



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям
и некредитным финансовым
организациям

От 27.12.2021 № ИН-06-59/101

на от

Информационное письмо о рекомендациях
по обслуживанию самозанятых
с инвалидностью, индивидуальных
предпринимателей с инвалидностью,
а также субъектов малого и среднего
предпринимательства, использующих
труд лиц с инвалидностью

В целях улучшения качества обслуживания самозанятых¹ с инвалидностью, индивидуальных предпринимателей² с инвалидностью, а также субъектов малого и среднего предпринимательства³ (далее – субъекты МСП), использующих труд лиц с инвалидностью, Банк России доводит до сведения кредитных организаций и некредитных финансовых организаций (далее при совместном упоминании – финансовые организации) следующие рекомендации.

Для целей настоящего информационного письма к лицам с инвалидностью (далее – ЛСИ) относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями,

¹ Здесь и далее: физические лица и индивидуальные предприниматели, являющиеся налогоплательщиками налога на профессиональный доход в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».

² Здесь и далее: за исключением относящихся к самозанятым.

³ В соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

1. Финансовым организациям рекомендуется обеспечить доступность обслуживания для ЛСИ в подразделениях, предназначенных для корпоративных клиентов⁴, и с использованием дистанционных (цифровых) каналов для бизнес-сегмента⁵, в том числе посредством официального сайта финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), личного кабинета клиента, колл-центра и мобильного приложения. В целях обеспечения доступности указанных каналов финансовым организациям рекомендуется руководствоваться положениями национального стандарта ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» (утвержден приказом Росстандарта от 29.08.2019 № 589-ст)⁶, информационных писем и методических рекомендаций Банка России⁷, а также иных стандартов и документов, содержащих рекомендации по формированию безбарьерной среды для ЛСИ.

2. Финансовым организациям рекомендуется провести обучение сотрудников, осуществляющих обслуживание корпоративных клиентов, по вопросам корректного взаимодействия с ЛСИ, и внести соответствующие изменения, касающиеся обслуживания указанных лиц, в регламенты, положения и должностные инструкции сотрудников.

⁴ Здесь и далее: юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и самозанятых.

⁵ Предназначенных для обслуживания и взаимодействия с корпоративными клиентами.

⁶ При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить актуальность его версии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если указанный стандарт обновлен или заменен, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта.

⁷ В том числе размещенных на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/develop/development_affor/recommend/

3. Финансовым организациям при формировании специальных условий предоставления продуктов и услуг для самозанятых с инвалидностью, индивидуальных предпринимателей с инвалидностью, а также субъектов МСП, использующих труд ЛСИ, рекомендуется учитывать предложения экспертов из числа ЛСИ, общественных организаций и объединений инвалидов⁸.

4. Финансовым организациям рекомендуется разместить информацию о наличии таких специальных условий предоставления продуктов и услуг и об их содержании в местах оказания услуг, включая подразделения, официальный сайт финансовой организации в сети «Интернет», личный кабинет клиента, мобильное приложение. Информацию рекомендуется предоставлять в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ.

5. Финансовым организациям рекомендуется оказывать содействие начинающим самозанятым с инвалидностью и индивидуальным предпринимателям с инвалидностью с помощью дополнительных обучающих программ по финансовым услугам, предоставляемым для корпоративных клиентов, а также предоставить возможность использования поддержки со стороны сотрудников финансовой организации, которые могут оказать консультационную помощь, в том числе по продуктам и услугам, подходящим указанным лицам на определенном этапе осуществляемой ими деятельности. Обучающие материалы в рамках сформированных программ рекомендуется предоставлять в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ.

⁸ Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов», общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество глухих», общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», их региональные подразделения и иные общественные организации и объединения ЛСИ.

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов