Нормативные документы, порядки, регламенты

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
	ФГИС ФРИ с целью передачи в электронном виде в финансовые организации (на основании информированного согласия людей с инвалидностью)	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, иные структурные подразделения центрального аппарата Банка России (по согласованию), заинтересованные участники РГ		
11	Разработка механизмов поддержки самозанятых и предпринимателей с инвалидностью, а также субъектов МСП, использующих труд людей с инвалидностью. Реализация пилотных проектов с заинтересованными кредитными организациями в	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России,	До конца 2020 года – запуск минимум 1 пилотного проекта	Доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
	части специальных предложений для предпринимателей с инвалидностью	заинтересованные участники РГ		
11.1	Распространение лучших практик, выявленных в ходе реализации пилотных проектов, среди кредитных организаций	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России	До конца 2021 года – по итогам исполнения пункта 11	Письма в банковские ассоциации и объединения
12	Проработка технологических и юридических аспектов использования специальных аналогов собственноручной подписи при совершении ЛСИ и МГН, испытывающими затруднения с проставлением собственноручной подписи, при заключении сделок и совершении иных юридически значимых действий в процессе взаимодействия с финансовыми организациями	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, иные структурные подразделения центрального аппарата Банка России (по согласованию),	До конца 2020 года	Отчет на заседании РГ с предложениями по дальнейшим мероприятиям Предложения по изменению нормативной правовой базы (в случае выявления необходимости внесения изменений в законодательство)

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
		Минтруд России (по согласованию), ВОИ (по согласованию), заинтересованные участники РГ		
13	Внедрение дополнительных биометрических модальностей для удаленной идентификации и аутентификации ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения с использованием принятых модальностей (голос и изображение лица) в ЕБС. Определение дальнейших мероприятий по итогам внедрения	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, иные структурные подразделения центрального аппарата Банка России (по согласованию), Минтруд России (по согласованию), заинтересованные участники РГ	II квартал 2021 года	Отчет на заседании РГ с предложениями по дальнейшим мероприятиям

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
14	Выявление и устранение ограничений, препятствующих оказанию финансовых услуг, сбору биометрических данных и регистрации клиента в ЕБС работником кредитной организации по месту жительства клиента из числа ЛСИ и МГН	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, иные структурные подразделения центрального аппарата Банка России (по согласованию), Минтруд России (по согласованию), заинтересованные участники РГ	До конца 2020 года	Отчет на заседании РГ
15	Выявление барьеров, возникающих при использовании финансовых инструментов людьми с ментальными нарушениями. Разработка предложений с целью устранения выявленных проблем. Подготовка рекомендаций по методам обслуживания и коммуникации работников	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России,	III квартал 2020 года	Отчет на заседании РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
	финансовых организаций с данной категорией потребителей с учетом проведенной аналитической работы	заинтересованные участники РГ		
16	Ежегодное проведение обследований по соблюдению кредитными организациями рекомендаций Банка России по формированию инклюзивной среды для ЛСИ и МГН (в течение срока действия Дорожной карты)	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России	Ежегодно до конца 2021 года	Отчет на заседании РГ
17	Выявление ограничений, препятствующих получению людьми с инвалидностью страховых услуг на условиях, аналогичных условиям при получении их людьми без инвалидности. В отношении ограничений, признанных дискриминирующими, – разработка и реализация мероприятий по устранению данных ограничений при получении людьми с инвалидностью страховых услуг	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, иные структурные подразделения центрального аппарата Банка России (по согласованию), заинтересованные	До конца 2021 года	Доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат ¹
		участники РГ, Всероссийский союз страховщиков (по согласованию)		

Согласован на заседании Рабочей группы Банка России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (протокол от « 29 » января 2020 года):

Руководитель Рабочей группы, руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг Банка России


_____ М.В. Мамута

СОГЛАСОВАНО

Министр труда и социальной защиты Российской Федерации А.О. Котяков

(письмо Минтруда России от « 25 » мая 2020 года исх. № 13-0/10/В-3957)