

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации Банка России
по дополнительному повышению доступности инфраструктуры
и услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью
и иных маломобильных групп населения**

17.06.2024

№ 10-МР

Настоящие Методические рекомендации Банка России разработаны с целью дополнительного повышения доступности инфраструктуры и услуг кредитных организаций и некредитных финансовых организаций (далее при совместном упоминании – финансовые организации) для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, в том числе пожилого населения¹.

В настоящих Методических рекомендациях Банка России к людям с инвалидностью (далее – ЛСИ) относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

К маломобильным группам населения (далее – МГН) относятся люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, а также пожилое население.

Для целей настоящих Методических рекомендаций Банка России под дистанционным каналом предоставления финансовых продуктов (услуг) (далее – дистанционный канал) понимается способ

¹ Под пожилым населением понимаются женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет.

взаимодействия финансовой организации с клиентом, при котором клиент без личного присутствия в финансовой организации, а также без очного участия работника или иного представителя финансовой организации имеет возможность при помощи информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») или с использованием телефонной связи ознакомиться с информацией о финансовом продукте (услуге) и получить предоставляемый (предоставляемую) финансовой организацией продукт (услугу).

Банк России рекомендует:

1. При обращении в финансовую организацию представителей клиента (далее – доверенные лица): для оказания помощи доверителю – клиенту финансовой организации из числа ЛСИ и МГН (далее – доверитель) в проведении доверителем операций через дистанционные каналы обслуживания; в целях консультаций по операциям доверителя; а также в случае обращения в целях дистанционного осуществления действий, доступных в соответствии с доверенностью (например, уточнение остатка по счету доверителя, блокировка или разблокировка платежной карты), финансовой организации использовать дистанционные каналы для аутентификации и проверки полномочий доверенных лиц, в том числе с использованием следующих возможных мер защиты информации, применяемых к процессу аутентификации в качестве отдельных аутентификаторов²:

запоминаемый секрет (например, пароль-идентификатор или секретное (кодовое) слово), который установлен доверителем и который доверенное лицо должно назвать сотруднику финансовой

² В том числе в соответствии со Стандартом Банка России «Безопасность финансовых (банковских) операций. Обеспечение безопасности финансовых сервисов при проведении дистанционной идентификации и аутентификации. Состав мер защиты информации» СТО БР БФБО-1.8-2024» (принят и вводится в действие 01.07.2024 приказом Банка России от 28.02.2024 № ОД-326).

организации в процессе звонка или ввести на сайте, и (или) в личном кабинете, и (или) в мобильном приложении, и (или) в интернет-банке³;

одноразовые коды и (или) одноразовые пароли, направляемые финансовой организацией доверенному лицу с использованием номера мобильного телефона доверенного лица, сообщенного финансовой организации доверителем (например, PUSH-уведомлений или СМС-кодов), для ввода на сайте и (или) в личном кабинете, и (или) в мобильном приложении, и (или) в интернет-банке.

При наличии технической возможности обеспечить во внутренних системах финансовой организации маркировку операций, осуществленных доверенным лицом, для отделения их от операций, осуществленных доверителем.

2. Кредитным организациям обеспечить выдачу платежной карты и ПИН-конверта к платежной карте доверенному лицу при наличии доверенности, оформленной в установленном порядке и включающей полномочия доверенного лица на получение платежной карты и ПИН-конверта к ней.

3. Кредитным организациям обеспечить клиентам из числа ЛСИ и МГН, испытывающим сложности с чтением текстов в связи с имеющимися ограничениями здоровья, при первичной выдаче платежной карты возможность установления ПИН-кода способом, отличным от передачи ему ПИН-конверта, либо с минимальной нагрузкой на зрительный аппарат (например, самостоятельная установка клиентом ПИН-кода при помощи системы IVR⁴, в мобильном приложении или другим дистанционным способом, а также в подразделении кредитной организации с использованием платежного терминала, в случае наличия

³ Рекомендуется придерживаться подхода, что пароль-идентификатор или секретное (кодовое) слово, установленные доверителем для доверенного лица, должны отличаться от пароля-идентификатора или секретного (кодового) слова, установленных клиентом для себя. Также рекомендуется придерживаться подхода, что пароль-идентификатор или секретное (кодовое) слово, установленные клиентом для себя, не должны быть известны доверенному лицу.

⁴ Система на основе технологий голосового воспроизведения текста (TTS), распознавания речи (ASR) и отклика на основе голосовых запросов с последующим обращением к специальным базам данных.

соответствующего оборудования печать ПИН-кода рельефно-точечным шрифтом Брайля).

4. При взаимодействии с финансовой организацией через дистанционные каналы, в том числе онлайн-чаты, обеспечить для клиента из числа ЛСИ и МГН возможность оперативно и беспрепятственно (в том числе в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН⁵) получить консультацию непосредственно у работника финансовой организации вместо взаимодействия с программой-ботом или системой IVR.

5. Обеспечить доступность объектов, на которых финансовые организации оказывают услуги своим клиентам⁶, с учетом следующего:

5.1. Финансовым организациям, предоставляющим услуги на объектах, находящихся в собственности данных финансовых организаций, обеспечить надлежащий уровень доступности объектов и их входных групп для клиентов из числа ЛСИ и МГН с учетом рекомендаций общественных организаций и объединений инвалидов⁷, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, и рекомендаций Банка России⁸, в том числе оборудовать средствами для облегчения доступа клиентов из числа ЛСИ и МГН (пандусами при нахождении объектов в отдельно стоящих зданиях или сооружениях, антискользящими покрытиями, поручнями лестничных пролетов, кнопками вызова персонала финансовой

⁵ С учетом Методических рекомендаций Банка России по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях от 26.04.2019 № 12-МР и Информационного письма Банка России о рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов от 29.12.2020 № ИН-01-59/184.

⁶ Например, офисов и подразделений, а также прилегающих к ним территорий, включая парковки.

⁷ 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.

⁸ Размещены на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по ссылке: https://cbr.ru/develop/development_affor/recommend/

организации для сопровождения клиентов, оборудованием радиоинформирования и звукового ориентирования⁹ для обеспечения самостоятельного обнаружения клиентами из числа ЛСИ и МГН входов, включая возможность удаленного вызова сотрудника ко входу без использования кнопки вызова (например, через мобильное приложение, посредством размещения у входа табличек с контактными данными, в том числе с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, и так далее).

5.2. В случае если финансовые организации предоставляют услуги на арендуемых объектах, которые невозможно самостоятельно полностью приспособить к потребностям клиентов из числа ЛСИ и МГН (в связи с архитектурными особенностями, техническими сложностями применения мер по адаптации на указанных объектах или иными причинами), принять меры по дополнению соглашений с арендодателями либо по включению в договоры аренды условий об обеспечении собственником объекта условий доступности для ЛСИ и МГН объектов и услуг, в том числе условия принять (до реконструкции или капитального ремонта объектов) согласованные с общественными организациями и объединениями инвалидов, осуществляющими свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа ЛСИ и МГН к месту предоставления услуг финансовой организации.

5.3. В случае если финансовые организации предоставляют услуги на объектах (арендуемых либо находящихся в собственности), которые невозможно полностью приспособить к потребностям ЛСИ и МГН, принять меры для предоставления необходимых услуг (для случаев, когда это

⁹ В соответствии с «ГОСТ Р 59431-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Система радиоинформирования и звукового ориентирования для инвалидов по зрению и других маломобильных групп населения. Технические требования. Методы испытаний» (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 20.04.2021 № 226-ст).

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.

возможно обеспечить) без необходимости посещения офиса финансовой организации (например, обеспечить выездное обслуживание по месту жительства и (или) с использованием дистанционных каналов в доступной форме с учетом потребностей и особенностей клиентов из числа ЛСИ и МГН).

6. В случае если клиент сообщает в финансовую организацию о своей инвалидности и особых потребностях в обслуживании и финансовой организации требуется подтверждение указанной информации, проработать возможность получения подтверждения указанной информации (с согласия клиента) с использованием государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»¹⁰.

7. Обеспечить возможность передачи с согласия клиента из числа ЛСИ и МГН¹¹ в финансовую организацию сведений, необходимых для получения клиентом финансовых услуг (продуктов), посредством инфраструктуры Цифрового профиля¹².

Настоящие Методические рекомендации Банка России подлежат опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин

¹⁰ В соответствии с Федеральным законом от 10.07.2023 № 293-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации».

¹¹ Согласие клиента формируется в соответствии со Сценариями использования инфраструктуры Цифрового профиля.

¹² Цифровой профиль представляет собой совокупность цифровых записей о гражданине, содержащихся в информационных системах государственных органов и организаций. Инфраструктура Цифрового профиля создана на основе ЕСИА и функционирует в соответствии с Положением о проведении эксперимента по повышению качества и связанности данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 03.06.2019 № 710 «О проведении эксперимента по повышению качества и связанности данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах».