



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

Кредитным организациям

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

от 12.05.2017 № ИН-03-59/20
на № _____ от _____

Информационное письмо
о рекомендациях по обеспечению доступности
услуг кредитных организаций для людей
с инвалидностью, маломобильных групп
населения и пожилого населения

В целях повышения доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения (далее при совместном упоминании – ЛСИ и МГН) Банк России в дополнение к письму от 29.07.2015 № 02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов» доводит до сведения кредитных организаций следующее.

В целях настоящего информационного письма к людям с инвалидностью относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

Под маломобильными группами населения¹ понимаются люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

¹ СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (утв. приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр) (пункт 3.21) и Закон г. Москвы от 17.01.2001 № 3 (ред. от 16.12.2015) «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (статья 1).

Под пожилым населением² понимаются женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет.

Проанализировав имеющийся опыт ряда кредитных организаций по обеспечению доступности их услуг для ЛСИ и МГН, Банк России рекомендует кредитным организациям:

1. В части оказания платежных услуг:

1.1. При оснащении банкоматов предусмотреть следующие характеристики параметризации и настройки систем:

наличие тактильных меток на клавиатуре, позволяющих лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации;

возможность использования программы экранного доступа для вывода всей информации, отображаемой на экране банкомата, с применением программных синтезаторов речи;

реализацию вывода информации в аудиоформате через наушники пользователя (обеспечить наличие разъема для наушников);

возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата;

возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом;

возможность вывода информации на экран в контрастном режиме с выводом текста черными буквами на белом фоне или белыми буквами на черном фоне с возможностью выбора фона (позитив/негатив);

наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным плоскочечатным шрифтом или шрифтом Брайля;

ограничение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним лиц с нарушениями зрения, в том числе, при наличии возможности, размещение банкомата в специальной кабинке с целью

² Согласно терминам и определениям, представленным в «СП 35-106-2003. Расчет и размещение учреждений социального обслуживания пожилых людей» (одобрен и рекомендован к применению постановлением Госстроя России от 22.09.2003 № 166).

ограничения нежелательного доступа третьих лиц при самостоятельной работе с банкоматом клиента с нарушениями зрения;

при установке банкоматов и платежных терминалов возможность их безопасного и удобного использования ЛСИ и МГН.

1.2. При обслуживании платежных карт и иных электронных средств платежа:

обеспечить использование системы IVR³, позволяющей в автоматическом режиме взаимодействовать с клиентом в целях предоставления ему информации (например, о состоянии счета, создании (генерировании) ПИН-кода);

в случае если система IVR является единственным каналом для предоставления информации, блокировки карты и/или создания (генерирования) ПИН-кода, обеспечить альтернативный канал предоставления/получения информации для лиц с нарушениями слуха и/или разговорной речи;

адаптировать программы, предоставляемые кредитной организацией своим клиентам для дистанционного взаимодействия (далее – мобильные приложения), и официальные сайты кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для удобства использования лицами с нарушениями зрения и слуха с учетом настоящих рекомендаций и стандартов⁴:

обеспечить возможность использования мобильных приложений и официальных сайтов совместно с программами экранного доступа, считывающими информацию с экрана компьютера или мобильного устройства и облегчающими работу ЛСИ и МГН с мобильными приложениями, а также с программами, преобразующими текстовую

³ Система на основе технологий голосового воспроизведения текста (TTS), распознавания речи (ASR) и отклика на основе голосовых запросов с последующим обращением к специальным базам данных.

⁴ Международные стандарты и «ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» (введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст).

информацию в устную речь для лиц с нарушениями зрения, с четким, понятным, разборчивым звучанием;

дополнить аудиоканалы взаимодействия с клиентами текстовыми и графическими интерфейсами, например, при помощи внедрения технологии чата, видеозвонка и предоставления услуги сурдоперевода для лиц с нарушениями слуха;

обеспечить краткие текстовые формулировки и, в случае необходимости доведения до сведения пользователя большого объема информации, наличие нетекстовых сопроводительных элементов в виде простых и облегчающих восприятие изображений, схем, диаграмм и так далее для лиц с нарушениями ментального характера;

при разработке приложения избегать использования мерцающих элементов;

проводить тестирование сайтов и мобильных приложений в отношении возможности взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений.

Доступность мобильных приложений для пользователей с сенсорными нарушениями (нарушения слуха и (или) зрения) обеспечивается предоставлением им той же информации и тех же функциональных возможностей, которые открыты пользователям без сенсорных нарушений. Для достижения указанной цели при программировании мобильных приложений рекомендуется учитывать, что:

любой элемент интерфейса, визуально доступный и представляющий собой ценность для ЛСИ и МГН, на уровне кода должен сопровождаться аннотацией на русском языке;

каждый элемент интерфейса, требующий совершения каких-либо действий от ЛСИ и МГН, на уровне кода должен содержать указание на тип элемента, например: «заголовок», «кнопка», «поле» и так далее;

все элементы интерфейса на уровне кода должны располагаться в строгой логической последовательности для ЛСИ и МГН, являющихся

пользователями программ экранного доступа, для верного восприятия предоставляемой им информации.

2. При обслуживании ЛСИ и МГН в офисах кредитных организаций:

назначить лицо из числа руководителей подразделения кредитной организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг кредитных организаций для инвалидов;

обеспечить наличие контрастных маркировок, тактильных наземных указателей, звуковой информации в зале обслуживания, специальных панелей для получения талона электронной очереди, звуковых пультов у входа в отделение (позволяют информировать о посещении отделения человеком, нуждающимся в поддержке) для лиц с нарушением зрения, маломобильных граждан;

с целью обслуживания лиц с нарушением слуха обеспечить наличие устройств, усиливающих звук, а также коммуникационных устройств, позволяющих вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами кредитной организации;

обеспечить доступность информации об услугах, образцах заявлений и прочем для ознакомления, в том числе при необходимости, за счет полного раскрытия содержания документов работниками кредитной организации;

обеспечить для ЛСИ и МГН, при соответствующей необходимости, возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или за подписью доверенного лица;

осуществлять информирование об адаптации отделений под потребности инвалидов (например, путем размещения специальных логотипов при входе в отделения, в информационных буклетах), а также выделение информации об отделениях, адаптированных для обслуживания лиц с ограничениями, на официальных сайтах кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. При проведении работы по повышению квалификации работников кредитной организации:

3.1. В программу обучения работников, обслуживающих клиентов кредитной организации – физических лиц, включать темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ и МГН, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами.

Также рекомендуется включить в программу обучения указанных работников изучение пунктов 5.11 и 6 письма Федеральной нотариальной палаты от 22.07.2016 № 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» (вместе с «Методическими рекомендациями по удостоверению доверенностей», утвержденными решением Правления Федеральной нотариальной палаты от 18.07.2016, протокол № 07/16) – при отсутствии возможности клиентом самостоятельно поставить подпись вследствие полученных травм, заболеваний и их последствий, иного медицинского состояния и возрастных особенностей, статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 07.03.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению.

3.2. В программу обучения кассовых и контролирующих работников включать темы, предполагающие изучение законодательства Российской Федерации в части регулирования использования инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи при осуществлении кассовых операций, в том числе положений статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», статьи 84.1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1, приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными

государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления». При проведении кредитной организацией проверки знаний, предусмотренной пунктом 1.9 Положения Банка России от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации», включать в проверку знания вопросы по данным темам.

4. Учесть содержащиеся в настоящем письме рекомендации при разработке соответствующих должностных инструкций для работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами, являющимися ЛСИ и МГН.

5. Разработать внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг кредитной организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов.

6. Разработать до конца 2017 года план мероприятий («дорожную карту») поэтапного обеспечения предусмотренных законодательством Российской Федерации условий доступности для ЛСИ и МГН объектов и услуг, предоставляемых кредитной организацией, с учетом содержащихся в настоящем письме рекомендаций.

Информация, изложенная в настоящем письме, носит рекомендательный характер.

Настоящее информационное письмо подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

И.о. Председателя Банка России

Д.В. Тулин