



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



2018

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ РЕГУЛЯТОРНЫХ  
НОВАЦИЙ В ЧАСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ  
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ  
ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ. ОПЫТ ОТДЕЛЬНЫХ  
СТРАН В ЧАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

МОСКВА

Настоящий обзор подготовлен Отделом методологии и анализа рисков финансовой доступности (на правах Управления) Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг во исполнение пункта 8.1 Плана мероприятий («дорожной карты») повышения доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017–2019 годы (<http://www.cbr.ru/Content/Document/File/14737/map.pdf>) в рамках деятельности Рабочей группы Банка России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.

Замечания, комментарии и предложения, касающиеся структуры и содержания обзора, можно направлять по адресу [rudnitskayavv@cbr.ru](mailto:rudnitskayavv@cbr.ru).

При использовании материалов настоящего обзора ссылка на Центральный банк Российской Федерации обязательна.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Резюме .....</b>	<b>2</b>
<b>Великобритания.....</b>	<b>3</b>
<i>Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности .....</i>	<i>3</i>
<i>Собственные инициативы финансовых институтов.....</i>	<i>8</i>
<b>США.....</b>	<b>10</b>
<i>Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности .....</i>	<i>10</i>
<i>Собственные инициативы финансовых институтов.....</i>	<i>17</i>
<b>Индия .....</b>	<b>19</b>
<i>Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности .....</i>	<i>19</i>
<i>Собственные инициативы финансовых институтов.....</i>	<i>26</i>
<b>Европейский союз.....</b>	<b>26</b>
<i>Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности .....</i>	<i>26</i>
<i>Собственные инициативы финансовых институтов.....</i>	<i>31</i>
<b>Эквадор .....</b>	<b>32</b>
<i>Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности .....</i>	<i>32</i>
<i>Собственные инициативы финансовых институтов.....</i>	<i>34</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>36</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ I</b>	
<i>Выдержки из Конвенции о правах инвалидов Генеральной Ассамблеи ООН .....</i>	<i>36</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ II</b>	
<i>Руководство по обеспечению доступности веб-контента в рамках</i>	
<i>Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины</i>	
<i>Консорциума Всемирной паутины (WCAG 2.0).....</i>	<i>39</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ III</b>	
<i>Выдержки из Закона о правах лиц с инвалидностью Индии от 2016 года .....</i>	<i>41</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ IV</b>	
<i>Выдержки из Информационного письма Резервного банка Индии</i>	
<i>по банковскому обслуживанию клиентов от 1 июля 2014 года .....</i>	<i>42</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ V</b>	
<i>Процессуальное руководство Ассоциации банков Индии по банковским</i>	
<i>услугам для лиц с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года .....</i>	<i>44</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ VI</b>	
<i>Раздел 6 Приложения 1 Закона Европейского союза об обеспечении</i>	
<i>доступности от 2015 года .....</i>	<i>47</i>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ VII</b>	
<i>Раздел 10 Приложения 1 Закона Европейского союза об обеспечении</i>	
<i>доступности от 2015 года .....</i>	<i>49</i>

## Резюме

Развитие финансовых технологий во всем мире позволило активно и более целенаправленно разрабатывать меры по повышению доступности финансовых продуктов и услуг для различных категорий населения, ограниченных в доступе к ним. Одной из таких категорий являются люди с инвалидностью (далее – ЛСИ), другие маломобильные граждане и пожилые граждане (далее – МГН). Согласно исследованиям, до 15% всего населения мира, или более 1 млрд человек, принадлежат к категории людей с инвалидностью<sup>1</sup>, а следовательно, к самому крупному по численности меньшинству, испытывающему затруднения в доступе к финансовым услугам<sup>2</sup>. Различные страны по-разному подходят к стимулированию финансовых рынков с целью более полного удовлетворения потребностей ЛСИ и МГН в финансовых услугах – как в части физической доступности подразделений и автоматизированных устройств финансовых организаций, так и в части доступности цифровых финансовых услуг<sup>3</sup>.

С 2016 года в Банке России началась активная работа в области повышения финансовой доступности для ЛСИ и МГН. Одним из направлений указанной работы является изучение опыта развитых и развивающихся стран в сфере обеспечения финансовой доступности для ЛСИ и МГН.

При проведении исследования были изучены законодательство и правоприменительная практика следующих стран: Великобритании, США, Индии, стран Европейского союза (в частности, Франции), а также Эквадора. Все указанные страны подписали и, за исключением США, ратифицировали<sup>4</sup> Конвенцию о правах инвалидов Генеральной Ассамблеи ООН<sup>5</sup>, содержащую, в частности, положения о доступности банковской деятельности и информационной доступности (см. приложение I). Страны повышают также доступность цифровых каналов связи, опираясь на стандарты Руководства по обеспечению доступности веб-контента в рамках Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины (Web Accessibility Initiative) Консорциума Всемирной паутины – WCAG 2.0<sup>6</sup> (см. приложение II). Помимо этого, Консорциум Всемирной паутины также приводит Руководство по обеспечению доступности инструментов разработки (Authoring Tool Accessibility Guidelines, ATAG) и Руководство по обеспечению доступности пользовательских приложений (User Agent Accessibility Guidelines, UAAG), которые также могут быть полезными в процессе разработки доступных технологий и систем.

Для каждого субъекта проводился анализ двух аспектов, наиболее существенно влияющих на экосистему финансовой доступности для ЛСИ и МГН: деятельности органов власти и других организаций, устанавливающих стандарты деятельности, и собственных инициатив финансовых организаций.

<sup>1</sup> World Report on Disability // Отчет, Всемирная организация здравоохранения и Всемирный банк, 2011. URL: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf).

<sup>2</sup> Key to the Future, Financial Inclusion and Opportunity for all // Conceptual note for panel discussion, Center for financial inclusion at ACCION International, 2013. URL: [http://www.un.org/disabilities/documents/idpd/idpd2013\\_financialinclusionpanel.pdf](http://www.un.org/disabilities/documents/idpd/idpd2013_financialinclusionpanel.pdf).

<sup>3</sup> Nabil Eid «Is Banking Accessible to Persons with Disabilities?» // Independent ICT Accessibility, UD & AT Consulting in The Middle East, 22.06.2015. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/banking-accessible-persons-disabilities-nabil-eid>.

<sup>4</sup> Chapter IV «Human Rights»: 15. Convention on the rights of Persons with Disabilities // Status of Treaties, United Nations Treaty Collection. URL: [https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mdsg\\_no=IV-15&chapter=4&clang=en](https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=en).

<sup>5</sup> Конвенция о правах инвалидов // Организация Объединенных Наций, 13.12.2006. URL: [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability).

<sup>6</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 // Recommendation, World Wide Web Consortium, 11.12.2008. URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG20>.

## Великобритания

### Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности

В 2010 году в Великобритании был принят **Закон о равенстве** (Equality Act), объединивший предшествующие ему законы<sup>1</sup> в один, призванный полностью устранить дискриминацию в стране, в том числе по факту наличия инвалидности или возрастному критерию. Закон о равенстве устанавливает равные права доступа к труду, общественным и частным услугам вне зависимости от возраста, пола (в том числе измененного), наличия инвалидности, семейного положения, расовой принадлежности, религиозных убеждений и сексуальной ориентации. В Законе о равенстве содержатся положения о доступности веб-ресурсов и размещении информации для обеспечения ее доступности. Так, например, статья 20 содержит требование для всех поставщиков услуг (вне зависимости, предоставляется ли услуга онлайн) по внесению разумных корректировок в практику ведения своего бизнеса для обеспечения ЛСИ равной физической и цифровой доступности, а также по предоставлению ЛСИ необходимой помощи в доступе к услуге и сопроводительной информации. Статья 29 содержит требования о запрете дискриминации ЛСИ со стороны поставщика услуг в любой сфере, связанной с их предоставлением. Однако при этом Закон о равенстве выделяет страховую сферу в ка-

честве исключения из статьи 29 в части дискриминации ЛСИ в случае, если это касается оценки страхового риска, основанной на полученных из достоверных источников данных (например, статистических). Статья 88 требует обеспечить физическую и информационную доступность для учащихся из числа ЛСИ для предоставления им возможности полного вовлечения в образовательную сферу с возможностью использования всех льгот, услуг и возможностей выбранного образовательного учреждения<sup>2</sup> – это также относится ко всем программам повышения финансовой грамотности, внедряемым в образовательные программы образовательных учреждений. Также в 2011 году в соответствии с Законом о равенстве был пересмотрен **Свод практических правил для поставщиков услуг, общественных организаций и ассоциаций**<sup>3</sup> (Equality Act 2010 Statutory Code of Practice on Services, public functions and associations), который также применяется для поставщиков финансовых услуг. В части обеспечения информационной доступности Свод практических правил для поставщиков услуг, общественных организаций и ассоциаций устанавливает, что «веб-сайты предоставляют доступ к услугам и товарам и сами по себе могут оказывать определенный вид услуг, например сайты СМИ, которые доносят до общественности информацию, в том числе развлекательного характера». Примеры обеспечения доступности конкретно для ЛСИ можно найти в статьях:

- 7.10 – указывает на необходимость предоставления информации в доступных форматах в случае, когда отсутствие информации в необходимом формате ограничивает и дискримини-

<sup>1</sup> Закон о равной оплате труда от 1970 года (Equal Pay Act), Закон о дискриминации по половому признаку от 1975 года (Sex Discrimination Act), Закон о расовых отношениях от 1976 года (Race Relations Act), Закон о дискриминации инвалидов от 1995 года (Disability Discrimination Act) и несколько других нормативных документов, запрещающих дискриминацию в трудовой сфере по причине религиозных убеждений, сексуальной ориентации и возраста (Employment Equality (Religion or Belief) Regulations 2003; Employment Equality (Sexual Orientation) Regulations 2003; Employment Equality (Age) Regulations 2006; Equality Act 2006, Part 2; Equality Act (Sexual Orientation) Regulations 2007).

<sup>2</sup> Nicole Flynn, «Guide to UK Web Accessibility Law» // cielo24. URL: <https://cielo24.com/2016/12/uk-web-accessibility-law>.

<sup>3</sup> Services, public functions and associations // Equality Act 2010 Statutory Code of Practice, Equality and Human Rights Commission, 2011. URL: [https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicecode\\_0.pdf](https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicecode_0.pdf).

рует ЛСИ и МГН, и ссылается на примеры в статьях 7.44 и 7.48;

- 7.44 – упрощение и укрупнение размера текста в информационных буклетах музея для лучшего восприятия людьми со зрительными, слуховыми и интеллектуальными нарушениями;
- 7.48 – показ фильмов с субтитрами во всех кинотеатрах.

Помимо этого, в 2010 году Институтом стандартов Великобритании был разработан **Свод практических правил доступности интернет-ресурсов**<sup>4</sup> (British Standards: 8878:2010 on Web Accessibility), соответствующий положениям в части обеспечения информационной доступности Закона о равенстве и стандартам Руководства по обеспечению доступности веб-контента в рамках Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины Консорциума Всемирной паутины (WCAG 2.0). На данный момент Консорциум Всемирной паутины утвердил рабочий проект нового Руководства по обеспечению доступности веб-контента – WCAG 2.1<sup>5</sup>, которое представит самые передовые разработки в области доступности цифровой среды за последние 10 лет.

В рамках **Стратегии по дигитализации**<sup>6</sup> (UK Digital Strategy) правительство Великобритании к концу 2017 года планирует обеспечить высокоскоростным интернет-соединением и лучшим покрытием мобильных сетей 95% населения, что позволит людям, в том числе ЛСИ и МГН, иметь больший доступ к финансовым услугам. Помимо этого, до 2020 года при поддержке Национальной службы здравоохранения Великобритании планируется инвестировать 1,1 млрд фунтов стерлин-

гов в развитие цифровой грамотности у социально уязвимых слоев населения, в том числе ЛСИ. Например, одним из элементов **Стратегии цифровой доступности**<sup>7</sup> (Government Digital Inclusion Strategy) является обеспечение возможности получения знаний о цифровой среде при помощи сайта digitalalskills.com благотворительной компании Go ON UK, что в том числе поможет гражданам улучшить навыки управления денежными средствами.

**В Руководстве по доступным способам коммуникации**<sup>8</sup> (Guidance on Accessible communication formats) указаны форматы, в которых рекомендовано излагать информацию для тех или иных групп ЛСИ, а также рекомендации по их представлению:

- Для лиц со зрительными ограничениями – аудио<sup>9</sup>, тифлокомментирование<sup>10</sup> (по телевизору, в видео и на DVD, в кинотеатрах, музеях и галереях, театрах, на спортивных мероприятиях), шрифт Брайля, шрифт Муна, телефонные сервисы, укрупненный шрифт, упрощенные цветовые схемы.
- Для лиц с интеллектуальными ограничениями, проблемами общения, обучаемости и низкой грамотностью – аудио, тифлокомментирование, упрощенная информация, упрощенные каналы до-

<sup>4</sup> BS 8878:2010: Web accessibility // Code of practice, British Standards Institution, 2010. URL: <https://shop.bsigroup.com/ProductDetail?pid=0000000030180388>.

<sup>5</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 // Working Draft, World Wide Web Consortium, 28.07.2017. URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG21>.

<sup>6</sup> UK Digital Strategy 2017 // Policy paper, Department for Digital, Culture, Media & Sport, 01.05.2017. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy>.

<sup>7</sup> Government Digital Inclusion Strategy // Policy Paper, Cabinet Office/Government Digital Service, 4.02.2014. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy>.

<sup>8</sup> Accessible communication formats // Guidance, Department for Work & Pensions, Office for Disability Issues, 14.08.2014. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/accessible-communication-formats>.

<sup>9</sup> Различные аудиоформаты: аудиокассеты, цифровые аудиофайлы (например, .mp3 и .wav), CD-ROM и CD; различные аудиоканалы: радио, Интернет, озвученные газеты и аудиожурналы, электронные книги Digital Accessible Information System (DAISY – цифровая система информационной доступности).

<sup>10</sup> Ofcom's Code on Television Access Services // Ofcom, 31.05.2015. URL: [https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0016/40273/tv-access-services-2015.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0016/40273/tv-access-services-2015.pdf).

стуга, языковая программа Макатон, субтитры.

- Для лиц со слуховыми ограничениями – жестовый язык, языковая программа Макатон, субтитры, «текстофоны», чаты, СМС-сообщения.
- Для лиц с координационными нарушениями – укрупненный шрифт, упрощенные цветовые схемы, аудио, тифлокомментирование, телефонные сервисы.

Департамент здравоохранения Великобритании (Department of Health) представил следующие рекомендации по генерированию упрощенной информации<sup>11</sup>:

- Текст: короткие слова, расположение текста по левой стороне, использование шрифта Arial размером не менее 16, отсутствие курсива, одинаковая длина строк, использование маркеров, жирного шрифта и цветовых обозначений для выделения информации, при использовании цифр делать их крупными и не сложносоставными (например, не 1.1 и 1.2, а 1 и 2), начало каждой главы – с новой страницы, четкое разграничение и внятное изложение информации по параграфам, отсутствие выделенных текстовых блоков и так далее.
- Иллюстрации: простые для восприятия крупные картинки и иллюстрации, простые легко воспринимаемые для запоминания цвета, отсутствие картинок, обтекаемых текстом.
- Формат документа: использование матовой бумаги при печати во избежание появления бликов, усложняющих восприятие, использование формата PDF для документов в электронной форме.

На данный момент крупные банки, правительственные и общественные организации часто прибегают к использованию

сервисов видеопереводов<sup>12</sup>, предоставляющих услуги перевода для инвалидов по слуху на британский/шотландский жестовый язык. Совет по вопросам глухоты Великобритании (UK Council on Deafness) разработал **рекомендации по работе сервисов видеоперевода**<sup>13</sup>, содержащие в том числе технические требования, стандарты безопасности, а также требование по наличию у переводчиков лицензии Национального реестра специалистов по коммуникации с глухими и слепоглухими гражданами (National Registers of Communication Professionals Working with Deaf and Deafblind People, NRCPD)/Шотландской ассоциации переводчиков жестового языка (Scottish Association of Sign Language Interpreters, SASLI). Еще одним популярным сервисом для людей с ограничением слуха и голосовых возможностей являются сервисы текстового перевода (Text Relay, ранее – TypeTalk). Пользователь привязывает к личному приложению свой телефонный номер, с которого осуществляется звонок, одновременно подключаясь к сервису текстового перевода. Таким образом, переводчик выступает посредником между двумя сторонами, транслируя текст, набранный пользователем, в голосовое сообщение для оператора и наоборот – сообщение оператора в текстовое сообщение. Раньше для этой цели использовались так называемые «текстофоны», но сейчас их сменили специальные приложения для компьютера, планшета или смартфона<sup>14</sup>. **Рекомендации по доступности финансовых услуг**

<sup>11</sup> Making written information easier to understand for people with learning disabilities // Best Practice Guidance, Department of Health, ноябрь 2010. URL: <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130703133435/http://odi.dwp.gov.uk/docs/iodeasy-read-guidance.pdf>.

<sup>12</sup> Список одобренных Советом по вопросам глухоты Великобритании сервисов видеопереводов, а также организаций, использующих услуги указанных сервисов, представлен на странице: <http://deafcouncil.org.uk/deaf-access-to-communications/video-relay-directory>.

<sup>13</sup> URL: <http://deafcouncil.org.uk/wp/wp-content/uploads/2014/07/VRS-Specification.pdf>.

<sup>14</sup> Text relay // Royal National Institute for Deaf People. URL: <https://www.actiononhearingloss.org.uk/your-hearing/ways-of-communicating/other-forms-of-communication/text-relay.aspx>.

для лиц с ментальными нарушениями<sup>15</sup> изложены в руководстве Сообщества людей с болезнью Альцгеймера (Alzheimer's Society), например:

- предложение услуг, подходящих для лиц с нарушениями памяти и их опекунов;
- разработка и предложение данной группе клиентов альтернативных методов защиты персональных данных (например, биометрическая идентификация, голосовая идентификация, отпечатки пальцев и так далее) взамен традиционных ПИН-кодов и паролей;
- обучение персонала работе с лицами с нарушениями памяти, в том числе в части грамотного донесения причин, по которым невозможно получение продукта или услуги данной группой клиентов, с опорой на законодательные требования;
- обеспечение для клиентов из числа ЛСИ и МГН простоты взаимодействия с партнерами организации (колл-центры, специалисты по страхованию, эксперты по жалобам и так далее), включая их обучение взаимодействию с ЛСИ и МГН и методам защиты персональных данных указанной группы клиентов;
- принятие к сведению повышенного риска мошенничества со счетами данной группы клиентов и разработка особых мер по защите их персональных данных.

Физическая доступность банков достигается за счет добровольных соглашений между органами власти, ассоциациями и финансовыми институтами. Однако при этом заключение таких соглашений рекомендуют органы власти и другие организации, устанавливающие стан-

дарты деятельности. Так, Ассоциация банкиров Великобритании (British Bankers' Association) совместно с другими финансовыми ассоциациями Великобритании разработала **Стандарты банковской доступности** (Access to Banking Standard), которых рекомендуется придерживаться банкам<sup>16</sup>. В качестве примера можно назвать и соглашение в части обеспечения физической доступности отделений **«Протокол банковской доступности»**<sup>17</sup> (Access to Banking Protocol), заключенное между Управлением по финансовому регулированию и надзору Великобритании (Financial Conduct Authority, FCA) и финансовыми институтами в поддержку целей государственной политики правительства Великобритании. Данное соглашение устанавливает, что банки наделены абсолютным правом на закрытие своих отделений, но с 1 мая 2015 года обязаны при ликвидации всех офисов из определенного региона предоставлять населению региона обслуживание альтернативными методами, например:

- через другие отделения;
- через бесплатные банкоматы;
- через местные отделения почтовой службы;
- через ближайшие отделения другого банка;
- через альтернативные торговые точки (например, точки кешбэка и пункты оплаты);
- через кредитные объединения и финансовые сообщества;
- через дополнительные банковские каналы (соглашения о партнерстве с почтовым отделением, телефонный банкинг, мобильный банкинг, онлайн-банкинг и так далее).

Банки обязаны уведомить клиентов о закрытии или переезде отделения не менее

<sup>15</sup> *Dementia-friendly financial services: A charter for improving the customer experience of people living with dementia when dealing with financial service organizations // Guideline, Alzheimer's Society, 2013. URL: [https://www.alzheimers.org.uk/download/downloads/id/2891/dementia\\_friendly\\_financial\\_services\\_charter.pdf](https://www.alzheimers.org.uk/download/downloads/id/2891/dementia_friendly_financial_services_charter.pdf).*

<sup>16</sup> *High street banks announce new Access to Banking Standard // UK Finance, 20.07.2017. URL: <https://www.ukfinance.org.uk/high-street-banks-announce-new-access-to-banking-standard>.*

<sup>17</sup> *Industry Protocol on Branch Closures // British Bankers' Association, 26.05.2015. URL: <https://www.bba.org.uk/policy/retail/financial-inclusion/access-to-banking/industry-protocol-on-branch-closures>.*

чем за 12 недель, разместив объявления в местных СМИ, на веб-сайте банка, а также во всех прочих электронных банковских каналах, которыми могут пользоваться клиенты данного отделения. Управление по финансовой деятельности Великобритании также устанавливает требование, в соответствии с которым ближайшее отделение должно находиться не более чем в 6 милях (примерно 9,66 км) от альтернативного канала доступа к финансовым услугам, чтобы обеспечить удобство и вариативность доступа клиентов к почтовым и банковским услугам<sup>18</sup>.

Доступность банкоматов повышается при помощи **инициатив** по увеличению количества банкоматов, снижению стоимости обслуживания в банкоматах **сети LINK**<sup>19</sup>, к которой подключено абсолютное большинство банкоматов Великобритании, и инициативы Королевского Национального института слепоты (Royal National Institute of Blind People, RNIB) «Make Money Talk». На сайте LINK предоставлена возможность поиска банкоматов, оснащенных под различные нужды ЛСИ и МГН, по таким критериям, как, например, аудиодоступность для слепых или доступность для пользователей на инвалидных колясках<sup>20</sup>.

Помимо этого, Королевский Национальный институт слепоты тесно сотрудничает с Банком Англии по выпуску новых полимерных банкнот с улучшенными тактильными характеристиками и соответствующим рядом выпуклых точек на банкноте каждого номинала для более полной их идентификации людьми с нарушениями

зрения<sup>21</sup>. В сентябре были выпущены полимерные банкноты достоинством в 10 фунтов стерлингов<sup>22</sup>, а в 2020 году планируется выпуск новых полимерных банкнот номиналом в 20 фунтов стерлингов.

Для улучшения физической доступности финансовые институты Великобритании опираются на следующие стандарты:

- **Проектирование зданий и прилегающих территорий для лиц с инвалидностью**<sup>23</sup> (British Standards 8300:2009+A1:2010: Code of Practice on Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people) включает в себя руководство по проектированию парковочных зон и гаражей, маршрутов доступа к зданию и прилегающим к нему территориям и объектам, входов и выходов, а также элементов интерьера.
- **Проектирование доступного и адаптируемого жилья**<sup>24</sup> (British Standards 9266:2013: Code of Practice on Design of accessible and adaptable general needs housing) содержит рекомендации:
  - по обеспечению доступности автомобильных стоянок и парковочных зон, домов без парковочных зон, дорог у здания (конструкция, параметры и материалы для тротуаров, дорог у парковок, многоквартирных домов, отдельно стоящих домов; пандусы и ступени, в том числе при-

<sup>21</sup> RNIB and the Bank of England work together on the new accessible bank notes // Royal National Institute of Blind People, 27.07.2017. URL: <http://www.rnib.org.uk/rnibconnect/welfare-and-money/new-5-pound-note>.

<sup>22</sup> Polymer £10 note // Bank of England, 14.09.2017. URL: <https://www.bankofengland.co.uk/banknotes/polymer-10-pound-note>.

<sup>23</sup> BS 8300:2009+A1:2010: Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people. Code of practice, British Standards Institution, 2010. URL: [https://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030217421&\\_ga=2.221278680.1177637831.1502883659-931331180.1502182033](https://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030217421&_ga=2.221278680.1177637831.1502883659-931331180.1502182033).

<sup>24</sup> BS 9266:2013: Design of accessible and adaptable general needs housing // Code of practice, British Standards Institution, 2013. URL: [https://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030230431&\\_ga=2.256122059.1177637831.1502883659-931331180.1502182033](https://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030230431&_ga=2.256122059.1177637831.1502883659-931331180.1502182033).

<sup>18</sup> Access to Financial Services in the UK // Occasional Paper 17, Financial Conduct Authority, май 2016. URL: <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-17.pdf>.

<sup>19</sup> LINK System создана в рамках Закона о финансовых услугах (реформировании банковской деятельности) от 2013 года (Financial Services (Banking Reform) Act) и работает совместно с Регулятором платежных систем (Payment Systems Regulator) – одним из органов Управления по финансовой деятельности Великобритании.

<sup>20</sup> ATM Locator // LINK Scheme and Link Scheme Holdings Ltd. URL: <http://www.link.co.uk/atm-locator>.

лежащие к ним поручни, уличное освещение), порожков, входов в здание и дверей;

- по параметрам защитных конструкций от погодных условий;
- по проектированию этажей, ступеней, лестниц и поручней внутри здания, в том числе параметры осветительных приборов, визуального контраста между поверхностями или элементами здания, порожков, коридоров, балконов, террас, проемов, дверей, помещений, проездов и эвакуационных маршрутов, средств вертикального перемещения (лифтов и эскалаторов), элементов управления (например, выключателей и розеток), комнат общего пользования (туалетов и ванных комнат), складских помещений и мест утилизации отходов;
- по способам внедрения ассистивного оборудования и иных удобств и так далее.

### **Собственные инициативы финансовых институтов**

Банки Великобритании отличаются разработкой передовых, нетипичных систем дистанционного обслуживания, например:

1. Дистанционные (выездные) банковские офисы<sup>25</sup> – автобусы, курсирующие по различным, преимущественно удаленным, населенным пунктам с целью упрощения получения финансовых услуг населением, в том числе ЛСИ и МГН.

2. Videобанкинг, в том числе использование сервисов видеоперевода – дистанционный канал оказания финансовых услуг, на данный момент введенный в действие банком Barclays в своих мелких и удаленных отделениях и позволяющий клиенту связываться с финансовым консультантом посредством планшета, смартфона или стационарного компьютера, установленного в отделении. Это снижает время ожида-

ния клиента в очереди и ускоряет процесс предоставления финансовых услуг.

Некоторые банки также осуществляют добровольное переоборудование банкоматов под нужды ЛСИ<sup>26</sup>. Помимо стандартов, указанных в разделе «Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности», для улучшения доступности своих помещений, услуг и коммуникабельности сотрудников финансовые институты Великобритании также опираются на платные<sup>27</sup> и бесплатные<sup>28</sup> публикации Центра за доступную среду (Center for Accessible Environments), которые содержат набор рекомендаций по конструкции лестниц, эскалаторов, пандусов, лифтов, автоматических дверей, парковок, обозначений и обеспечению доступности различных продуктов и услуг, в том числе по обеспечению доступности банкоматов и обучению персонала.

Многие разработки в части повышения доступности для ЛСИ и МГН были созданы самими финансовыми институтами для соответствия требованию Закона о равенстве по предоставлению клиентам одинакового уровня сервиса. К ним относятся:

- адаптированные парковки, пандусы, низкие порожки, низкие столики для обслуживания, места общественного пользования, лучшее освещение важных зон в помещении; автоматически открывающиеся двери;
- адаптированные для пользователей инвалидных колясок стенды с документацией;
- адаптированные под ЛСИ и МГН обозначения и системы навигации в помещении (консультационные материалы,

<sup>25</sup> На данный момент к банкам, переоборудовавшим свои банкоматы под нужды ЛСИ в Великобритании, относятся банки Barclays, Lloyd's, Halifax, Sainsbury's bank, TSB, Nationwide и Santander. Talking ATMs // Royal National Institute of Blind People. URL: <http://www.rnib.org.uk/campaigning-current-campaigns-accessible-information-campaign/talking-cash-machines>.

<sup>27</sup> Publications // Center for Accessible environments. URL: <http://cae.org.uk/product-category/publications>.

<sup>28</sup> Free publications // Center for Accessible environments. URL: <http://cae.org.uk/resources/publications/free-publications>.

<sup>25</sup> Используются, например, банками National Westminster Bank, Royal Bank of Scotland, Lloyd's.

- таблички со шрифтом Брайля), в том числе возможность нахождения в помещении собак-поводырей<sup>29</sup>;
- банкоматы, оснащенные аудиоразъемами, выдающей точкой над цифрой 5 или шрифтом Брайля на каждой из кнопок для более простой навигации по клавиатуре, углублениями на клавишах для более легкого их нажатия и цветовыми обозначениями клавиш «ввод» и «отмена»;
  - банкоматы, модифицированные для пользователей инвалидных колясок;
  - бесконтактные банкоматы (находятся на стадии разработки и тестирования);
  - документация, представленная в нескольких форматах – аудиоформат, шрифт Брайля (в том числе ПИН-коды, напечатанные шрифтом Брайля), укрупненный шрифт<sup>30</sup> (в том числе чековые книжки и платежные документы), упрощенная форма, которые доступны в отделениях или могут быть заказаны в отделениях и отправлены непосредственно клиенту;
  - руководство, обучающее лиц с нарушениями зрения распознаванию банкнот<sup>31</sup>, и специальные приборы для распознавания банкнот по размеру<sup>32</sup>;
  - адаптированные сайты и мобильные приложения – доступные для программ экранного доступа и конвертации в шрифт Брайля, версии сайтов с укрупненным шрифтом, упрощенной информацией и цветовой схемой;
  - трафареты для проставления подписи незрячими людьми на чеках, пла-

- тежных документах и договорах, возможность проставления подписи незрячими при помощи факсимиле, возможность использования штампов, заменяющих подпись<sup>33</sup>;
- обслуживание при помощи выездных банковских офисов и возможность заказа обслуживания на дому, в больнице либо иных местах временного или постоянного пребывания;
  - функция мобильного приложения, позволяющая ЛСИ через специально размещенную в офисе маячковую систему оповестить персонал о своем приходе<sup>34</sup>, – при скачивании мобильного приложения клиент может указать все особенности своего обслуживания<sup>35</sup>;
  - обслуживание клиента с ментальными нарушениями<sup>36</sup> через его доверенное лицо при оформлении на него соответствующей доверенности;
  - обслуживание клиента с ментальными нарушениями в специально отведенных тихих зонах (отдельных комнатах) для улучшения концентрации внимания клиента с ментальными нарушениями;
  - видеобанкинг, в том числе сервисы видеоперевода для лиц с нарушениями слуха;
  - телефонный банкинг;

<sup>29</sup> *Accessible banking: a guide* // Royal National Institute of Blind People, 26.04.2017. URL: <http://www.rnib.org.uk/welfare-and-money-accessible-banking-guide>.

<sup>30</sup> Шрифт Arial 20 кегля (*Additional needs: Making everyday banking easier for customers* // Guide, Lloyd's Bank, сентябрь 2016. URL: [http://www.lloydsbank.com/assets/media/pdfs/Accessibility\\_additional\\_needs.pdf](http://www.lloydsbank.com/assets/media/pdfs/Accessibility_additional_needs.pdf)).

<sup>31</sup> *Accessibility and disability* // Lloyd's Bank. URL: <https://www.lloydsbank.com/accessibility.asp#tab-row-6>.

<sup>32</sup> *Sight services: Practical ways to make banking easier*//Barclays. URL: <https://www.barclays.co.uk/accessibility/sight>.

<sup>33</sup> *Sight services: Practical ways to make banking easier* // Barclays. URL: <https://www.barclays.co.uk/accessibility/sight>.

<sup>34</sup> Как только приложение распознает маячок, расположенный в отделении, персонал автоматически получает уведомление о визите клиента из числа ЛСИ, его фото и данные об особенностях его обслуживания.

<sup>35</sup> *What are Beacons?* // Barclays. URL: <https://www.barclays.co.uk/help/customer-services/what-are-beacons>.

<sup>36</sup> Подобная возможность определена Законом об умственных способностях от 2005 года (*Mental Capacity Act*, URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2005/9/contents>); Законом о психическом здоровье от 2007 года (*Mental Health Act*, URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/12/contents>) и отдельным дополнением Закона об умственных способностях от 2005 года «Долгосрочная доверенность» от 2007 года (*Lasting power of attorney*, URL: <https://www.gov.uk/power-of-attorney>).

- СМС-сервисы, чаты и услуги текстового перевода для лиц с ограничениями речевых возможностей и слуха;
- альтернативные методы идентификации для клиентов с определенными ментальными или физическими нарушениями – например, голосовая биометрия, отпечатки пальцев и иные биометрические параметры в качестве дополнительного параметра защиты персональных данных клиента (вместо ПИН-кода и пароля), карты Chip & Signature<sup>37</sup> в случае наличия проблем с запоминанием ПИН-кода;
- приложения, позволяющие осуществлять платежи при помощи Touch ID без ввода и озвучивания ПИН-кода и данных карты или использовать бесконтактный метод оплаты (Near Field Communication, NFC), а также технологию Talk-Back и голосовое управление для незрячих пользователей;
- возможность использования bPay – технологии бесконтактных платежей при помощи устройств с NFC-чипами – брелоков, наклеек, браслетов и так далее, на которые перечисляются средства с банковского счета, исключая необходимость ношения платежной карты;
- платежные карты повышенной видимости для слабовидящих людей, в цветовой гамме которых задействованы цвета повышенной контрастности, подходящие в том числе для пользователей с дальтонизмом;
- платежные карты со специальными обозначениями для слепых (например, точки на определенной стороне), встроенной технологией бесконтактной оплаты и так далее.

В части повышения финансовой грамотности и трудоустройства замечательным примером может быть кампания Get IT

together организации ВТ<sup>38</sup> совместно с порталом Citizens Online<sup>39</sup>. Данный ресурс предоставляет ЛСИ и МГН, в том числе находящимся в поиске работы, консультации, образовательные программы и руководства, призванные помочь в получении и повышении навыков коммуникации, навыков пользования Интернетом, в том числе финансовыми услугами, и иных технических навыков, необходимых ЛСИ и МГН для независимой жизни.

## США

### *Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности*

Так же как и в Великобритании, в США в качестве основы для формирования стандартов, руководств, сводов практических правил и законодательных актов в части обеспечения цифровой доступности используются стандарты Руководства по обеспечению доступности веб-контента в рамках Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины Консорциума Всемирной паутины (WCAG 2.0). Однако список федеральных законов, утверждающих запрет дискриминации по причине инвалидности и требования по обеспечению физической и цифровой доступности для ЛСИ и МГН в сферах, относящихся к доступности информации и финансовых услуг в США, намного шире<sup>40</sup>:

- **Закон о коммуникациях от 1934 года** (Communications Act) в редакции **Закона о телекоммуникациях 1996 года** (Telecommunication Act) – статьи 251 (а) (2) и 255 требуют от производителей телекоммуникационного оборудования и поставщиков телекоммуникаци-

<sup>37</sup> Вместо ввода ПИН-кода клиенту предлагается поставить подпись на квитанции, которая затем будет сверена с подписью клиента на указанной карте.

<sup>38</sup> URL: <http://btplc.com/inclusion/HelpAndSupport/Document sandDownloads/index.htm>.

<sup>39</sup> URL: <http://www.citizenonline.org.uk/resources>.

<sup>40</sup> A Guide to Disability Rights Laws // Disability Rights Section of Civil Rights Division of U. S. Department of Justice, июль 2009. URL: <https://www.ada.gov/cguide.htm>.

онных услуг обеспечения доступности и удобства использования такого оборудования и услуг для ЛСИ во всех случаях, когда это возможно. 20 марта 2017 года статья 255 была обновлена вместе со статьей 508 Закона о реабилитации.

- **Закон о реабилитации от 1973 года** (Rehabilitation Act) стал первым из серии законов о гражданских правах в США, разработанных специально для того, чтобы защитить права людей с ограниченными возможностями от дискриминации по признаку инвалидности. Согласно этому закону, ни один инвалид в США, признанный таковым в установленном законом порядке, не может быть отстранен от участия в какой-либо программе или деятельности, осуществляемой на средства федерального бюджета или проводимой каким-либо федеральным учреждением или почтовой службой США, лишен выгод, которые дает такое участие, или иным образом подвергнут дискриминации – это касается в том числе физической доступности помещений и информационной доступности, в частности технологий, продуктов и услуг. Наибольший интерес с точки зрения обеспечения информационной доступности, доступности финансовых услуг и доступности трудовой сферы для ЛСИ представляют следующие статьи:

- Статья 501 – применяется в части защиты ЛСИ в трудовой сфере от дискриминации при принятии на работу в федеральные органы исполнительной власти и от дискриминации на рабочем месте.
- Статья 503 – так же как и статья 501, запрещает дискриминацию ЛСИ и МГН в трудовой сфере со стороны федеральных государственных подрядчиков и субподрядчиков с контрактами на сумму более 10 000 долларов США.
- Статья 504 – применяется исключительно к организациям, получающим

федеральное финансирование, таким как учреждения федерального правительства, проекты, финансируемые из федерального бюджета, учреждения системы дошкольного и школьного образования и некоторые специальные высшие учебные заведения (государственные колледжи, университеты и профессионально-технические училища). Статья 504 запрещает федеральному правительству разрабатывать, поддерживать, закупать или использовать электронное или ИКТ-оборудование, товары или услуги, не обеспечивающие равный доступ к данным и информации для ЛСИ, включая как сотрудников федеральных учреждений, так и население в целом. Этот запрет касается и услуг в области веб-дизайна, поскольку в статье содержится прямое упоминание о сети Интернет.

- Статья 508 – содержит требование по обеспечению надлежащего качества и полной доступности для ЛСИ всей информации и всех информационно-коммуникационных технологий<sup>41</sup> или обеспечения возможности их использования при помощи ассистивных технологий. Несмотря на то, что положения статьи 508 применимы только к федеральным учреждениям, она оказала существенное влияние на ситуацию в области доступности. Статья 508 содержит четкие формулировки и перечень конкретных пунктов соответствия, что облегчает приведение веб-ресурсов в соответствие с ее положениями и дальнейший мониторинг. Также необходимо упомянуть, что статья 508 является обязательной для соблюдения в большинстве штатов: любой штат, получающий федеральное фи-

<sup>41</sup> Техническое оснащение всех устройств и технологий, программное обеспечение, сайты и вся информация, размещаемая на них, форматы информации (PDF, HTML, изображения, текст, аудио, видео и прочее), чаты, текстово-телефонные сервисы и так далее.

нансирование в рамках Закона об ассистивных технологиях от 1998 года, обязан следовать этим стандартам; кроме того, многие штаты принимают федеральные законы в качестве собственных. И наконец, все частные компании – поставщики ИКТ-товаров и услуг правительству также обязаны соблюдать положения статьи 508, поэтому на практике многие крупные компании приняли положения данной статьи в качестве элемента корпоративной политики. 20 марта 2017 года в связи с появлением новых мультифункциональных устройств (например, смартфонов и планшетов) вступила в силу обновленная статья 508<sup>42</sup> для обеспечения их соответствия текущим нуждам ЛСИ. Статья напрямую ссылается на Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0).

- **Закон об американцах с инвалидностью от 1990 года** (Americans with Disabilities Act) является комплексным и запрещает дискриминацию по признаку инвалидности на рабочем месте, в органах государственной власти и управления на всех уровнях, в местах общественного пользования, коммерческих предприятиях, на транспорте и в области телекоммуникаций.
  - Раздел I «Трудоустройство» – запрещает дискриминацию в части набора, найма, продвижения по службе, обучения, оплаты, социальной деятельности и других привилегий трудоустройства ЛСИ и ограничивает ряд вопросов, которые могут быть заданы по поводу инвалидности собеседуемого до предложения ему работы. Закон распространяется на все коммерческие (частные), государствен-

ные и религиозные организации, имеющие штат размером в 15 или более сотрудников. Положения данного закона требуют обеспечения ЛСИ с соответствующей квалификацией такими же возможностями пользования всеми привилегиями, связанными со сферой занятости, как у сотрудников без инвалидности, что, соответственно, может потребовать от работодателей разумной адаптации помещений к различным физическим или ментальным нарушениям ЛСИ, если это не повлечет необоснованных трудностей.

- Раздел II «Деятельность государства и органов местного самоуправления» – охватывает все виды деятельности государственных и местных органов власти независимо от размера государственного органа или получения федерального финансирования. Данный раздел требует от государственных и местных органов власти обеспечения ЛСИ равными возможностями пользования всеми их программами, услугами и мероприятиями (например, государственное образование, в том числе программы повышения финансовой грамотности, трудоустройство (в частности, в финансовые организации), транспорт, отдых, здравоохранение, социальные услуги, суды, голосование, участие в городских митингах и так далее). Государственные и местные органы власти обязаны использовать определенные архитектурные стандарты при строительстве, проведении реконструкции или адаптации уже построенных зданий в связи с капитальным ремонтом помещений с целью обеспечения доступности и эффективной коммуникации с ЛСИ, но не обязаны принимать меры, которые могут привести к чрезмерному финансовому и административному бремени. Тем не менее государственные и местные органы власти обязаны вносить разумные изменения

<sup>42</sup> *Information and Communication Technology (ICT) Standards and Guidelines // Architectural and Transportation Barriers Compliance Board, 18.01.2017. URL: <https://www.federalregister.gov/documents/2017/01/18/2017-00395/information-and-communication-technology-ict-standards-and-guidelines>.*

в политику, практику и процедуры для устранения дискриминации.

- Раздел III «Места общественного пользования» – охватывает различные государственные, коммерческие и некоммерческие учреждения, которые владеют, арендуют, сдают в аренду или иным образом эксплуатируют помещения для предоставления продуктов и услуг, в том числе финансовые организации, образовательные учреждения, государственные и муниципальные учреждения, торговые и развлекательные точки, транспортные точки, и так далее. Места общественного пользования должны соответствовать требованиям по устранению дискриминации, архитектурным стандартам для новых и реконструируемых зданий, требованиям по устранению барьеров доступности в уже существующих зданиях, нормативным и законодательным требованиям, стандартам обеспечения эффективной коммуникации с ЛСИ, иным стандартам и требованиям по обеспечению доступной среды. Документация о соответствующей торговой, образовательной и/или профессиональной квалификации (дипломы, сертификаты, лицензии и так далее) должны предоставляться доступным для ЛСИ образом или посредством альтернативных методов, подходящих для получения информации ЛСИ.
- Раздел IV «Услуги телекоммуникационных сервисов» – требует обеспечения доступности сервисов перевода при помощи телефона и телевидения для людей с нарушениями слуха и речи. В частности, данный раздел выдвигает требования к телефонным компаниям по внедрению межгосударственных и внутригосударственных телекоммуникационных сервисов перевода и их круглосуточной доступности. Доступность телекоммуникационных сервисов напрямую влияет на доступность организаций,

имеющих колл-центры и осуществляющих какое-либо взаимодействие с клиентом посредством телефонной сети и телекоммуникационных технологий.

- Раздел V «Иное» – включает в себя положения, не рассмотренные в иных разделах. Так, в разделе «Иное» содержатся: а) положения о том, что ЛСИ могут подать в суд на любое учреждение за любое несоблюдение требований Закона об американцах с инвалидностью, но не могут при этом рассчитывать на денежную компенсацию; б) положения о защите ЛСИ (в случае если был подан иск за несоблюдение их прав в соответствии с Законом об американцах с инвалидностью) от ответной подачи на них иска, так как ЛСИ могут защищать свои права, как и все остальные граждане.

Закон не упоминает явным образом доступность Интернета, однако юристы склонны соглашаться с тем, что статьи этого документа, относящиеся к запрету дискриминации в области телекоммуникаций и в местах общественного пользования, могут применяться и к доступности интернет-ресурсов.

В дополнение к Закону об американцах с инвалидностью были выпущены **Руководство по обеспечению доступности для ЛСИ**, а также обновленные **Стандарты доступности**, разработанные на его основе. Оба документа включают в себя также рекомендации по обеспечению доступности банковской среды для ЛСИ – например, требования к оснащению «говорящих банкоматов» в разделе 707<sup>43</sup> Стандартов или 4.34<sup>44</sup> Руководства:

<sup>43</sup> 2010 ADA Standards for Accessible Design // U. S. Department of Justice, 15.09.2010 с дополнением от 15.03.2012. URL: <https://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards.htm#pgfld-1006537>.

<sup>44</sup> ADA Accessibility Guidelines // United States Access Board, 2002. URL: [https://www.access-board.gov/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1350&Itemid=1518](https://www.access-board.gov/index.php?option=com_content&view=article&id=1350&Itemid=1518).

- Все банкоматы должны быть установлены на ровной поверхности.
- Все части банкомата, в том числе кнопки, должны быть доступны и легко определяемы. В противном случае любая кнопка или иная часть банкомата должна быть легко идентифицируема по форме, звуку или тактильным отличиям без необходимости ее активации.
- Цифры на клавиатуре должны располагаться по возрастанию или по убыванию, как на телефонной раскладке клавиатуры. Цифра 5 тактильно должна быть легко идентифицируема. Другие функциональные клавиши должны различаться по цвету и обозначениям. Например, клавиша «ввод» обозначается выдающимся над клавишей кругом, клавиша «отмена» или «очистить» – стрелкой, направленной влево, клавиша «выход» – символом «X», клавиша «увеличить сумму» – знаком «+», клавиша «уменьшить сумму» – знаком «-». Обозначения клавиш должны контрастно выделяться на фоне самих клавиш, а сами клавиши – на фоне банкомата.
- Банкомат должен предоставлять возможность приватного использования всем клиентам, в том числе в части входов и выходов, которыми он оснащен. Например, возможность использовать голосовое управление и сделать экран полностью белым для защиты персональной информации для незрячих или лиц, неспособных полностью закрыть собой дисплей банкомата.
- Все функции банкомата должны быть полностью озвучены и адаптированы под самостоятельное голосовое управление пользователем, в том числе инструкции по использованию, навигация устройства, верификация пользователя, операции, возможные ошибки и иная отображаемая на дисплее информация, а также информация, воспроизводимая в печатном

виде на чеках и квитанциях. Пользователь должен иметь возможность контролировать громкость звукового сопровождения, запускать повтор и прерывать воспроизведение записи. Аудиосопровождение может быть записанным, оцифрованным или синтезированным. Вся голосовая информация должна быть доступна через любое устройство, используемое широкой публикой.

- Необходимо, чтобы информация на дисплее возможно было разглядеть с расстояния 101,5 см от передней панели банкомата, шрифт должен быть без засечек, не менее 4,8 мм в высоту и контрастно отличаться от фона.
- Банкомат должен быть дополнительно оснащен табличками и при необходимости обозначениями на клавишах, выполненными в шрифте Брайля.

В соответствии с этими и другими стандартами, применимыми ко всем помещениям, в которых оказываются услуги, банки должны адаптировать свои отделения под нужды ЛСИ, а также обеспечить безопасность и соответствующее обучение использованию новых услуг ЛСИ.

- **Закон об ассистивных технологиях от 1998 года** (Assistive Technology Act) – специальный закон, направленный на выделение отдельным штатам грантов и иной финансовой помощи в поддержку комплексных программ развития ассистивных технологий для ЛСИ всех возрастов. В данном законе содержится упоминание о внедрении в процесс разработки любых технических устройств принципов универсального дизайна для возможности их последующей адаптации или прямого использования ЛСИ. Это также может отразиться на доступности ассистивных технологий в сфере предоставления финансовых услуг.
- **Требования к разработке доступных электронных и информационных технологий (2.0) Департамента**

**образования США от 2001 года** (US Department of Education's Requirements for Accessible Electronic and Information Technology (E&IT) Design v2.0) – разработаны с целью обеспечения соблюдения статей 504 и 508 Закона о реабилитации и содержат перечень минимальных стандартов, которые должны учитывать производители и разработчики продуктов и инструментов, используемых Департаментом образования для предоставления образовательных услуг ЛСИ. Это необходимо также для обеспечения доступности программ Департамента для людей с инвалидностью и выполнения обязательств по закупке и созданию только доступных электронных и информационно-коммуникационных систем и технологий. Документ не только регламентирует доступность операционных систем и программного обеспечения компьютеров, но и содержит обширный перечень требований в области доступности цифровой инфраструктуры, веб-контента и так далее.

- **Закон о доступности коммуникаций и видеосвязи XXI века от 2010 года** (Twenty First Century Communications and Video Accessibility Act) расширяет охват положений о доступности требованиями по доступности новых технологий и устройств, включая ноутбуки, планшеты и смартфоны. Например, данный закон содержит отдельные своды правил по донесению видеoinформации до лиц с нарушениями слуха и зрения как через Интернет<sup>45</sup>, так и посредством телевидения<sup>46</sup>.
- **Закон об образовании людей с инвалидностью от 2004 года** (Individuals with Disabilities Education Act) выдви-

гает требования по доступности образовательных программ и услуг для школьников и студентов из числа ЛСИ, а также разработку для них индивидуальных образовательных программ в случае необходимости. Этот закон представляет собой основу для обеспечения любых образовательных услуг, в том числе по повышению финансовой грамотности ЛСИ.

- **Закон о доступности архитектурных сооружений от 1968 года** (Architectural Barriers Act) выдвигает требования по доступности зданий и сооружений для ЛСИ. Закон требует соответствия Федеральным стандартам физической доступности<sup>47</sup> новых зданий и зданий, требующих капитального ремонта.
- **Закон о справедливом обеспечении жильем от 1988 года** (Fair Housing Act) выдвигает требования по доступности жилья для ЛСИ. Закон запрещает дискриминацию на основе расовой принадлежности или национальных особенностей, пола (в том числе измененного), религиозных убеждений, семейного положения и наличия инвалидности при продаже или аренде жилой площади, а также при осуществлении иной деятельности, связанной с недвижимостью, в том числе при определении стоимости при продаже/аренде, зонировании, рекламе и проектировании жилого помещения. Также закон предполагает, что владелец жилого помещения обязан делать исключения в установленных правилах для ЛСИ для обеспечения их равными возможностями получения жилого помещения и пользования им. Например: а) делать исключение в правиле «проживания без питомцев» для незрячих арендаторов, имеющих собак-поводырей; б) разрешать арендаторам проводить реконструкцию жилого помещения или помещения общественного

<sup>45</sup> Closed Captioning of Video Programming Delivered Using Internet Protocol (IP) // Federal Communications Commission, 30.03.2017. URL: <https://www.fcc.gov/general/closed-captioning-video-programming-delivered-using-internet-protocol-ip>.

<sup>46</sup> Closed Captioning of Video Programming on Television // Federal Communications Commission, 17.03.2017. URL: <https://www.fcc.gov/general/closed-captioning-video-programming-television>.

<sup>47</sup> Uniform Federal Accessibility Standards // United States Access Board. URL: <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/buildings-and-sites/about-the-aba-standards/ufas>.

пользования, связанную с обеспечением доступности для ЛСИ и так далее. Так как в законе содержится указание для арендодателей помещений общественного пользования, это может оказаться полезным для коммерческих организаций в решении вопроса землеотвода для повышения доступности здания для ЛСИ.

- **Закон об инновациях и трудовых ресурсах от 1998 года** (Workforce Innovation and Opportunities Act) – раздел IV указанного закона вносит поправки в Закон о реабилитации 1973 года и разрешает финансирование услуг по профессиональной реабилитации для ЛСИ. Большинство программ в соответствии с Законом о реабилитации связано с трудоустройством и независимым проживанием ЛСИ.
- **Закон о достижении лучшего уровня жизни от 2014 года** (Achieving a Better Life Experience Act) предоставляет ЛСИ льготный налоговый режим в рамках специальных счетов ABLE, освобожденных от уплаты налогов на полученные проценты для лиц, получивших инвалидность до достижения 26 лет.
- **Закон об Общественном реинвестировании от 1997 года** (Community Reinvestment Act) был разработан для обеспечения функционирования банков для малообеспеченных групп населения с низким или средним уровнем дохода, в которые могут входить ЛСИ и МГН. Правила, установленные законом, позволяют регулятору проводить регулярную оценку:
  - кредитования (например, предоставление финансово необременительных кредитов на образовательные нужды для заемщиков с низким уровнем дохода);
  - инвестиций (в частности, инвестирование в специализированные организации по общественному развитию);
  - сервисной деятельности банков (например, открытие или поддержание обслуживания банковских отделений

и других объектов транзакционных услуг для групп населения с низким или средним уровнем дохода).

Все указанные меры должны соответствовать пруденциальным требованиям по обеспечению безопасности и надежности банковских операций (разумный кредитный андеррайтинг, достаточный нормативный капитал и так далее). В случае если банк не соответствует требованиям данного закона, к нему могут быть применены санкции в отношении открытия новых отделений или приобретения других банков, создавая, таким образом, серьезный стимул для соответствия этим требованиям. Используемая оценка гибко спроектирована, в связи с чем соответствующим образом может удовлетворять потребности регулятора. Критерии оценки варьируются в зависимости от банка и основываются на размере активов за последние два года и используемой модели кредитования. Банки с универсальной лицензией могут и должны соответствовать более высоким стандартам, а также иметь более высокий уровень ответственности в части предоставления эффективного и продуманного доступа к финансовым услугам, чем банки с базовой банковской лицензией. Результаты оценки подлежат публикации в открытом доступе для вовлечения населения и получения от него отзывов о том или ином банке и его справедливой оценки.

В дополнение к нормативным требованиям федеральных органов власти каждый штат может иметь свою политику и стандарты в области доступности интернет-ресурсов и технологий. Жалобы на несоответствие определенному закону гражданин имеет право подать в тот департамент, который ответственен за разработку и внедрение этого закона.

В отличие от Великобритании в США нет единого реестра банкоматов для ЛСИ – каждый банк обладает собственной базой данных и оперирует на ее основе. Тем не менее у межбанковской сети PULSE<sup>48</sup>

<sup>48</sup> PULSE ATM Locator // U. S. debit/ATM network with international reach PULSE. URL: <https://www.pulsenetwork.com/atmcal/search.do>.

имеется поиск банкоматов с опцией поиска доступных банкоматов для ЛСИ. Две другие системы (межбанковские сети Star Network<sup>49</sup> и NYCE<sup>50</sup>) не имеют такого критерия поиска вообще.

## **Собственные инициативы финансовых институтов**

В США, как и в Великобритании, в качестве основы для обеспечения цифровой доступности для ЛСИ и МГН банки используют Руководство по обеспечению доступности контента интернет-ресурсов (WCAG 2.0). Однако опыт США в части обеспечения доступности для ЛСИ и МГН отличается от опыта Великобритании – так как все банки США подчиняются указанным законодательным требованиям по обеспечению доступности, большинство из которых прописаны максимально подробно, достижений, отличных от законодательно вмененных банкам в сфере обеспечения доступности для ЛСИ и МГН, не отмечено.

Ярким примером передового банка среди финансовых институтов США в части обеспечения доступности для ЛСИ и МГН является Bank of America<sup>51</sup>, так как данный банк отличается тем, что:

- имеет собственную систему поиска банкоматов<sup>52</sup>, все из которых являются «говорящими»;
- соответствует всем стандартам физической доступности и имеет:
  - доступные зоны для парковки,
  - доступные залы ожидания,
  - указатели и таблички со шрифтом Брайля,
  - пандусы,

- легко или автоматически открывающиеся двери,
- доступные и безопасные кабинки для проведения операций;
- соответствует большинству параметров информационной доступности и может предоставить:
  - документацию с укрупненным шрифтом, а также в шрифте Брайля,
  - адаптированный для программ экранного доступа формат данных на сайте, в мобильном приложении, личном кабинете интернет-банка и в различных документах, позволяющий в том числе получить доступ к кредитным договорам, в частности всей ипотечной документации,
  - телекоммуникационные услуги для лиц с нарушениями слуха, в том числе услуги текстового перевода и видеоперевода,
  - услуги по удаленному прочтению договоров и иных документов,
  - бесплатные услуги переводчика с жестового языка во всех отделениях;
- предоставляет обслуживание через различные каналы доступа, адаптированные для лиц с различными нарушениями:
  - онлайн-банкинг,
  - телефонный банкинг и видеобанкинг,
  - предоставление услуг по почте,
  - обслуживание непосредственно в отделении с предоставлением инвалиду всех необходимых ассистивных технологий и помощи.

Другой яркий и важный пример обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ – компания The Motley Fool, которая предоставляет финансовые консультации инвесторам по различным фондовым, инвестиционным и персональным финансовым операциям и услугам. Данная компания адаптировала свои информационные услуги, предоставляемые через веб-сайт, мобильное приложение и по электронной

<sup>49</sup> STAR ATM Locator // First Data Corporation's STAR Network. URL: <https://www.star.com/locator>.

<sup>50</sup> NYCE ATM Locator // New York Currency Exchange Payments Network, LLC. URL: <http://www.nyce.net/consumers/atm-locator>.

<sup>51</sup> Accessible Banking // Bank of America. URL: <https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go>.

<sup>52</sup> Bank of America Financial Centers and ATMs // Locator, Bank of America corporation. URL: <https://locators.bankofamerica.com/>.

почте, для лиц с нарушениями зрения<sup>53</sup> в соответствии со стандартами Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0). The Motley Fool предлагает инвесторам для использования собственную систему инвестиционных показателей, доступную в том числе для программ экранного доступа<sup>54</sup>. Похожая система представлена у брокерской онлайн-компании для самостоятельных инвесторов E\*Trade Financial, которая предлагает инвесторам услуги по покупке ценных бумаг через электронные торговые площадки или по телефону, а также предоставляет банковские услуги розничным инвесторам. E\*Trade Financial, как и The Motley Fool, приводит в соответствие<sup>55</sup> со стандартами Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0) свой веб-сайт, программное обеспечение для компьютера, предоставляющее доступ к торговой площадке компании, и мобильное приложение, делая их максимально доступными для ЛСИ, в особенности для лиц с нарушениями зрения<sup>56</sup>. В числе прочих элементов доступности можно выделить:

- пропуск ссылок в процессе озвучивания программами экранного доступа;
- альтернативный текст для соответствующих изображений и других нетекстовых элементов;
- атрибуты доступных интернет-приложений (Accessible Rich Internet Applications, ARIA) для получения дополнительной информации о ссылках и уведомлениях, возникающих в новом окне браузера;
- структурная разметка для обозначения заголовков и списков (семанти-

ка) для оказания помощи в понимании структуры страницы;

- объединение полей формы с их заголовками и формирование сообщений об ошибках при помощи применения атрибутов доступных интернет-приложений в полях формы;
- объединение всех ячеек в таблице данных с их заголовками и использование табличных структур только для табличных данных (не в качестве элементов дизайна);
- названия страниц и заголовки для легкого понимания содержимого написаны на всех интернет-страницах;
- использование JavaScript и шаблонов стилей для улучшения внешнего вида и функциональности сайта, а также для упрощения дизайна страницы в случае, если указанные технологии недоступны для восприятия пользователем;
- доступность всех ссылок и кнопок для управления с клавиатуры при помощи клавиши TAB в порядке логической табуляции;
- обеспечение правильного порядка чтения программами экранного доступа всего содержимого сайтов, приложений и программ;
- доступность всех PDF-материалов согласно стандартам Международной организации по стандартизации (International Standards Organization, ISO)<sup>57</sup>.

<sup>53</sup> The Motley Fool Accessible Information Agreement // Law Office of Lainey Feingold, 16.01.2017. URL: <http://www.lflegal.com/2017/01/motley-agreement>.

<sup>54</sup> Accessibility Information // The Motley Fool. URL: <https://www.fool.com/legal/accessibility-policy.aspx>.

<sup>55</sup> Accessibility at E\*Trade // E\*Trade Financial. URL: <https://us.etrade.com/accessibility>.

<sup>56</sup> E\*Trade Digital Accessibility Settlement Agreement // Law Office of Lainey Feingold, 21.06.2016. URL: <http://www.lflegal.com/2016/06/etrade-agreement>.

<sup>57</sup> Document management applications – Electronic document file format enhancement for accessibility – Part 1: Use of ISO 32000–1 (PDF/Universal Accessibility-1) // International Standards Organization, 2014. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14289:–1:ed-2:v1:en>.

ISO 32000–1: Document management – Portable document format – Part 1: PDF 1.7 // International Standards Organization, 2008. URL: <https://www.iso.org/standard/51502.html>.

ISO 32000–2: Document management – Portable document format – Part 2: PDF 2.0 // International Standards Organization, 2017. URL: <https://www.iso.org/standard/63534.html>.

## Индия

### Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности

Права ЛСИ и МГН на равное предоставление им услуг и привилегий вне зависимости от их особенностей поддерживаются многими нормативными актами и различными правовыми документами. В 2009 году было разработано Руководство для сайтов государственных учреждений Индии, призванное помочь в обеспечении их доступности (в дальнейшем данное руководство может быть адаптировано под сайты коммерческих организаций)<sup>58</sup>. В части обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН кредитные организации преимущественно опираются на следующие законы, стандарты и руководства:

- **Закон о правах лиц с инвалидностью от 2016 года**<sup>59</sup> (People with Disabilities Act) – закон о недискриминации ЛСИ в Индии в правовой, политической, финансовой, экономической, культурной, образовательной, жилищной, институциональной, трудовой и здравоохранительной среде, а также в области инфраструктурных реформ и доступности самовыражения. Закон призывает к обеспечению равенства ЛСИ в этих сферах путем обеспечения для них равной физической и цифровой<sup>60</sup> доступности (см. приложение III).
- **Закон о целевом предоставлении финансовых и других субсидий,**

**льгот и услуг (Закон о схеме Аадхаар) от 2016 года** (Aadhaar Act – Targeted Delivery of Financial and other Subsidies, benefits and services) – на данный момент одна из самых крупных в мире идентификационных баз данных, в которой каждый гражданин имеет свой 12-значный идентификационный номер – Аадхаар. Профиль, относящийся к этому номеру, содержит в себе биометрическую информацию (фотографию, отпечаток пальца, скан радужной оболочки глаза или «другие биологические признаки») и демографическую информацию (имя, дату рождения, адрес, информацию о родственниках и «другую соответствующую информацию») о человеке, но не содержит информацию о его расовой, кастовой, племенной или этнической принадлежности, религиозных взглядах, владении языками, правах, доходах или истории болезней. Несмотря на то, что номер Аадхаар не содержит записей об инвалидности лица, статья 5 главы II Закона о схеме Аадхаар указывает, что «Служба по Уникальным идентификационным номерам Индии примет специальные меры по предоставлению номеров Аадхаар... ЛСИ и МГН...»<sup>61</sup>, а значит, он может быть использован клиентом из числа ЛСИ и МГН в качестве дополнительного параметра идентификации в финансовой организации. Так, по состоянию на конец ноября 2016 года более 3 млн счетов было открыто с использованием верификации по отпечатку пальца<sup>62</sup>. По состоянию на 16 августа 2017 года в системе зарегистрировано более 1,171 млрд

<sup>58</sup> *Guidelines for Indian Government Websites // Mandatory policy, Department of Administrative Reforms and Public Grievances, 2009. URL: <http://web.guidelines.gov.in>.*

<sup>59</sup> *Rights of Persons with Disabilities Act // Ministry of Social Justice and Empowerment, 28.12.2016. URL: <http://www.disabilityaffairs.gov.in/upload/upload-files/files/RPWD%20ACT%202016.pdf>.*

<sup>60</sup> *Digital accessibility in the Rights of Persons with Disabilities Act 2016 // The Centre for Internet & Society, 23.01.2017. URL: <https://cis-india.org/accessibility/blog/digital-accessibility-in-the-rights-of-persons-with-disabilities-act-2016>.*

<sup>61</sup> *The Aadhaar (Targeted Delivery Of Financial And Other Subsidies, Benefits And Services) Act // Bill №47, Parliament of India, 11.03.2016. URL: <http://www.prsindia.org/administrator/uploads/media/AADHAAR/Aadhaar%20Bill,%202016.pdf>.*

<sup>62</sup> *Vidhi Doshi, «Fingerprint payments prompt privacy fears in India» // Guardian News and Media Limited, 09.02.2017. URL: <https://www.theguardian.com/sustainable-business/2017/feb/09/fingerprint-payments-privacy-fears-india-banknotes>.*

человек<sup>63</sup>. С ноября 2014 года все SIM-карты, выдаваемые местными операторами, подлежат активации пользователем через персональный номер Аадхаар<sup>64</sup>, а с 6 февраля 2018 года наличие мобильного или другого номера, не привязанного к номеру Аадхаар<sup>65</sup>, станет незаконным, что автоматически означает появление возможности идентификации клиента в финансовой организации по мобильному телефону.

- **Закон о психическом здоровье от 1987 года** (Mental Health Act) устанавливает критерии, по которым лицо может быть признано нуждающимся в законном опекуне.
- **Закон о национальном фонде социального обеспечения лиц с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями от 1999 года** (The National Trust for Welfare of Persons with Autism, Cerebral Palsy, Mental Retardation and Multiple Disabilities Act) – раздел 14 закона устанавливает требования по получению права опеки над лицом с ментальными нарушениями и волеизъявлению от его имени.
- **Нормы регулирования в рамках Закона о национальном фонде социального обеспечения лиц с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями от 2001 года** (The National Trust Regulations) – статьи 11, 12, 13 и 14 устанавлива-

ют требования по назначению статуса опекуна, лиц, имеющих право претендовать на этот статус, области, в которых опекун может действовать от имени лица с ментальными нарушениями, а также необходимости признания права на опеку отдельными институтами.

- **Индийский Закон о договорах от 1872 года** (Indian Contract Act) – статья 11 закона устанавливает, что «все лица, достигшие надлежащего возраста для свершения юридических действий, в том числе лица с инвалидностью, и не имеющие психических отклонений, могут заключать договоры. Манера вести разговор не может быть основанием для утверждения о наличии у лица психических отклонений». Статья 12 устанавливает, что «лицо признается находящимся в здравом уме для заключения контракта, если в момент заключения договора человек способен понимать содержание и формировать рациональные суждения о предмете договора. Лицо, имеющее психические отклонения, в том числе находящееся в состоянии временного помешательства или алкогольного опьянения, может заключать договор только в момент нахождения в здравом уме. Лицо, не имеющее психических отклонений, также не может заключать договоры в моменты временного помешательства или алкогольного опьянения».
- **Закон о Реабилитационном совете Индии от 1992 года** (The Rehabilitation Council of India Act) создан в поддержку учреждения Реабилитационного совета Индии, призванного осуществлять регулирование в области подготовки специалистов по реабилитации, в число которых входят преподаватели в системе специального образования, вести единый реабилитационный реестр, а также устанавливать квалификационные требования и минимальные образовательные стандарты для специалистов по реабилитации.

<sup>63</sup> Public Data Portal // Unique Identification Authority of India, 16.08.2017. URL: <https://portal.uidai.gov.in/uid-webportal/dashboard.do>.

<sup>64</sup> Manan Kumar «Aadhaar-based SIM sale begins today amid Intelligence Bureau objections» // Daily News & Analysis, e-newspaper, 04.03.2015. URL: <http://www.dnaindia.com/india/report-aadhaar-based-sim-sale-begins-today-amid-intelligence-bureau-objections-2065946>.

<sup>65</sup> Komal Gupta, Suranjana Roy, «Aadhaar to be mandatory for mobile phone verification» // E-paper, live-Mint, 25.03.2017. URL: <http://www.livemint.com/Industry/wyGskI48Ak73ETJ5XW0diK/Aadhaar-now-a-must-for-all-mobile-phone-connections-after-ta.html>.

- **Политика и руководство по обеспечению информационно-коммуникационных технологий для ЛСИ от 19 мая 2017 года**<sup>66</sup> (Information Technology Accessibility for People with Disabilities Policy and Guidelines) определяет форматы и технологии, подходящие для использования в рамках определенного типа инвалидности, рекомендации по оснащению отдельных систем, технологий и элементов управления для ЛСИ, а также список необходимых ассистивных технологий для лиц с различными типами инвалидности.
- **Национальная политика по обеспечению универсальной доступности электроники от 2013 года**<sup>67</sup> (National Policy on Universal Electronics Accessibility) – одним из пунктов этой политики является «обеспечение равного и беспрепятственного доступа к продуктам и услугам в области электроники и информационно-коммуникационные технологии (далее – ИКТ) для всех типов ЛСИ». Политика предполагает обеспечение универсальной доступности продуктов и услуг в области электроники и ИКТ для повышения их безопасности и устранения всех барьеров для их использования, в том числе снижения необходимости их дополнительной адаптации для ЛСИ.
- **Национальная политика для лиц с инвалидностью от 10 февраля 2006**

**года**<sup>68</sup> (National Policy for Persons with Disabilities) – в статье (x) части IV содержится прямое указание по стимулированию банковской системы к адаптации под нужды ЛСИ.

- **Двенадцатый план развития на 2012–2017 годы: социальный сектор**<sup>69</sup> (Twelfth Five Year Plan (2012–2017), Volume III: Social Sectors) – план развития страны содержит в себе рекомендации по улучшению благосостояния населения, в том числе ЛСИ, а также рекомендации для различных министерств по проводимым в рамках этого плана мероприятиям (блок 24.5). Например, Министерству связи, информации и технологий рекомендовано обеспечить доступность всех информационных, коммуникационных и иных сервисов, в том числе электронных услуг и экстренных услуг, для ЛСИ.
- **Информационное письмо Резервного банка Индии по банковскому обслуживанию клиентов от 1 июля 2014 года** (RBI Master Circular on Customer Service) содержит рекомендации по взаимодействию с клиентами из числа ЛСИ и МГН, включая обслуживание счетов, платежных услуг и так далее, а также по идентификации клиента и проставлению клиентом подписи. В статье 10 содержатся рекомендации по обеспечению доступности физических и электронных услуг для ЛСИ и МГН, в том числе доступности банкоматов, чековых книжек, отделений банков и так далее. В статье 11 содержатся рекомендации по обслу-

<sup>66</sup> Information Technology Accessibility for People with Disabilities // Policy and Guidelines, Ministry of Electronics & Information Technology, 19.05.2017. URL: <https://cis-india.org/accessibility/files/policy-and-guidelines.pdf/view>.

<sup>67</sup> National Policy on Universal Electronics Accessibility // The Union Cabinet of Government of India, 2013. URL: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=99845>.

<sup>68</sup> National Policy for Persons with Disabilities // Ministry of Social Justice and Empowerment of Government of India, 10.02.2006. URL: [http://www.svayam.com/pdf/English-national\\_disability\\_policy.pdf](http://www.svayam.com/pdf/English-national_disability_policy.pdf).

Действовала в рамках документа «Mid-term appraisal. Eleventh Five Year Plan 2007–2012» // Planning Commission of Government of India, URL: [http://planningcommission.nic.in/plans/mta/11th\\_mta/chapter-wise/Comp\\_mta11th.pdf](http://planningcommission.nic.in/plans/mta/11th_mta/chapter-wise/Comp_mta11th.pdf).

<sup>69</sup> Twelfth Five Year Plan (2012–2017), Volume III: Social Sectors // Planning Commission of Government of India, URL: [http://planningcommission.nic.in/plans/plan-rel/12thplan/pdf/12fyp\\_vol3.pdf](http://planningcommission.nic.in/plans/plan-rel/12thplan/pdf/12fyp_vol3.pdf).

живанию клиентов с ментальными нарушениями и доведению до сведения данных клиентов различной информации (см. приложение IV).

- **Информационное письмо Резервного банка Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 4 июля 2008 года** (RBI Circular Banking Facilities to the Visually Challenged) содержит рекомендации для коммерческих банков по обслуживанию клиентов с нарушениями зрения, обеспечению для них доступности услуг и технических устройств в офисах банков, в том числе чековых книжек, банкоматов, сейфовых ячеек, электронных услуг, потребительских кредитов, кредитных карт и прочего, а также обеспечить оказание необходимой помощи в проведении операций.
- **Информационное письмо Резервного банка Индии по обеспечению доступности для лиц с инвалидностью банкоматов в банковских отделениях от 13 апреля 2009 года** (RBI Circular Need for Bank Branches ATMs to Be Made Accessible to Persons with Disabilities) содержит рекомендации для коммерческих банков по оснащению отделений и банкоматов пандусами (за исключением мест, где установка пандусов невозможна и необходимо обеспечить доступность иным способом), по изменению высоты банкоматов до доступной для пользователей инвалидных колясок, а также по оснащению банкоматов программным обеспечением для голосового управления и клавиатурой с символами в шрифте Брайля для лиц со зрительными нарушениями. Банки должны обеспечить наличие не менее 1/3 «говорящих» банкоматов, а также, в кооперации с другими банками – наличие хотя бы одного «говорящего» банкомата на район.
- **Информационное письмо Резервного банка Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения/лиц с инва-**

**лидностью от 5 сентября 2012 года** (RBI Circular Banking Facilities to Visually Challenged/Persons with Disabilities) содержит требование по обязательному исполнению рекомендаций, указанных в информационном письме Резервного банка Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 4 июля 2008 года и Проспекте Резервного банка Индии по обеспечению доступности для ЛСИ банкоматов в банковских отделениях от 13 апреля 2009 года, и дополняет их требованием по обеспечению доступности интернет-банкинга для всех типов ЛСИ.

- **Информационное письмо Резервного банка Индии по обеспечению доступности для лиц с инвалидностью банкоматов в банковских отделениях от 21 мая 2014 года** (RBI Circular Need for Bank Branches ATMs to Be Made Accessible to Persons with Disabilities) содержит требование для банков по направлению отчетов в соответствующие органы по исполнению рекомендаций, указанных в информационном письме Резервного банка Индии по обеспечению доступности для ЛСИ банкоматов в банковских отделениях от 13 апреля 2009 года, вносит изменения в рекомендации по установке пандусов у отделений и банкоматов, исключая места, где установка пандусов невозможна и необходимо обеспечить доступность иным способом, а также в программу «говорящих» банкоматов, указывая, что «все банкоматы, установленные с 1 июля 2014 года, должны быть «говорящими» и оснащены всеми обозначениями в шрифте Брайля», а также то, что «все банки обязаны создать дорожные карты по постепенной конвертации всех установленных банкоматов в «говорящие» банкоматы с клавиатурой в шрифте Брайля». Помимо этого, «во всех отделениях банков должны иметься лупы, которые могут потребоваться слабовидящим клиентам для проведения операций – в каждом отделении на видном

- месте должно располагаться объявление о наличии в отделении лупы и других инструментов, которые могут потребоваться ЛСИ для комфортного проведения банковских операций».
- **Информационное письмо Резервного банка Индии по обеспечению доступности для ЛСИ банкоматов в банковских отделениях от 11 июня 2014 года** (RBI Circular Need for Bank Branches ATMs to Be Made Accessible to Persons with Disabilities) устанавливает для кооперативных банков необходимость исполнения тех же рекомендаций, которые изложены в информационном письме Резервного банка Индии по обеспечению доступности для ЛСИ банкоматов в банковских отделениях от 21 мая 2014 года, утвержденном для коммерческих банков;
  - **Информационное письмо Резервного банка Индии по сертификатам юридической опеки от 13 января 2014 года** (RBI Circular Legal Guardianship Certificates) содержит требование принимать к обслуживанию лица, получившие сертификаты на право опеки над лицами с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями, выпущенные в рамках Закона о психическом здоровье от 1987 года и Закона о национальном фонде социального обеспечения лиц с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями от 1999 года, в целях открытия/управления банковским счетом от имени лица с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями.
  - **Информационное письмо Резервного банка Индии по кредитованию приоритетного сегмента – лиц с инвалидностью от 13 марта 2015 года** (RBI Circular Priority Sector Lending – Persons with Disabilities (PwD) – Inclusion Under Weaker Sections) вносит изменения в информационное письмо Резервного банка Индии по кредитованию приоритетного сегмента от 1 июля 2014 года (RBI Circular Priority Sector Lending) и включает ЛСИ в приоритетный сегмент (составляющий не менее 10% кредитного портфеля) с целью повышения доступности кредитов для ЛСИ.
  - **Сертификаты юридической опеки, выпущенные в рамках Закона о психическом здоровье от 1987 года (Резервный банк Индии) от 11 февраля 2016 года** (RBI Legal Guardianship Certificates Issued Under The Mental Health Act) дополняет информационное письмо Резервного банка Индии по сертификатам юридической опеки от 13 января 2014 года в связи с тем, что банки стали требовать наличия сертификата на право опеки от всех лиц с ментальными нарушениями. В связи с этим Резервный банк Индии указывает, что Проспект Резервного банка Индии по сертификатам юридической опеки от 13 января 2014 года не дает банкам такого права, и призывает их требовать сертификат на право опеки только в том случае, когда банк самостоятельно или на основании имеющегося документального подтверждения может доказать, что заинтересованное лицо имеет психическое заболевание, не позволяющее ему заключить юридически действительный договор.
  - **Руководство Ассоциации банков Индии по оказанию банковских услуг лицам с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года** (IBA Guidelines Providing Banking Facilities to Visually Impaired Persons) – в поддержку информационного письма Резервного банка Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 4 июля 2008 года содержит краткий обзор достижений в части обеспечения доступности банковских услуг для ЛСИ и рекомендует их ко внедрению. Например, приложения для экранного доступа для компьютеров и мобиль-

ных телефонов, которые используются для интернет-банкинга/мобильного банкинга; проекты технологий, позволяющих считывать отпечатки пальцев, что поможет банкам, интегрировавшим общее хранилище данных в свои системы, идентифицировать клиента без проставления им подписи, например на чеках. Также руководство ссылается на предыдущие рекомендации в части доступности банкоматов, банковских продуктов и услуг, а также электронных услуг, и рекомендует к внедрению положения, содержащиеся в Процессуальном руководстве Ассоциации банков Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года.

- **Процессуальное руководство Ассоциации банков Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года** (IBA Procedural Guidelines for Banking Facilities to Visually Impaired Persons) – в дополнение к Руководству Ассоциации банков Индии по оказанию банковских услуг лицам с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года в качестве рекомендаций приводит необходимые для обеспечения доступности для ЛСИ параметры для различных банковских продуктов и услуг (см. приложение V).
- **Стандарты Ассоциации банков Индии по доступности банкоматов от 27 февраля 2013 года** (IBA Standards on Accessible ATM) – в качестве рекомендаций приводятся необходимые для обеспечения доступности для ЛСИ технические и физические параметры для банкоматов для полностью незрячих клиентов (аудиоразъемы, окно приветствия и языковые опции, контроль громкости, отображение информации на экране, помощь, навигация, меню и операции, параметры наушников, шрифт Брайля на клавиатуре, функции повторения, пропуска и прерывания сообщений, время ожидания, программы экранного досту-

па, тактильные метки), слабовидящих клиентов (контрастность, стиль и размер шрифта, синхронизация звука и текста, крупные и хорошо различимые цифры на клавиатуре) и клиентов из числа пользователей инвалидных колясок (проход к устройству и дверные проемы, пандусы, кабинки, высота и глубина банкомата).

- **Постер Ассоциации банков Индии для обозначения «говорящего» банкомата от 16 января 2014 года** (IBA Poster to Be Displayed at The Entrance of Talking ATM) создан Ассоциацией банков Индии в поддержку инициатив Резервного банка Индии по оснащению банкоматов для ЛСИ для идентификации пользователем доступности конкретного банкомата.
- **Требования Ассоциации банков Индии в области защиты прав потребителя от 5 февраля 2015 года** (IBA Model Customer Rights Policy) содержат рекомендации по ведению деятельности и защите прав потребителя с точки зрения повышения финансовой доступности для клиентов. Так, в статье V части 1 содержится указание на равное, честное и недискриминационное обслуживание клиентов вне зависимости, в частности, от их физических возможностей, а статья IV части 1 призывает предлагать клиенту подходящие ему продукты и услуги, что, соответственно, подводит требования, представленные в остальных частях, под ЛСИ – право на получение информации, коммуникацию, получение помощи в проведении операций со своим счетом, получение подходящих для них продуктов, защиту персональных данных, подачу и разрешение жалоб (в том числе в соответствии с Требованиями Ассоциации банков Индии по банковскому разрешению жалоб от 5 февраля 2015 года (IBA Model Policy for Grievance Redressal in Banks)).
- **Свод банковских обязательств перед клиентом Совета по правилам и стандартам ведения банковской**

**деятельности от января 2014 года** (BCSBI Code of Bank's Commitment to Customers) – статья 11 содержит рекомендации по взаимодействию с ЛСИ и МГН. Среди этих обязательств присутствуют следующие:

- обеспечить простоту и удобство взаимодействия с банками;
- разработать соответствующие нормативы, продукты и услуги, в том числе различные персонализированные услуги, а также чековые книжки, банкоматы, сейфовые ячейки, электронные услуги, потребительские кредиты, кредитные карты и так далее;
- разработать системы и процедуры, повышающие доступность банковских услуг, в том числе систему разрешения жалоб;
- повысить физическую доступность отделений и банкоматов, в том числе обеспечить специальные сидячие места для ЛСИ и МГН в зале ожидания;
- предоставлять надлежащую помощь в процессе проведения операций;
- предоставлять все услуги в «одном окне» для упрощения процесса ведения операций;
- предоставлять услуги на дому в случае невозможности прийти в отделение, в том числе сбор и выдачу наличных денежных средств (выплату пенсии), использование инструментов кредитования, запрос на выдачу остатка по счету наличными вместо выдачи чека, подачу заявок в письменной форме;
- предоставлять ЛСИ и МГН, получающим пенсионные выплаты, регулярную выписку по пенсионному счету, содержащую детальную информацию об операциях с этим счетом;
- предоставлять возможность открытия и ведения счета доверенному лицу, имеющему сертификат на право опеки, а также консультации и помощь доверенным лицам по данному вопросу;

- оказывать помощь лицам со зрительными нарушениями;
- проводить регулярные опросы и встречи с клиентами из числа ЛСИ и МГН для повышения качества оказания услуг.

Однако общепризнанным является тот факт, что, несмотря на большое количество инициатив Резервного банка Индии и Ассоциации банков Индии, стране по-прежнему необходимо проведение масштабной работы по приведению всех кредитных организаций в соответствие с выдвинутыми требованиями<sup>70</sup>.

В части обучения ЛСИ некоторые индийские штаты используют Цифровую систему информационной доступности (Digital Accessible Information System, DAISY) для создания доступных для ЛСИ электронных книг, конвертируя существующие печатные издания учебников в формат DAISY. Вначале конвертацией занимались некоммерческие организации и образовательные издательские советы отдельных штатов, однако положительное влияние конвертации учебников в этот электронный формат побудило официальные издательства этих штатов создавать цифровые версии новых учебников в доступных форматах вместе с печатными версиями и предоставлять их в режиме онлайн студентам из числа ЛСИ одновременно с появлением традиционных печатных форматов учебников. В дополнение к централизованной разработке письменных материалов многие студенты бесплатно получают DAISY-плееры или мобильные телефоны от правительств штатов, которые предоставляют доступ к этим электронным книгам<sup>71</sup>.

<sup>70</sup> *Inclusive Financial Services for Seniors and Persons with Disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements // Best Practices White paper, Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies («G3ict»), февраль 2015. URL: <https://cis-india.org/accessibility/blog/inclusive-financial-services.pdf>*

<sup>71</sup> *Accessibility For All: Good Practices Of Accessibility In Asia And The Pacific To Promote Disability-Inclusive Development // United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2016. URL: [http://www.unescap.org/sites/default/files/Accessibility\\_for\\_%20All\\_2016\\_final\\_0.pdf](http://www.unescap.org/sites/default/files/Accessibility_for_%20All_2016_final_0.pdf).*

## Собственные инициативы финансовых институтов

В Индии существует база данных банкоматов, адаптированных под нужды лиц с нарушениями зрения<sup>72</sup>, похожая на базу данных LINK в Великобритании, – разница между этими двумя базами данных лишь в том, что база данных «говорящих» банкоматов в Индии создана на добровольной основе компанией SaiTech Software Solutions, а не государственным институтом. На их же сайте можно найти полное руководство ведения банковской деятельности в части обеспечения физической и цифровой доступности для ЛСИ и МГН<sup>73</sup>, содержащее все наиболее важные стандарты и требования Резервного банка Индии, Ассоциации банков Индии и Совета по правилам и стандартам ведения банковской деятельности Индии, а также выдержки из законодательных актов, имеющих отношение к банковской доступности для ЛСИ и МГН. Помимо прочего, на сайте содержатся полные версии всех указанных стандартов по отдельности, документ, приводящий список отличий «говорящего» банкомата от банкомата с частичным голосовым управлением, список банков, поставивших «говорящие» банкоматы, а также примеры удачных программ и опыта использования «говорящих» банкоматов<sup>74</sup>. Объединенный банк Индии имеет наибольшее количество достижений в части обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН и, в частности, является одним из немногих банков, обладающих собственной базой данных «говорящих» бан-

коматов<sup>75</sup>, насчитывающей порядка 1662 экземпляров по состоянию на 31 марта 2016 года<sup>76</sup>.

Как уже было отмечено ранее, в части обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН банки Индии опираются в основном на рекомендации Резервного банка Индии и Ассоциации банков Индии, указанные выше, а также – в части обеспечения цифровой доступности – на Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0), преимущественно создавая мобильные приложения на основе JAVA<sup>77</sup>.

## Европейский союз

### Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности

Каждая страна Евросоюза имеет собственные достижения в области обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН, но все они опираются на ряд нормативных актов, установленных для всех стран Евросоюза.

- **Закон об обеспечении доступности от 2015 года**<sup>78</sup> (European Accessibility Act) – ключевой документ, на кото-

<sup>72</sup> TalkingATM India // Locations database, SaiTech Software Solutions. URL: <https://talkingatmindia.org>.

<sup>73</sup> Handbook of rules and directives for persons with disabilities bank customers // TalkingATM India, 01.01.2017. <https://talkingatmindia.org/Download.aspx?name=HANDBOOK%20OF%20RULES%20AND%20DIRECTIVES%20FOR%20PERSONS%20WITH%20DISABILITIES%20BANK%20CUSTOMERS.pdf>.

<sup>74</sup> Important Resources // SaiTech Software Solutions, 05.03.2017. URL: <https://talkingatmindia.org/Resources.aspx>

<sup>75</sup> Talking ATMs: ATM Locations // Union Bank of India, 2014. URL: [http://www.unionbankofindia.co.in/personal\\_TalkingATMs.aspx](http://www.unionbankofindia.co.in/personal_TalkingATMs.aspx).

<sup>76</sup> Accessibility For All: Good Practices Of Accessibility In Asia And The Pacific To Promote Disability-Inclusive Development // United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2016. URL: [http://www.unescap.org/sites/default/files/Accessibility\\_for\\_%20All\\_2016\\_final\\_0.pdf](http://www.unescap.org/sites/default/files/Accessibility_for_%20All_2016_final_0.pdf).

<sup>77</sup> Leon Perlman, «Technology Inequality: Opportunities and Challenges for Mobile Financial Services» // Center for Financial Inclusion, апрель 2017. URL: [http://www.centerforfinancialinclusion.org/storage/CFI\\_MFS\\_Tech\\_FINAL.pdf](http://www.centerforfinancialinclusion.org/storage/CFI_MFS_Tech_FINAL.pdf).

<sup>78</sup> European Accessibility Act: Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the member States as regards the accessibility requirements for products and services, COM (2015) 615 final // European Commission, 2015. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:0615:FIN>.

ром основано обеспечение доступности банковской, информационной, трудовой и образовательной сферы для ЛСИ. Так, в части 7 статьи 3 содержится указание, что все банковские услуги, сайты, мобильные банковские услуги и приложения, терминалы самообслуживания, используемые для предоставления банковских услуг, включая банкоматы, должны соответствовать требованиям раздела 6 Приложения 1 настоящего закона. В части 10 статьи 3 также содержится указание, что, если страна сочтет это необходимым, банковские услуги могут также соответствовать требованиям раздела 10 Приложения 1 (см. приложения VI и VII).

- **Директива по обеспечению доступности веб-сайтов и мобильных приложений органов государственной власти**<sup>79</sup> (Directive on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies) содержит стандарты по обеспечению доступности веб-сайтов государственных органов, которые в будущем могут быть применимы к сайтам и мобильным приложениям коммерческих организаций.
- **Стратегия по инвалидности Совета Европы на 2017–2023 годы**<sup>80</sup> содержит указания по направлениям развития для ЛСИ, в частности по доступности различных услуг и информации:
  - **Статья 60 (а)** содержит указание по содействию развитию качественного доступа к информации, коммуникации в цифровой среде для лиц с инвалидностью, включая медиа- и информационную грамотность, а также привлечение к участию лиц с инвалидностью в формировании государственной политики по вопро-

сам общественной доступности информации.

- **Статья 60 (b)** содержит указание по повышению доступности и использованию универсального дизайна в дополнение к ассистивным устройствам с целью повышения для лиц с инвалидностью доступности продуктов, услуг и информации государственных органов, частных лиц, средств массовой информации и иных поставщиков информации через сеть Интернет.
- **Статья 60 (c)** содержит указание по поощрению использования доступных и удобных для пользователя из числа лиц с инвалидностью средств, режимов и форматов коммуникации, включая жестовые языки, шрифт Брайля, легко читаемый текст и другие альтернативные и дополнительные методы коммуникации во всех документах, сообщениях, статьях СМИ и интернет-службах государственных органов и заинтересованных сторон частного сектора.
- **Статья 60 (d)** содержит указание по распространению сведений об информационных и образовательных возможностях, а также мерах самозащиты и защиты персональных данных для лиц с инвалидностью посредством доступных для них средств, режимов и форматов коммуникации, что необходимо для обеспечения безопасного и надежного использования новых информационно-коммуникационных технологий и избегания негативных последствий от их использования, в том числе мошенничества.
- **Статья 60 (e)** содержит указание по поощрению независимых механизмов мониторинга и внедрение результатов независимого мониторинга в государственный мониторинг, деятельность и публикации с использованием доступных и удобных для пользователя из числа лиц с инвалидностью средств, режимов и форматов связи, включая жестовые язы-

<sup>79</sup> Directive (EU) 2016/2102 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies // The European Parliament, The Council of Europe, 26.10.2016. URL: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:327:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:327:TOC).

<sup>80</sup> Disability Strategy 2017–2023 // Council of Europe, 2017. URL: <https://rm.coe.int/16806fe7d4>.

ки, шрифт Брайля, легко читаемый текст и так далее.

- **Статья 60 (f)** содержит указание на необходимость сбора статистических данных о лицах с инвалидностью с целью улучшения формирования и разработки государственной политики и инструментов, направленных на формирование и развитие инклюзивной среды для лиц с инвалидностью.
- **Статья 60 (g)** содержит указание по выявлению, сбору и распространению существующей передовой практики в области доступности, в частности, информации для лиц с инвалидностью.
- **Стратегия по инвалидности Комиссии Европы на 2010–2020 годы**<sup>81</sup> (European Disability Strategy 2010–2020) – часть 1 статьи 2.1 содержит пункт: «Обеспечить доступность продуктов и услуг, включая государственные услуги и ассистивные технологии, для лиц с инвалидностью».
- **Директива о сопоставимости платежей, связанных с платежными счетами, переносом платежных счетов и доступом к базовым услугам платежных счетов от 2014 года**<sup>82</sup> (Directive on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features), – все потребители, проживающие на территории Европейского союза на законных основаниях, не должны подвергаться дискриминации по причинам, указанным в статье 21 **Устава основных**

**прав Европейского союза**<sup>83</sup> (Charter of Fundamental Rights of the European Union), в том числе по возрасту или наличию инвалидности, при подаче заявки и получении доступа к базовому платежному счету.

- **Директива об аудиовизуальных медиауслугах от 2007 года**<sup>84</sup> (Audiovisual Media Services Directive) – статья 7 указывает, что государства – члены союза должны побуждать поставщиков медийных услуг к обеспечению доступности их услуг для лиц с нарушениями зрения и слуха.
- **Требования к доступности, подходящие для государственных закупок ИКТ-продуктов и услуг в Европе**<sup>85</sup> (Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe), устанавливают стандарты для ИКТ-продуктов и услуг, использующих двустороннюю голосовую связь, ИКТ-продуктов и услуг, использующих видеосвязь, устройств и технологий, веб-среды, нецифровой документации, программного обеспечения, службы поддержки и их документации, ИКТ-продуктов и услуг, предоставляющих доступ к сервисам ретранслирования информации или к экстренным услугам.
- **Директива об оснащении радио- и телекоммуникационного оборудования от 1999 года**<sup>86</sup> (Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive) указывает на необходимость

<sup>81</sup> COM (2010) 636 final: «European Disability Strategy 2010–2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe» // European Commission, 15.11.2010 URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF>.

<sup>82</sup> Directive 2014/92/EU on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features // The European Parliament and of the Council, 23.07.2014. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0092>.

<sup>83</sup> Charter of Fundamental Rights of the European Union (2000/C 364/01) // European Parliament, 18.12.2000. URL: [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf).

<sup>84</sup> Audiovisual Media Services Directive 2010/13/EU // European Parliament and Council, 2010. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32010L0013>.

<sup>85</sup> Standard EN 301 549 «Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe». URL: <http://mandate376.standards.eu/standard/technical-requirements/#13>.

<sup>86</sup> Radio and Telecommunication Terminal Equipment (R&TTE) Directive 1999/5/EC // European Parliament and Council, 1999. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:31999L0005>.

разработки современных технических устройств с учетом обеспечения их доступности для ЛСИ без необходимости дополнительной модификации этих устройств самими ЛСИ.

- **Директива о пользовательских правах от 2009 года** (Universal Service And Users' Rights Relating To Electronic Communications Networks And Services Directive)<sup>87</sup> устанавливает равные права для пользователей из числа ЛСИ и МГН на доступ к услугам надлежащего качества и поощряет использование европейских стандартов для достижения доступности электронных коммуникационных услуг.

В части обеспечения цифровой доступности нормативные акты Европейского союза также рекомендуют опираться на Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0)<sup>88</sup>.

Одним из примеров банковского законодательства являются законы Франции, так как только во Франции предоставление банковского счета и базового набора банковских услуг определено на законодательном уровне (в Германии такое правило прописано исключительно в отраслевых уставах)<sup>89</sup>:

- **Закон о банковской деятельности от 1984 года** (Banking Act)<sup>90</sup> – статья

58 главы 6 устанавливает, что любой гражданин Франции имеет право на открытие счета и получение базового набора банковских услуг в любом банке, отделении почтовой службы или казначейства и в случае отказа в получении данных услуг может подать жалобу в Банк Франции для выбора учреждения для получения финансовых услуг на свое усмотрение. Несмотря на то, что закон не содержит напрямую упоминания об ЛСИ и МГН, он указывает на то, что каждый гражданин Франции может воспользоваться указанным правом на использование базового набора банковских услуг и открытие счета для проведения финансовых операций. Базовый набор банковских услуг, согласно уставу, разработанному Федерацией банков Франции<sup>91</sup> (Fédération bancaire française, FBF), включает следующие операции:

- открытие, обслуживание и закрытие счета;
- одно изменение адреса в год;
- предоставление банковской лицензии по запросу;
- внесение денежных средств на счет;
- ежемесячная отправка отчета об операциях по счету;
- осуществление кассовых операций;
- обналичивание чеков и банковских переводов;
- депозиты и снятие наличных денежных средств со счета;
- прямые платежи, межбанковские платежи или банковские переводы;
- дистанционная консультация по остаткам на счете;
- выдача и использование платежной карты;
- возможная выдача двух банковских чеков в месяц или эквивалентных средств платежа на одни и те же цели или оплату одних и тех же услуг;

<sup>87</sup> *Universal Service And Users' Rights Relating To Electronic Communications Networks And Services Directive 2009/136/EC (amending Directive 2002/22/EC), Regulation (EC) No. 2006/2004 on co-operation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws, Processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector Directive 2002/58/EC // European Parliament and Council, 2009. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0136>.*

<sup>88</sup> *Web Accessibility // Information providers Guide, European Commission, 28.03.2014. URL: <http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility>.*

<sup>89</sup> *Study on the Costs and Benefits of Policy Actions in the Field of ensuring access to a Basic Bank Account // Report, Centre for Strategy and Evaluation services, 2010. URL: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-services-retail/docs/inclusion/abba\\_cses\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-services-retail/docs/inclusion/abba_cses_en.pdf).*

<sup>90</sup> *French Banking Act // Comité de la réglementation bancaire et financière, 24.01.1984. URL: <http://www.gbld.org/downloads/France/BA.pdf>.*

<sup>91</sup> *La Charte des services bancaires de base // Fédération Bancaire Française, 2008. URL: [http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2008.gloukoviezoff\\_g&part=146361#Notefn336](http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2008.gloukoviezoff_g&part=146361#Notefn336).*

- электронные платежи и операции<sup>92</sup>.
- **Закон о противодействии недо-ступной среде от 1998 года**<sup>93</sup> (La Loi Relative a la Lutte Contre les Exclusions (Law on Exclusion) – статья 137 вносит изменения в Закон о банковской деятельности от 1984 года и устанавливает, что любой гражданин Франции имеет право на открытие счета в любом банке, отделении почтовой службы или казначейства в случае, если у него отсутствует счет в организациях, оказывающих базовый набор финансовых услуг. Любое решение о закрытии счета по инициативе кредитного учреждения должно быть направлено с обоснованием причин держателю счета и Банку Франции не позднее чем за 45 дней до планируемой даты закрытия.
- **Закон об инвалидности от 2005 года**<sup>94</sup> (La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (Law on Disability) – статья 53 предусматривает право для лиц со зрительными нарушениями на сопровождение в любом месте животным-поводырем, а статья 65 устанавливает обязательное предоставление ЛСИ специальной карточки, предоставляющей им и их сопровождающим право на приоритетный доступ к местам в общественном транспорте и местам общественного пользования, залам ожидания, а также к обслуживанию в очередях.
- **Руководство Федерации банков Франции «Банк проще для всех»**

**от 9 ноября 2004 года**<sup>95</sup> (La banque plus facile pour tous) содержит рекомендации:

- по упрощению и повышению доступности для понимания информации о банковской деятельности, в том числе о продуктах и услугах, банковских операциях в отделениях и на веб-сайтах (включая рекомендацию по созданию глоссария основных терминов, облегчающего сравнение продуктов и услуг для клиентов банка);
- по обеспечению бесплатного снятия денежных средств для всех клиентов банка вне зависимости от наличия у них платежной карты;
- по оказанию надлежащей помощи в отделениях ЛСИ и МГН, которые могут испытывать трудности в процессе обслуживания или использования банкоматов.
- **Конвенция за кредитное страхование для лиц с серьезными заболеваниями (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggrave de Sante. AERAS)**<sup>96</sup> направлена на облегчение доступа к страхованию кредитов, в том числе ипотечных, потребительских и на цели бизнеса, для лиц с серьезными заболеваниями при подаче ими соответствующей заявки, содержащей данные об их заболевании и длительности его лечения. Важным условием одобрения заявки является дата окончания терапии по данному заболеванию у лица менее чем за 10 лет до даты подачи заявки (пять лет для раковых заболеваний).

<sup>92</sup> Study on the Costs and Benefits of Policy Actions in the Field of ensuring access to a Basic Bank Account // Report, Centre for Strategy and Evaluation Services, 2010. URL: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-services-retail/docs/inclusion/abba\\_cses\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-services-retail/docs/inclusion/abba_cses_en.pdf).

<sup>93</sup> N° 68 La Loi Relative a la Lutte Contre les Exclusions, 29.07.1998. URL: [https://www.anil.org/fileadmin/user\\_upload/\\_imported/fileadmin/ANIL/publications/Etudes/713.pdf](https://www.anil.org/fileadmin/user_upload/_imported/fileadmin/ANIL/publications/Etudes/713.pdf).

<sup>94</sup> Loi n° 2005–102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 11.02.2005. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000 006 051 257>.

<sup>95</sup> La Banque Plus Facile Pour Tous // la Fédération bancaire française, 09.11.2004. URL: [http://www.fbf.fr/fr/filles/8AKL94/20 041 109\\_BU\\_banque\\_facile\\_pour\\_tous.pdf](http://www.fbf.fr/fr/filles/8AKL94/20 041 109_BU_banque_facile_pour_tous.pdf).

<sup>96</sup> La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) // Les Clés de la Banque. <http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cdb/Particuliers/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/6WNDB-N?OpenDocument>.

- **Закон о цифровой республике**<sup>97</sup> (La Loi pour une République numérique) – статья 106 устанавливает для всех частных и государственных предприятий положение о доступности для клиентов из числа ЛСИ методов получения консультаций и контента веб-сайтов, интранета и экстранета, мобильных приложений, программного обеспечения и цифровых устройств.

## Собственные инициативы финансовых институтов

Рассмотрение опыта крупнейших французских банков (Société Générale<sup>98</sup>, BNP Paribas<sup>99</sup> и Crédit Agricole<sup>100</sup>) будет наиболее полезно в части обеспечения ЛСИ рабочими местами. Все три банка проводят кампании по трудоустройству ЛСИ в свои отделения и офисы. Наличие в штате сотрудников с различными видами нарушений улучшает у работников без инвалидности понимание аспектов коммуникации и умение взаимодействовать с ЛСИ, улучшая тем самым процессы обслуживания клиентов из числа ЛСИ. Принятие в штат сотрудников из чис-

ла ЛСИ также помогает более эффективно внедрять изменения в части физической доступности и асситивных технологий в части цифровой и информационной доступности, позволяя BNP Paribas<sup>101</sup>, Société Générale<sup>102</sup> и Crédit Agricole<sup>103</sup> улучшать и предоставлять клиентам различные элементы:

- физической доступности: парковочные зоны, пандусы, автоматические двери, низкие столики для обслуживания клиентов из числа пользователей инвалидных колясок, наличие в отделениях переводчиков жестового языка, предоставление всей документации в шрифте Брайля или с укрупненным шрифтом и так далее;
- цифровой доступности: «говорящие» банкоматы, оснащенные крупными кнопками и картридерами, а также тактильными обозначениями, в том числе в шрифте Брайля, выделенные телефонные линии и чаты для лиц с нарушениями зрения и слуха, веб-сайты и мобильные приложения, адаптированные под нужды ЛСИ с различными нарушениями, включая наличие дистанционного переводчика с жестового языка во всех дистанционных каналах доступа, и так далее.

<sup>97</sup> La Loi n° 2016–1321 pour une République numérique // Secrétaire d'Etat chargée du numérique et de l'innovation (porteur), Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Ministère de l'économie et des finances, Ministère des affaires sociales et de la santé, Ministère de la justice, Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, Ministère de l'intérieur, Ministère du logement et de l'habitat durable, Ministère de la culture et de la communication, 07.10.2016. URL: [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECF11\\_524\\_250L/jo/article\\_106](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECF11_524_250L/jo/article_106).

<sup>98</sup> Supporting people with disabilities // Société Générale. URL: <https://www.societegenerale.com/en/about-us/our-commitments/corporate-citizenship/disabilities>.

<sup>99</sup> Gilbert Montagné, «L'inclusion des personnes aveugles et malvoyantes dans le monde d'aujourd'hui» // Ministre du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité, la Secrétaire d'État chargée de la Solidarité, 2007. URL: [http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_Gilbert\\_Montagne.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_Gilbert_Montagne.pdf).

<sup>100</sup> Crédit Agricole S. A. innovates with talking tablets, speed recruiting and tailor-made training to promote disabled employment // Crédit Agricole S. A., 21.01.2013. URL: <https://www.credit-agricole.com/en/finance/finance/press-releases/credit-agricole-s.a.-innovates-with-talking-tablets-speed-recruiting-and-tailor-made-training-to-promote-disabled-employment>.

<sup>101</sup> What solutions will break down the barrier of disability? // BNP Paribas, 08.08.2017. URL: <https://group.bnpparibas/en/news/solutions-break-barrier-disability>.

<sup>102</sup> Corporate Social Responsibility // Report, Société Générale, 2017. URL: <https://www.societegenerale.com/csr-report/19-inclusion-handicap.html>.

<sup>103</sup> Accessibility // Crédit Agricole S. A. URL: <https://www.credit-agricole.com/en/footer/accessibility>.

## Эквадор

### Органы власти и другие организации, устанавливающие стандарты деятельности

**Основной закон о правах инвалидов от 2012 года**<sup>104</sup> (Ley Orgánica de Discapacidades) включает комплексные требования по соблюдению прав инвалидов в Эквадоре. В частности, одним из основных принципов параграф 8 статьи 4 «Основные принципы» называет обеспечение доступности для ЛСИ физического окружения, транспорта, информации и коммуникаций, в том числе компьютерных систем и информационно-коммуникационных технологий, а также других объектов, открытых для общественного пользования в городских и сельских районах; устранение препятствий реализации прав ЛСИ, а также создание необходимых условий для обеспечения максимальной автономии ЛСИ в их повседневной жизни. Кроме того, можно выделить следующие статьи, отвечающие за физическую и информационную доступность для ЛСИ, в том числе доступность финансовых услуг:

- Статья 25 «Страхование жизни и/или здоровья и медицинское страхование» указывает, что Главное управление по надзору за банковской и страховой деятельностью запрещает страховым/социально-медицинским компаниям отказываться от заключения договора на страхование жизни и/или здоровья, в том числе медицинское, с ЛСИ, в том числе страдающими от тяжелых физических или ментальных заболеваний, увеличивать для них частоту страховых взносов, не выполнять условия договора и предоставлять ЛСИ услуги ненадлежащего качества. Договоры не могут со-

держат положений, исключающих покрытие ущерба, понесенного в рамках уже имеющегося у заявителя состояния здоровья, и должны обеспечивать покрытие убытков, связанных с этим состоянием, даже если ЛСИ изменит план медицинского страхования или страховщика.

- Статья 47 «Участие в трудовой деятельности» указывает, что все государственные и частные работодатели во всех регионах, имеющие в штате 25 и более сотрудников, обязаны принять на работу на постоянной основе не менее 4% ЛСИ.
- Статья 55 «Льготное кредитование» указывает, что государственные кредитные институты должны предоставлять льготную кредитную линию для лиц, ассоциаций и/или членов семьи ЛСИ. Банк при Эквадорском институте социального страхования (El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) предоставляет кредиты без обеспечения, увеличивая на 50% время на внесение необходимых взносов по кредиту и устраняя условие непрерывного внесения взносов.
- Статья 57 «Ипотечное кредитование» указывает, что национальное управление по жилищным вопросам и местные органы власти должны обеспечить возможность получения кредитов на приобретение, строительство, адаптацию или реконструкцию жилья для ЛСИ. Банк при Эквадорском институте социального страхования увеличивает время на внесение взносов по ипотечным кредитам для ЛСИ на 50% и устраняет условие непрерывного внесения взносов.
- Статья 58 «Доступность» указывает, что ЛСИ гарантируется доступность и возможность использования товаров и общественных услуг, а также устранение барьеров, мешающих или ограничивающих осуществление ими нормальной жизнедеятельности и социальной интеграции. Во всех государственных и частных обществен-

<sup>104</sup> Ley Orgánica de Discapacidades // Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa Tributaria, Presidencia De La República, 25.09.2012, última modificación 29.04.2016. URL: [http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file\\_id=443\\_953](http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=443_953).

ных местах в сельских и городских районах должна быть обеспечена полная доступность для ЛСИ, в том числе физическая, навигационная, информационная, а также доступность соответствующих технических средств согласно стандартам по универсализации дизайна Эквадорского института по стандартизации (El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN).

- Статья 59 «Животные-поводыри» указывает, что ЛСИ имеют право на сопровождение специально обученными и сертифицированными животными в общественных местах. Тем не менее любое правило, установленное в государственном или частном учреждении, может воспрепятствовать свободному передвижению ЛСИ и осуществлению этого права в любом месте, за исключением медицинских центров.
- Статья 63 «Информационная доступность» указывает, что государство будет стимулировать использование эквадорского жестового языка, шрифта Брайля, технических и технологических ассистивных средств и механизмов, дополнительных и альтернативных форматов коммуникации, а также обеспечивать доступность и участие ЛСИ в общественной жизни.
- Статья 64 «Аудиовизуальные методы коммуникации» указывает, что национальное телекоммуникационное управление создаст правила и будет осуществлять регулирование внедрения инструментов, методов и технологий в аудиовизуальной коммуникационной сфере для помощи лицам с нарушениями слуха в реализации своих прав на доступ к информации.
- Статья 65 «Доступность веб-порталов» указывает, что государственные и частные организации, предоставляющие обществу услуги, в том числе посредством своих веб-ресурсов, должны обеспечить доступность этих веб-порталов для ЛСИ с целью получения ими доступа ко всей необходимой информации.

- Статья 70 «Жестовый язык» указывает, что эквадорский жестовый язык признается отдельным языком и способом коммуникации лиц со слуховыми нарушениями. В государственных институтах обязательна подготовка квалифицированных государственных служащих, а также наличие переводчика эквадорского жестового языка.

Стандарты по информационной и физической доступности представлены на сайте Национального совета по вопросам равноправия инвалидов (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, CONADIS)<sup>105</sup>. Например, в разделах «Стандарты обеспечения доступности и универсализации дизайна в Эквадоре» и «Публикации» размещены:

- Стандарты физической доступности, в том числе в части обеспечения объектов пандусами; требования, предъявляемые к табличкам и иным объектам навигации, системам управления доступностью и иным элементам внешней и внутренней среды.
- Стандарты доступности для ассистивных технологий и устройств, в том числе требования, предъявляемые к информации в шрифте Брайля.
- Стандарты информационной доступности, в том числе стандарты доступности программного обеспечения и веб-сайтов, а также стандарты доступности веб-контента NTE INEN-ISO/IEC 40 500 «Tecnología de la información – Directrices de accesibilidad para el contenido web del W3C (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40 500:2012, IDT)» и «Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 «Accesibilidad para el contenido web» на основе WCAG 2.0<sup>106</sup>.
- Практическое руководство для переводчиков эквадорского жестового языка.

<sup>105</sup> Biblioteca // Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. URL: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/biblioteca>.

<sup>106</sup> Accesibilidad Web: Ecuador // Universidad de Alicante. URL: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=ecuador>.

- Руководство по надлежащей практике трудоустройства ЛСИ.
- Руководство по обеспечению доступности СМИ.

Соглашение между Техническим секретариатом по вопросам инвалидности (La Secretaría Técnica de Discapacidades, SETEDIS)<sup>107</sup> и Национальным банком развития (El Banco Nacional de Fomento, BNF) позволило ЛСИ открывать льготные кредитные линии на пять лет по ставке 9,62% годовых на сумму от 100 до 15 000 долл. США на развитие собственных малых и микропредприятий<sup>108</sup>. Механизмы по предоставлению льготных кредитов для ЛСИ реализуются также Национальным советом по вопросам равноправия инвалидов<sup>109</sup>.

Министерство экономической и социальной интеграции (Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES) также предоставляет производственные кредиты<sup>110</sup> на сумму до 840 долл. США на срок до 2 лет под ставку 5% годовых<sup>111</sup> для ЛСИ и МГН, находящихся за чертой бедности. Похожий кредит для ЛСИ и МГН, находящихся за чертой бедности, предоставляет Национальный

банк развития – на сумму до 42 долл. США на срок до 12 месяцев под 5% годовых<sup>112</sup>.

### **Собственные инициативы финансовых институтов**

Одной из немногих организаций, занимающихся увеличением финансовой доступности для ЛСИ, является организация Banco D–MIRO – частный фонд, с 2011 года являющийся банком<sup>113</sup>. У Banco D–MIRO существует микрокредитный продукт под названием «Продукт доверия» («Producto Creer»), выдающийся только ЛСИ, родителям или опекунам ЛСИ. «Продукт доверия» включает в себя обязательное страхование по кредиту, а также, опционально, может включать страхование жизни и/или медицинское страхование<sup>114</sup>.

Крупнейший банк Эквадора Banco Pichincha также предоставляет рабочие места ЛСИ в соответствии с Основным законом об инвалидности и обеспечивает физическую доступность офисов для ЛСИ, в том числе пандусы, низкие стенды и столы для пользователей инвалидных колясок, тактильные вывески и разметку на полу для слепых. В отчете банка за 2016 год сказано, что 57 офисов полностью оборудованы для обслуживания ЛСИ, а отсутствие пандусов в некоторых офисах обусловлено либо отсутствием необходимости в их установке, либо нахождением офиса в торговом цен-

<sup>107</sup> *Gobierno entregará créditos de hasta \$15.000 a emprendedores con discapacidades // El Universo? Periódicos de Latinoamérica*, 14.03.2014. URL: [http://www.el-universo.com/noticias/2014/10/14/nota/4\\_104\\_106/gobierno-entregara-creditos-hasta-15\\_000-emprendedores](http://www.el-universo.com/noticias/2014/10/14/nota/4_104_106/gobierno-entregara-creditos-hasta-15_000-emprendedores).

<sup>108</sup> *Personas con discapacidad recibirán créditos preferenciales para impulsar sus emprendimientos productivos // Andes, la Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. 14.10.2014. URL: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/personas-discapacidad-recibiran-creditos-preferenciales-impulsar-sus-emprendimientos>.

<sup>109</sup> *Extending Financial Inclusion to Persons with Disabilities in Ecuador // Center for financial inclusion at ACCION International*, 06.09.2012. URL: <https://cfi-blog.org/2012/09/06/extending-financial-inclusion-to-persons-with-disabilities-in-ecuador>.

<sup>110</sup> *Crédito Productivo Solidario // Ministerio de Inclusión Económica y Social*. URL: <http://www.inclusion.gob.ec/credito-productivo-solidario>.

<sup>111</sup> *Crédito de Desarrollo Humano Ecuador información y requisitos // Discapacitados y discapacidad portal sobre temas de discapacidad amistad legislación ayuda contención ante la discapacidad*, 27.08.2012. URL: <http://www.discapacidadonline.com/credito-discapitados-personas-extrema-pobreza-ecuador.html>.

<sup>112</sup> *Crédito para discapacitados y personas en extrema pobreza Ecuador // Discapacitados y discapacidad portal sobre temas de discapacidad amistad legislación ayuda contención ante la discapacidad*, 03.05.2012. URL: <http://www.discapacidadonline.com/credito-desarrollo-humano-ecuador-informacion-requisitos.html>.

<sup>113</sup> *Extending Financial Inclusion to Persons with Disabilities in Ecuador // Center for financial inclusion at ACCION International*, 06.09.2012. URL: <https://cfi-blog.org/2012/09/06/extending-financial-inclusion-to-persons-with-disabilities-in-ecuador>.

<sup>114</sup> *Productos Sociales // Banco D–MIRO*. URL: <http://www.d-miro.com/productos-sociales>.

тре, либо технической невозможностью их установки<sup>115</sup>.

Служба интеграции лиц с инвалидностью в трудовую сферу (El Servicio de Integración Laboral de Personas con Discapacidad, SIL) Национального объединения лиц с ограниченными физическими возможностями Эквадора (La Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física, FENEDIF) бесплатно реализует специализированную программу по интегра-

ции людей с инвалидностью в трудовую сферу, обучению и повышению их квалификации, а также консультации и поддержке в вопросах трудоустройства<sup>116</sup>. Так, например, в рамках этой программы ЛСИ может быть организован бизнес-тренинг, содержащий курсы по освоению должности исполнительного директора, ведению расчетов и администрированию малого бизнеса<sup>117</sup>.

<sup>115</sup> Memoria de Sostenibilidad // Banco Pichincha, 31.12.2016. URL: <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/TransparenciadeInformacion/2016%20Informe%20Anual%20y%20Memoria%20de%20Sostenibilidad.pdf>.

<sup>116</sup> Servicio de Integración Laboral // El Servicio de Integración Laboral de Personas con Discapacidad de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física. URL: <http://www.discapacidadesecuador.org/sil/index.php?btnpagina=pagina-publico-servicios>.

<sup>117</sup> Extending Financial Inclusion to Persons with Disabilities in Ecuador // Center for financial inclusion at AC-CION International, 06.09.2012. URL: <https://cfi-blog.org/2012/09/06/extending-financial-inclusion-to-persons-with-disabilities-in-ecuador>.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ I

#### **Выдержки из Конвенции о правах инвалидов Генеральной Ассамблеи ООН**

- Часть 1 статьи 9 «Доступность»: Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:
  - a) на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
  - b) на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.
- Часть 2 статьи 9: Государства-участники принимают также надлежащие меры к тому, чтобы:
  - a) разрабатывать минимальные стандарты и руководящие ориентиры, предусматривающие доступность объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения, вводить их в действие и следить за их соблюдением;
  - b) обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов;
  - c) организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;
  - d) оснащать здания и другие объекты, открытые для населения, знаками, выполненными шрифтом Брайля и в легко читаемой и понятной форме;
  - e) предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения;
  - f) развивать другие надлежащие формы оказания инвалидам помощи и поддержки, обеспечивающие им доступ к информации;
  - g) поощрять доступ инвалидов к новым информационно-коммуникационным технологиям и системам, включая Интернет;
  - h) поощрять проектирование, разработку, производство и распространение изначально доступных информационно-коммуникационных технологий и систем, так чтобы доступность этих технологий и систем достигалась при минимальных затратах.
- Часть 2 статьи 12 «Равенство перед законом»: Государства-участники признают, что инвалиды обладают правоспособностью наравне с другими во всех аспектах жизни.

- Часть 5 статьи 12: С учетом положений настоящей статьи государства-участники принимают все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов на владение имуществом и его наследование, на управление собственными финансовыми делами, а также на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам финансового кредитования и обеспечивают, чтобы инвалиды не лишались произвольно своего имущества.

Комитет по правам инвалидов приводит следующий комментарий к статье 12<sup>1</sup>: «Поддержка при реализации правоспособности должна оказываться с учетом соблюдения прав, воли и предпочтений инвалидов и ни в коем случае не должна сводиться к субститутивной модели принятия решений. Например, инвалиды могут выбрать одного или более доверенных помощников для оказания им помощи при реализации их правоспособности в ходе принятия определенных видов решений, или они могут прибегнуть к другим видам поддержки, таким как поддержка со стороны «себе равных», защита (включая поддержку в виде самозащиты) или помощь в общении. Поддержка инвалидам при реализации ими своей правоспособности может включать меры, связанные с универсальным дизайном<sup>2</sup> и доступностью (например, требование к частным и государственным субъектам, таким как банки и финансовые учреждения, предоставлять

информацию в понятной форме или обеспечивать профессиональное толкование с использованием жестового языка), чтобы дать инвалидам возможность совершать юридические действия, необходимые для открытия счета в банке, заключения договоров или реализации других видов общественных отношений. Поддержка также может выражаться в форме разработки и признания разнообразных нетрадиционных методов общения, особенно для тех, кто использует невербальное общение для выражения своей воли и предпочтений. Для многих инвалидов возможность составлять заблаговременные планы выступает важной формой поддержки, благодаря которой они могут изъявить свою волю и предпочтения, которые должны быть впоследствии соблюдены на том этапе, когда они могут не быть в состоянии сообщить другим свои пожелания. Государства-участники могут создавать различные виды механизмов заблаговременного планирования для учета разных предпочтений, однако все варианты должны быть недискриминационными».

- Статья 21 «Свобода выражения мнения и убеждений и доступ к информации»: Государства-участники принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды могли пользоваться правом на свободу выражения мнения и убеждений, включая свободу искать, получать и распространять информацию и идеи наравне с другими, пользуясь по своему выбору всеми формами общения, определяемыми в статье 2 настоящей Конвенции, включая:

а) снабжение инвалидов информацией, предназначенной для широкой публики, в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности, своевременно и без дополнительной платы;

<sup>1</sup> Замечание общего порядка №1//Комитет по правам инвалидов, 19.05.2014. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/031/22/pdf/G1403122.pdf?OpenElement>.

<sup>2</sup> Статья 2 приводит следующее определение данного термина: «Универсальный дизайн – означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимальной возможной степени пригодными к использованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо».

- b) принятие и содействие использованию в официальных сношениях жестовых языков, шрифта Брайля, усиливающих и альтернативных способов общения и всех других доступных способов, методов и форматов общения по выбору инвалидов;
- c) активное побуждение частных предприятий, оказывающих услуги широкой публике, в том числе через Интернет, к предоставлению информации и услуг в доступных и пригодных для инвалидов формах;
- d) побуждение средств массовой информации, в том числе предоставляющих информацию через Интернет, к превращению своих услуг в доступные для инвалидов;
- e) признание и поощрение использования жестовых языков.
- Отдельные положения части 1 статьи 4 «Общие обязательства»: Государства-участники обязуются обеспечивать и поощрять полную реализацию всех прав человека и основных свобод всеми инвалидами без какой бы то ни было дискриминации по признаку инвалидности. С этой целью государства-участники обязуются:
  - e) принимать все надлежащие меры для устранения дискриминации по признаку инвалидности со стороны любого лица, организации или частного предприятия;
  - f) проводить или поощрять исследовательскую и конструкторскую разработку товаров, услуг, оборудования и объектов универсального дизайна (определяемого в статье 2 настоящей Конвенции), чья подгонка под конкретные нужды инвалида требовала бы как можно меньшей адаптации и минимальных затрат, способствовать их наличию и использованию, а также продвигать идею универсального дизайна при выработке стандартов и руководящих ориентиров;
  - g) проводить или поощрять исследовательскую и конструкторскую разработку, а также способствовать наличию и использованию новых технологий, включая информационно-коммуникационные технологии, средств, облегчающих мобильность, устройств и ассистивных технологий, подходящих для инвалидов, с уделением первоочередного внимания недорогим технологиям;
  - h) предоставлять инвалидам доступную информацию о средствах, облегчающих мобильность, устройствах и ассистивных технологиях, в том числе новых технологиях, а также других формах помощи, вспомогательных услугах и объектах;
  - i) поощрять преподавание специалистам и персоналу, работающим с инвалидами, признаваемых в настоящей Конвенции прав, чтобы совершенствовать предоставление гарантированных этими правами помощи и услуг.

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

### **Руководство по обеспечению доступности веб-контента в рамках Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины Консорциума Всемирной паутины (WCAG 2.0)**

Основные цели Руководства по обеспечению доступности веб-контента и Инициативы по обеспечению доступности Всемирной паутины в целом – это создание доступного дизайна, или «дизайна для всех», обеспечение цифровой доступности, универсальности, простоты и удобства использования технологий, а также решение сопутствующего широкого круга вопросов, связанных с доступностью и пригодностью технологий к использованию всеми людьми без исключения, вне зависимости от их возможностей, возраста, экономической ситуации, образования, географического положения, языка и так далее. Однако в первую очередь Инициатива по обеспечению доступности Всемирной паутины направлена на ЛСИ и МГН – людей со слуховыми, когнитивными, неврологическими, физическими, речевыми и зрительными ограничениями, а также на пожилых граждан.

Руководство по обеспечению доступности веб-контента охватывает различные аспекты доступности цифровых проектов и раскрывает принципы доступного дизайна для указанной категории людей, призванные помочь менеджерам, дизайнерам, разработчикам, разработчикам национальной и международной политики, исследователям и другим людям оптимизировать свои действия в указанной области. Например, в нем содержатся технические указания по обеспечению доступности интерфейса и визуального дизайна, текстового контента и отображения информации, программной разработки и написанию программных кодов с учетом доступности – программного обеспечения, сайтов, мобильных при-

ложений, браузеров, медиаплееров, ассистивных и различных веб-технологий, технологий авторизации и элементов идентификации пользователя, в том числе изображений, презентаций, различных типов документов, таблиц, отдельных элементов сайтов и приложений, созданных на основе HTML4, HTML5, CSS3, WAI-ARIA, MathML, SVG и многих других форматов, инструменты веб-разработки, включая системы управления контентом (CMS), редакторы WYSIWYG, текстовые редакторы и так далее. Основные принципы Руководства:

**1. Воспринимаемость (информация и компоненты пользовательского интерфейса должны быть представлены только в том виде, который могут воспринимать пользователи):**

- 1.1. Текстовая версия: предоставьте текстовую версию всего нетекстового контента для его отображения в альтернативных форматах, удобных для различных категорий пользователей (увеличенный шрифт, шрифт Брайля, озвучивание, условные знаки или упрощенный язык).
- 1.2. Предоставьте альтернативное отображение медиаконтента, воспроизводимого в определенный промежуток времени.
- 1.3. Создавайте контент, который можно представить в различном виде (например, с упрощенным макетом страницы) без потери информации или структуры.
- 1.4. Упростите способы просмотра и прослушивания контента, отделив его важные части от второстепенных.

**2. Управляемость (компоненты пользовательского интерфейса и навигации должны быть управляемыми):**

- 2.1. Обеспечьте возможность управления всей функциональностью только при помощи клавиатуры.
- 2.2. Предоставьте пользователям достаточно времени для ознакомления и работы с контентом.
- 2.3. Не используйте заведомо опасные для здоровья элементы дизайна.

- 2.4. Предоставьте пользователям помощь и поддержку в навигации, поиске контента и в определении их текущего положения на сайте.

**3. Понятность (информация и операции пользовательского интерфейса должны быть понятными):**

- 3.1. Сделайте текст легким для чтения и понимания.
- 3.2. Обеспечьте предсказуемость отображения информации и поведения веб-страниц.
- 3.3. Помогайте пользователям избегать ошибок или исправлять их.

**4. Надежность (контент должен быть надежным в такой степени, которая требуется для его интерпретации широким кругом различных пользовательских приложений, включая ассистивные технологии):**

- 4.1. Обеспечьте максимальную совместимость с существующим и разрабатываемым пользовательским ПО, включая ассистивные технологии.

## ПРИЛОЖЕНИЕ III

### Выдержки из Закона о правах лиц с инвалидностью Индии от 2016 года

**Раздел 2 (h)** определяет неспособность проведения разумных изменений как одну из форм дискриминации.

**Раздел 40** выдвигает требование для правительства сформулировать стандарты в области обеспечения доступности «окружающей среды, транспорта и транспортного сообщения, информации и коммуникаций, в том числе соответствующих технологий и систем, а также других объектов и услуг, предоставляемых населению в городских и сельских районах».

**Раздел 41** требует от ответственных органов правительства разработки программ стимулирования мобильности и принятия эффективных мер по обеспечению доступности транспортного сообщения: автобусных остановок, валидаторов, билетных касс и терминалов, и так далее, а также всех видов транспорта и дорог.

**Раздел 42** требует от ответственных органов правительства обеспечения доступности всей информации в аудио, печатных и электронных форматах, обеспечения доступности всей цифровой информации посредством аудиосопровождения, тифлокомментирования, жестового языка и субтитров, а также обеспечения разработки всех электронных товаров для повседневного использования с учетом принципов универсального дизайна.

**Раздел 43** требует от ответственных органов правительства «принять меры по содействию разработке, производству и распространению потребительских товаров и аксессуаров для повседневного использования ЛСИ, соответствующих всем принципам универсального дизайна».

**Раздел 45** требует, чтобы все общественные здания были приведены в соответствие с требованиями о доступности в течение пяти лет с момента уведомления о внедрении правил и разработки плана

приоритетных мероприятий, сделав упор на основные услуги, которые будут оказываться в этом здании.

**Раздел 46** требует от всех государственных и частных поставщиков услуг привести свои услуги в соответствие с требованиями о доступности в течение двух лет с момента уведомления о внедрении правил, разработанных правительством в соответствии с **разделом 40**.

**Раздел 47** требует от ответственных органов Правительства принять меры по предоставлению обязательного обучения по вопросам инвалидности для членов Панчаяти Раджа<sup>3</sup>, законодателей, администраторов, сотрудников полиции, судей и адвокатов; по включению вопросов инвалидности и доступной среды в школьные, университетские программы и иные курсы; по инициированию программ для повышения вовлеченности и навыков взаимодействия с ЛСИ для членов их семей, лиц, оказывающих помощь (сиделок), и так далее; по обеспечению обучения ЛСИ аспектам независимого проживания; по внедрению учебных программ по взаимодействию с ЛСИ для спортивных тренеров.

**Глава III, раздел 16** предусматривает, что форматы, способы и средства предоставления обучающих материалов для ЛСИ во всех образовательных учреждениях, финансируемых и аккредитованных правительством, должны быть разумно приспособлены и соответствовать принципам доступности для ЛСИ.

**Раздел 17** требует от местных органов власти принятия мер по повышению уровня образования ЛСИ и по содействию занятости ЛСИ. Помимо требований о специализированных образовательных учреждениях, раздел требует адаптации методов обучения, учебных программ и способов общения для ЛСИ. Эти требования также относятся к получению образования взрослыми людьми, профессиональной подготовке и повышению квалификации.

<sup>3</sup> Министерство по делам местного самоуправления Индии.

## ПРИЛОЖЕНИЕ IV

### **Выдержки из Информационного письма Резервного банка Индии по банковскому обслуживанию клиентов от 1 июля 2014 года**

**Статья 1а:** Банковские отделения должны обеспечить доступность внутренней инфраструктуры для ЛСИ и МГН.

**Статья 9.1:** Все преимущества пенсионных счетов должны быть предложены тем клиентам из числа ЛСИ и МГН, кто открывает счет не для пенсионных нужд.

**Статья 9.2:** Держатели счетов из числа ЛСИ и МГН делятся на две группы: а) те, кто не может поставить подпись и физически явиться в офис для осуществления операций (например, снятия денег со счета), но может предоставить вместо подписи отпечаток пальца (в том числе пальца ноги) в соответствующей графе; б) те, кто не может физически явиться в офис, поставить свою подпись или отпечаток пальца (в том числе пальца ноги).

**Статья 9.3:** Для обеспечения взаимодействия с клиентами, указанными в статье 9, банки могут: а) в случае, если получен отпечаток пальца (в том числе пальца ноги) клиента, он должен быть идентифицирован в присутствии двух свидетелей, известных банку, один из которых должен являться официальным представителем банка; б) в случае, когда от клиента не может быть получен даже отпечаток пальца (в том числе пальца ноги), он может проставить в графе подписи любую отметку на свое усмотрение, которая должна быть идентифицирована в присутствии двух свидетелей, известных банку, один из которых должен являться официальным представителем банка; в) клиент также может назначить доверенное лицо, осуществляющее операции от его имени, – это доверенное лицо должно предоставить образец своей подписи банку, после чего также должно быть идентифицировано в присутствии двух свидетелей, известных банку, один

из которых должен являться официальным представителем банка.

**Статья 9.4:** В части открытия счета и ведения по нему операций лицу, не способному поставить подпись в связи с потерей обеих верхних конечностей, Резервный банк Индии ссылается на мнение консультантов Ассоциации банков Индии: «В соответствии с законами Индии, в понятие «подпись» также включается проставление любой отметки на усмотрение человека, ставящего подпись. Подпись должна быть поставлена через физический контакт с лицом, ставящим подпись, но она может быть представлена любой отметкой, в том числе отпечатком пальца ноги. Также отметка может быть поставлена по воле лица, обязанного поставить свою подпись, если она будет поставлена инструментом, находящимся (или находившимся) в физическом контакте с лицом, которое должно поставить подпись».

**Статья 10.1:** Руководства Ассоциации банков Индии по ведению банковской деятельности в части обеспечения доступности для ЛСИ должны тщательно исполняться банками.

**Статья 10.2:** Все банки должны принять меры по оснащению пандусами всех действующих и будущих банкоматов, так чтобы высота банкомата не вызывала затруднений для пользователей инвалидных колясок, или предусмотреть это требование в конструкции будущих банкоматов. Банки также должны принять меры по оснащению своих офисов пандусами на входе.

**Статья 10.3:** Банки должны обеспечить доступность всех банковских услуг, в том числе чековых книжек, банкоматов, сейфовых ячеек, электронных услуг, потребительских кредитов, кредитных карт и так далее, для лиц со зрительными ограничениями как для юридически законных клиентов, а также, в случае необходимости, предоставить данной группе клиентов соответствующую помощь. Также банки могут рекомендовать своим отделениям обеспечить физическую доступность для лиц со зрительными ограничениями.

**Статья 10.3.1:** Все новые банкоматы, установленные после выхода данного руководства, должны быть «говорящими» и оснащенными цифрами в шрифте Брайля на клавиатуре. Банки должны составить дорожные карты по постепенному приведению всех существующих банкоматов в соответствие с этими требованиями. В дополнение к этому во всех отделениях банков должны иметься лупы, которые могут потребоваться слабовидящим клиентам для проведения операций, – в каждом отделении на видном месте должно располагаться объявление о наличии в отделении лупы и других инструментов, которые могут потребоваться ЛСИ и МГН для комфортного проведения банковских операций.

**Статья 11:** Банки должны принимать во внимание положения Закона о психическом здоровье от 1987 года и Закона о национальном фонде социального обеспечения лиц с аутизмом, церебральным па-

раличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями от 1999 года об опекунстве над людьми с интеллектуальными нарушениями и принимать сертификаты о праве опеки, выданные соответствующими комитетами, в соответствии с которыми опекун может открывать/проводить операции со счетом на имя/от имени опекаемого лица.

**Статья 11.1:** Банки обязаны размещать на видном месте информацию, касающуюся Закона о национальном фонде социального обеспечения лиц с аутизмом, церебральным параличом, умственной отсталостью и множественными нарушениями от 1999 года, в том числе о возможности подачи заявления в соответствующий комитет на получение сертификата опеки, позволяющего открывать/проводить операции со счетом на имя/от имени опекаемого лица, с указанием контактов локального комитета по данным вопросам.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ V**

### **Процессуальное руководство Ассоциации банков Индии по банковским услугам для лиц с нарушениями зрения от 18 ноября 2008 года**

#### **1. Общие инструкции**

1.1. Все банковские услуги должны быть предложены лицам со зрительными нарушениями во всех банковских отделениях.

1.2. Банки не должны отождествлять клиентов со зрительными нарушениями с неграмотными клиентами.

1.3. Все банки должны предоставлять будущим/нынешним клиентам со зрительными нарушениями такой же доступ ко всем продуктам и услугам, как и всем другим клиентам. Тем не менее клиенты данной категории должны быть осведомлены о возможном увеличении риска при использовании того или иного продукта/услуги в сравнении с другими клиентами, не имеющими зрительных нарушений.

1.4. При необходимости предоставлять клиентам со зрительными нарушениями дополнительное оборудование для чтения и заполнения форм документов, чеков и квитанций.

1.5. Банки не должны отказывать в предоставлении какой-либо услуги клиентам с нарушениями зрения, в том числе тем, кто использует отпечаток пальца для подтверждения осуществления операций со счетом.

1.6. Клиенты с нарушениями зрения не должны принуждаться к проведению операций со своим счетом совместно с каким-либо лицом или в присутствии какого-либо лица.

1.7. Клиенты со зрительными нарушениями могут назначить лицо/лиц в качестве своих опекунов, наделенных правом осуществлять операции с банковским счетом клиента с нарушением зрения от его имени.

#### **2. Открытие банковского счета**

2.1. Все банковские продукты должны быть доступны для лиц с нарушениями зрения.

2.2. Открытие счета для клиента со зрительными нарушениями должно производиться в том же порядке, что и для клиента, не имеющего зрительных нарушений.

2.3. Клиенту с нарушением зрения должно быть позволено открытие счета как самостоятельно, так и совместно с другими лицами.

2.4. Клиенту с нарушениями зрения должно быть позволено открытие совместного счета с любым выбранным лицом/лицами, в том числе с иным лицом/лицами со зрительными нарушениями.

2.5. Администратор/управляющий отделения должен зачитать условия договора, правила оказания услуг и так далее в присутствии свидетеля в случае, если клиенту со зрительными нарушениями это необходимо.

2.6. Администратор отделения обязан проинформировать будущего/нынешнего клиента со зрительными нарушениями о его правах и обязанностях перед открытием счета.

2.7. Требования по предоставлению документации должны быть равными как для клиента со зрительными нарушениями, так и для любого другого, не имеющего зрительных нарушений.

2.8. В данных о счете должна быть сделана пометка о том, что держатель счета имеет те или иные зрительные ограничения.

#### **3. Операции с наличными денежными средствами/чековыми книжками**

3.1. Услуги по снятию денежных средств и наличного расчета должны предоставляться клиентам со зрительными нарушениями так же, как и клиентам без зрительных нарушений.

3.2. В случае, если клиент со зрительными нарушениями производит операцию по снятию со счета/расчету с использова-

нием наличных денег в банке, операция должна проводиться в присутствии другого администратора/работника отделения. Если клиент не выдвигает требований по присутствию третьих сторон в качестве свидетелей, обеспечения присутствия таких свидетелей при проведении операции не требуется.

3.3. Операции не должны ограничиваться самостоятельным снятием денежных средств со счета.

3.4. Использование чековых книжек должно быть доступно для клиентов со зрительными нарушениями.

3.5. Все процедуры с использованием чековых книжек клиентами со зрительными нарушениями должны быть аналогичны процедурам, доступным для остальных клиентов.

3.6. Чеки, выписанные на имя третьих лиц клиентами со зрительными нарушениями, должны быть соответствующим образом заверены.

#### **4. Кредитные карты/дебетовые карты**

4.1. По запросу клиента со зрительными нарушениями для него должны быть выпущены кредитные/дебетовые карты.

4.2. Все правила использования и вопросы регулирования кредитных/дебетовых карт, объясняющие в том числе все факторы риска, связанные с использованием этих продуктов, должны быть доступны на веб-сайте банка в доступных форматах, в том числе доступных для прочтения лицами со зрительными нарушениями.

4.3. На усмотрение банка можно выпустить кредитные/дебетовые карты с фотографией их держателя для обеспечения лучшей идентификации/верификации клиента.

#### **5. Банкоматы**

5.1. Все банкоматы должны быть доступны для использования клиентами со зрительными нарушениями.

5.2. Банки должны обеспечить доступность банкоматов и для других категорий ЛСИ и МГН.

#### **6. Онлайн-банкинг/мобильный банкинг и телебанкинг/телефонный банкинг**

6.1. Все банки должны иметь доступные веб-сайты и обеспечить соответствие их с международными стандартами доступности.

6.2. Все интернет-приложения, компьютерные программы и мобильные приложения должны быть доступны для лиц со зрительными нарушениями.

6.3. Банки должны обеспечить наличие альтернативных вводу пароля/ПИН-кода методов аутентификации/верификации пользователя.

6.4. Все элементы, особенно относящиеся к защите персональных данных клиента, должны быть доступны для лиц со зрительными нарушениями.

#### **7. Сейфовые ячейки**

7.1. По запросу клиента со зрительными нарушениями ему должна быть предоставлена сейфовая ячейка.

7.2. Клиенту со зрительными нарушениями должна быть выделена подходящая, удобно расположенная для проведения операций ячейка.

7.3. Процедуры предоставления сейфовой ячейки клиенту со зрительными нарушениями должны быть аналогичны процедурам предоставления любому другому клиенту без зрительных нарушений.

7.4. Проведение клиентом со зрительными нарушениями операций с сейфовой ячейкой может осуществляться: а) самостоятельно; б) самостоятельно при помощи доверенного лица; в) совместно с кем-либо еще.

7.5. Клиент со зрительными нарушениями может потребовать присутствия лица, ответственного за сейфовую ячейку, при открытии ячейки для проверки целостности или полноты имущества, оставленного в ячейке.

#### **8. Кредиты**

8.1. Кредитные услуги должны быть доступны для клиентов со зрительными на-

рушениями так же, как и для любых других клиентов, а нарушение зрения само по себе не должно становиться причиной для одобрения/отклонения заявки на кредит.

8.2. На клиента со зрительными нарушениями не должно накладываться никакое дополнительное бремя по процентным платежам, залоговым или иным условиям.

## ПРИЛОЖЕНИЕ VI

### Раздел 6 Приложения 1 Закона Европейского союза об обеспечении доступности от 2015 года

#### А. Услуги в целом

Предоставление услуг для максимизации их возможного использования, в том числе ЛСИ и МГН, должно достигаться путем:

(а) обеспечения доступности продуктов, которые могут быть использованы клиентом в процессе получения услуги, в соответствии с правилами, изложенными в параграфе D;

(b) предоставления информации об услуге, ее работе и характеристиках ее доступности по следующим критериям:

(i) информационный контент должен быть доступен в текстовых форматах, доступных для конвертации в альтернативные ассистивные форматы для ЛСИ и МГН с различными типами сенсорных нарушений;

(ii) нетекстовый контент должен быть предоставлен в альтернативных формах, в том числе доступных для ЛСИ и МГН;

(iii) электронная информация, включая соответствующие онлайн-заявки, необходимые для предоставления услуги, должна предоставляться в соответствии с подпунктом (с);

(с) создания компетентных и отвечающих требованиям о доступности сайтов, доступных для восприятия, работы и понимания пользователями, в том числе в части адаптивности предоставления контента и взаимодействия с ним, в случае обеспечения наличия доступной электронной альтернативы контента; облегчающих взаимодействие с различными пользовательскими приложениями и ассистивными технологиями, доступными на уровне Европейского союза и на международном уровне;

(d) внедрения функций, практик, политических мер и процедур, а также внесения изменений в работу услуг для удовлетворения потребностей ЛСИ и МГН.

#### В. Сайты, используемые для предоставления банковских услуг

Предоставление услуг для максимизации их возможного использования ЛСИ и МГН должно достигаться путем:

(а) создания компетентных и отвечающих требованиям о доступности сайтов, доступных для восприятия, работы и понимания пользователями, в том числе в части адаптивности предоставления контента и взаимодействия с ним, в случае обеспечения наличия доступной электронной альтернативы контента; облегчающих взаимодействие с различными пользовательскими приложениями и ассистивными технологиями, доступными на уровне Европейского союза и на международном уровне.

#### С. Оказание банковских услуг при помощи мобильных устройств

Предоставление услуг для максимизации их возможного использования ЛСИ и МГН должно достигаться путем:

(а) предоставления информации об услуге, ее работе и характеристиках ее доступности по следующим критериям:

(i) информационный контент должен быть доступен в текстовых форматах, доступных для конвертации в альтернативные ассистивные форматы для ЛСИ с различными типами сенсорных нарушений;

(ii) нетекстовый контент должен быть предоставлен в альтернативных формах, в том числе доступных для ЛСИ и МГН;

(iii) электронная информация, включая соответствующие онлайн-заявки, необходимые для предоставления услуги, должна предоставляться в соответствии с подпунктом (b);

(b) создания компетентных и отвечающих требованиям о доступности сайтов,

доступных для восприятия, работы и понимания пользователями, в том числе в части адаптивности предоставления контента и взаимодействия с ним, в случае обеспечения наличия доступной электронной альтернативы контента; облегчающих взаимодействие с различными пользовательскими приложениями и ассистивными технологиями, доступными на уровне Европейского союза и на международном уровне.

#### **D. Терминалы самообслуживания, используемые для предоставления банковских услуг, в том числе банкоматы**

##### **1. Проектирование и производство:**

Проектирование и производство продукции с целью максимизации ее возможного использования ЛСИ и МГН, должны достигаться путем:

(а) обеспечения наличия информации об использовании продукта в/на самом продукте (маркировка, инструкции, предупредительные надписи), которая:

- (i) должна быть доступна более чем через один информационный канал, учитывающий сенсорные особенности отдельных групп клиентов, в том числе ЛСИ и МГН;
- (ii) должна быть понятна;
- (iii) должна быть легко воспринимаема;
- (iv) должна иметь достаточный размер шрифта, подходящий для конкретных условий использования продукта;

(b) обеспечения соответствия пользовательского интерфейса продукта (элементы внутреннего управления, панель управления, элементы обратной связи, входы и выходы) пункту 2;

(c) обеспечения функциональности продукта путем удовлетворения потребностей ЛСИ и МГН в соответствии с пунктом 2;

(d) обеспечения сопряжения продукта с ассистивными устройствами.

##### **2. Дизайн пользовательского интерфейса и функциональность**

Для обеспечения доступного дизайна продуктов и их интерфейса, как указано в подпунктах (b) и (c) пункта 1, они должны быть разработаны, если это возможно, с учетом обеспечения:

(а) наличия более чем одного канала доступа к информации для коммуникации и ориентирования клиента в пространстве;

(b) наличия канала доступа, альтернативного речевому, для коммуникации и ориентирования клиента в пространстве;

(c) возможности гибкой настройки размера и контрастности;

(d) наличия альтернативной цветовой схемы;

(e) наличия гибкой системы разделения элементов переднего и заднего плана, в том числе в части снижения фонового шума и повышения четкости;

(f) возможности пользовательской настройки громкости;

(g) возможности последовательного управления действиями и наличия альтернативы экранному управлению;

(h) возможности настройки режимов работы с учетом различных ограничений доступности и их воздействия на скорость и форму восприятия пользователя;

(i) предотвращения инициирования эпилептических припадков и приступов, связанных со светочувствительностью.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ VII**

### **Раздел 10 Приложения 1 Закона Европейского союза об обеспечении доступности от 2015 года**

Обеспечение физической доступности для ЛСИ и МГН мест предоставления различных услуг должно включать:

- (а) использование прилежащих к территории, находящейся в ведении поставщика услуг, внешних площадок и объектов;
- (б) использование подходов к зданиям, находящимся в ведении поставщика услуг;
- (с) использование входов;
- (д) свободное горизонтальное перемещение;
- (е) свободное вертикальное перемещение;

(f) использование общественно доступных помещений;

(g) использование оборудования и иных средств, используемых при предоставлении услуги;

(h) использование туалетов и санитарных помещений;

(i) использование выходов, маршрутов эвакуации и планов для экстренных ситуаций;

(j) использование каналов коммуникации и ориентирования в пространстве через несколько каналов доступа к информации с учетом различных сенсорных нарушений;

(к) использование объектов и зданий по назначению;

(l) защиту от опасных условий окружающей среды в помещении и на открытом воздухе.

