

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации по личному и дистанционному
обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных
групп населения в кредитных организациях
и некредитных финансовых организациях**

26.04.2019

№ 12-МР

Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью улучшения качества обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения (далее при совместном упоминании – ЛСИ и МГН) при их личном присутствии в подразделениях кредитных организаций и некредитных финансовых организаций (далее – финансовые организации), а также при дистанционном получении ими финансовых услуг.

В настоящих Методических рекомендациях к лицам с инвалидностью относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

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

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

1. В отношении общего порядка обслуживания ЛСИ и МГН в финансовых организациях рекомендуется:

1.1. Обеспечить полный и беспрепятственный доступ клиента из числа ЛСИ и МГН к объектам и услугам в соответствии со статьями 14.1 и 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Разрабатывать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – интернет-сайты) и мобильные приложения с учетом необходимости обеспечения информационной доступности и применения распространенных адаптивных решений для пользователей с различными видами нарушений функций организма, в том числе с учетом рекомендаций Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.1², ГОСТ Р 52872-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст)³, а также информационных писем Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»⁴, от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого

² Руководство по обеспечению доступности веб контента (WCAG) 2.1 // Worldwide Web Consortium, 05.06.2018. URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

³ Здесь и далее: 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.

⁴ URL: <http://www.cbr.ru/queries/xsltblock/file/48357?fileid=-1&scope=1879>

населения»⁵ и от 28.01.2019 № ИН-01-59/5 «О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов»⁶. При разработке интернет-сайтов и мобильных приложений рекомендуется учитывать рекомендации экспертов из числа ЛСИ и МГН, общественных организаций и объединений инвалидов⁷, а также предварительно тестировать разработанные интернет-сайты и мобильные приложения с привлечением указанной категории экспертов с последующей корректировкой (при необходимости) интерфейсов интернет-сайтов и мобильных приложений.

1.3. Создать в личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении раздел с упрощенным интерфейсом и функционалом, позволяющий клиенту получать набор наиболее востребованных финансовых услуг, предпринимая минимальное количество необходимых действий для их получения. На интернет-сайте и в мобильном приложении рекомендуется предусмотреть наличие справочного раздела для потребителей, содержащего ответы на типовые, наиболее часто встречающиеся вопросы, упрощенную информацию по продуктам и услугам и разъяснения основной терминологии, а также раздела, в котором собрана вся информация для ЛСИ и МГН об услугах, сервисах и специальных продуктах (при их наличии).

1.4. Предусмотреть на интернет-сайте и в мобильном приложении информирование клиентов из числа ЛСИ и МГН о расположении и графике работы адаптированных для них подразделений и банкоматов (с сортировкой по типу адаптивного решения для той или иной группы ЛСИ и МГН), а также о перечне услуг, предоставляемых в этих подразделениях.

⁵ URL: http://www.cbr.ru/statichtml/file/59420/20171023_in-01-59_50.pdf

⁶ URL: http://www.cbr.ru/statichtml/file/59420/20190128_in_01_59-5.pdf

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 людей с инвалидностью.

Также целесообразно разместить для ознакомления информацию о наличии в подразделениях ассистивных технологий и устройств и расположении доступных для ЛСИ и МГН банкоматов.

1.5. Уделять особое внимание развитию эмоционального интеллекта, обучению и повышению компетенций работников, в том числе лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями (в том числе специалистов, в обязанности которых входит совершение финансовых операций, кассовых работников и администраторов зала), принципам обслуживания клиентов из числа ЛСИ и МГН и основным аспектам предоставления им финансовых услуг с учетом конкретного вида нарушения функций организма, в том числе рекомендуется предусмотреть возможность участия ЛСИ и МГН в процессе обучения в качестве лекторов или тренеров.

Рекомендуется также уделять внимание таким аспектам взаимодействия, как общение и оказание ситуационной помощи ЛСИ и МГН с различными видами нарушений функций организма, в том числе: своевременному визуальному определению клиентов с инвалидностью (наличие собаки-проводника, инвалидной коляски, очков и/или трости для незрячих, слухового аппарата или иных ассистивных технологий и устройств); правилам этикета при общении с ЛСИ и МГН; правилам сопровождения клиентов с инвалидностью при совершении работником и клиентом необходимых операций в рамках обслуживания; уточнению непосредственно у клиента, что и как лучше будет сделать для максимально эффективного взаимодействия; применению доступных мер для наиболее комфортного обслуживания клиентов из числа ЛСИ и МГН; общению с самим клиентом, а не с его сопровождающим, если клиент не выбрал иной способ общения; минимизации стрессовых факторов в процессе обслуживания клиента, в особенности для клиентов с ментальными нарушениями. Для обеспечения соответствующей квалификации работников рекомендуется, помимо соответствующей законодательной и

нормативно-правовой базы, изучение Конвенции о правах инвалидов, принятой резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006⁸, внутренних регламентов финансовой организации по обслуживанию клиентов из числа ЛСИ и МГН, а также справочных и обучающих материалов, предоставляемых различными общественными организациями и объединениями инвалидов.

1.6. Дополнить список обязанностей администраторов зала подразделений требованиями по оказанию ситуационной помощи клиентам из числа ЛСИ и МГН в процессе обслуживания и самообслуживания.

1.7. Обучить работников умению объяснить клиенту из числа ЛСИ и МГН причины отказа в случае невозможности предоставления ему финансовой услуги со ссылкой на требования, установленные законодательством Российской Федерации. По запросу клиента из числа ЛСИ и МГН предоставлять мотивированный отказ в письменной форме, составлять и передавать клиенту, его представителю либо в присутствии клиента сопровождающему его лицу соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями клиента, четко сформулировав в данном документе причины отказа, в целях обеспечения недискриминационной политики ЛСИ и МГН.

1.8. Предусмотреть для работников контакт-центров, онлайн-чатов и онлайн-видеоконсультаций наличие сценариев разговора (скриптов), обеспечивающих корректное общение с клиентами из числа ЛСИ и МГН.

1.9. Предусмотреть адаптивные решения для обеспечения комфортного использования имеющихся банкоматов различными категориями ЛСИ и МГН (при наличии возможности).

1.10. Предусмотреть наличие на интернет-сайте информации о режиме работы банкоматов, а также инструкций по использованию банкоматов, адаптированных под потребности ЛСИ и МГН. По возможности в режиме онлайн отображать на сайте информацию по

⁸ URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml

неработающим на данный момент устройствам.

1.11. Предоставить клиенту возможность получения платежной карты с нанесением номера и срока действия карты методом эмбоссирования.

1.12. Осуществлять приоритетное обслуживание клиентов из числа ЛСИ и МГН в подразделениях.

1.13. Разместить у входа в подразделения таблички с маркировкой, уведомляющие клиентов из числа ЛСИ и МГН о доступности данного подразделения для клиентов с теми или иными видами нарушений функций организма.

1.14. Обеспечить наличие механизма, позволяющего клиентам из числа ЛСИ и МГН уведомить персонал, в том числе администратора зала, о своем приходе: например, разместить при входе в подразделение специальную кнопку для клиентов из числа ЛСИ и МГН, в том числе для оказания им помощи со входом в подразделение и доступную, в частности, для клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

1.15. Не препятствовать присутствию сопровождающего лица при обслуживании клиента из числа ЛСИ и МГН при наличии согласия клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нем.

1.16. Информировать клиента о подходящих для него адаптивных решениях, имеющихся в подразделении, для его комфортного перемещения по помещению, обслуживания и самообслуживания (например, о наличии контрастных маркировок, тактильных напольных и настенных указателей и табличек, усилителей звука (индукционных петель), звуковой информации в залах обслуживания, специальных мест для обслуживания клиента, расположении адаптированных под нужды ЛСИ и МГН банкоматов и т.д.), а также о наличии в подразделении ассистивных технологий и устройств, которые могут потребоваться клиентам с различными видами нарушений для комфортного обслуживания и осуществления операций, а также полноценного получения услуг.

1.17. Информировать клиента о существующих в организации специальных продуктах и услугах, а также о существующих льготных условиях, ставках, тарифах и вариантах обслуживания (при их наличии) для клиентов из числа ЛСИ и МГН.

1.18. Предлагать клиенту, не способному вследствие имеющихся нарушений самостоятельно проставить подпись, несколько вариантов проставления подписи на документе, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, например: факсимиле, электронная подпись, в том числе с дополнительным использованием биометрических данных клиента, или проставление подписи представителем клиента, а также проставление подписи с использованием такого адаптивного устройства, как специализированный трафарет для обозначения границ определенного поля документа, предназначенного для проставления подписи.

1.19. Информировать клиента о возможности дистанционного обслуживания с использованием интернет-сайта и (или) мобильного приложения, об адаптивных решениях, предназначенных для удаленного обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к финансовым услугам с использованием дистанционных каналов (например, контакт-центров, онлайн-видеоконсультаций) и удаленной аутентификации. Предусмотреть наличие и возможность использования нескольких альтернативных каналов подтверждения совершения значимых операций для клиентов – например, телефонный звонок, чат, смс, видео-чат и так далее.

1.20. Обеспечить возможность отправки на указанный клиентом адрес электронной почты необходимой клиенту документации (с защитой от изменений) при дистанционном обслуживании клиента через личный кабинет на интернет-сайте или в мобильном приложении, в том числе в формате, применимом для прочтения программами экранного доступа для клиентов с нарушениями зрения. Помимо этого для клиентов с

ментальными нарушениями рассмотреть возможность отправки указанными способами необходимых клиенту пояснений по банковским продуктам, используемым клиентом, в упрощенном виде, включая понятные несложные формулировки и картинки, разъясняющие суть операций.

1.21. При взаимодействии с клиентами из числа ЛСИ и МГН в чате предусмотреть отправку протокола чата на электронную почту клиента по окончании взаимодействия.

1.22. Отключать (блокировать) определенные каналы информирования и обслуживания по просьбе клиента или его представителя, либо по просьбе сопровождающего лица с согласия самого клиента и в его присутствии.

1.23. При первичном обслуживании клиента из числа ЛСИ и МГН при его согласии внести в сведения о нем пометки о виде нарушения функций организма, имеющихся у клиента ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем данного клиента лице. В дополнение к стандартным методам аутентификации (PIN-коды, пароли, кодовые слова, и т.п.) предложить клиенту несколько способов аутентификации, которые затем могут быть использованы клиентом также при дистанционном обслуживании и самообслуживании – например, подходящие для него биометрические методы аутентификации.

1.24. Разработать меры по защите персональных данных и сохранности денежных средств, размещенных в финансовой организации клиентами из числа ЛСИ и МГН, учитывая повышенный риск мошенничества с их счетами.

1.25. Помочь клиентам из числа ЛСИ и МГН покинуть помещение в случае необходимости эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

1.26. Проработать возможность осуществления индивидуального выездного обслуживания на дому по заявке клиента (потенциального

клиента) из числа ЛСИ и МГН.

2. При обслуживании людей с нарушениями зрения в финансовых организациях рекомендуется:

2.1. Не препятствовать допуску в подразделение собаки-проводника⁹.

2.2. Оказывать помощь клиенту с нарушениями зрения по ориентированию в подразделении, предварительно представившись и продемонстрировав клиенту, что общение происходит непосредственно с ним.

2.3. Оборудовать банкоматы звуковым меню, в том числе позволяющим перейти в специальный режим работы при наличии выхода для наушников клиента. В рамках указанного специального режима работы для незрячих клиентов рекомендуется предусмотреть возможность отключения экрана банкомата для обеспечения безопасности совершения операций.

2.4. Ограничить возможность просмотра информации на экране банкомата для людей, находящихся рядом с банкоматом, в момент его использования незрячим клиентом, например, установив специальные ширмы / шторы по боковым сторонам банкомата.

2.5. Промаркировать банкоматы, удобные для использования клиентами с нарушениями зрения, обозначив, например, что банкомат оборудован выходом для наушников, ограничительными шторками / ширмами по боковым сторонам, имеет специальный режим работы, в том числе возможность отключения вывода информации на экран банкомата.

2.6. Если клиент с нарушениями зрения планирует воспользоваться банкоматом, целесообразно проинформировать его о подходящих для него адаптивных особенностях этого банкомата и предложить помощь, например: проводить до банкомата, адаптированного под нужды клиента;

⁹ Ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

информировать о наличии аудио-разъема для наушников и помочь подключить наушники; информировать об устройстве клавиатуры конкретного банкомата (о типе цифровой клавиатуры (порядок расположения клавиш 1-9) и о наличии тактильных меток, рельефно-точечного шрифта Брайля на клавиатуре и основных обозначениях клавиш, а также об иных разъемах и функциональных деталях банкомата (купюроприемник, кардридер и т.д.). Помогать клиенту определять местоположение той или иной детали банкомата по его просьбе.

2.7. Оказать содействие клиенту при затруднении правильно вставить карту в банкомат в случае, если на карте клиента отсутствует эмбоссирование или иные тактильные опознавательные признаки.

2.8. Если банкомат не адаптирован под самостоятельное использование клиентом с нарушениями зрения (например, не имеет аудио-разъема и соответствующей возможности управления или имеет только сенсорный экран, доступ к которому у клиента с нарушениями зрения ограничен или отсутствует), после самостоятельного ввода клиентом PIN-кода (пароля, иного идентификатора клиента) администратору зала рекомендуется предложить помощь клиенту в совершении операций, например, нажимать на кнопки банкомата или сенсорный экран для проведения необходимой операции, параллельно комментируя свои действия клиенту. В этом случае оказание помощи клиенту с нарушениями зрения работником финансовой организации в совершении операций с применением банкомата целесообразно осуществлять под визуальным контролем другого работника данной организации. Возможность оказания указанной помощи не должна приводить к совершению работником финансовой организации юридически значимых действий от имени клиента, а также к возникновению риска распространения информации, относящейся к банковской тайне. Если клиент ввиду особенностей банкомата не имеет возможности самостоятельно ввести PIN-код (пароль, иной идентификатор), администратору зала целесообразно предложить

клиенту альтернативный вариант совершения необходимой операции на ином банкомате, обеспечивающем клиенту самостоятельный ввод PIN-кода (пароля, иного идентификатора), или сопроводить клиента с нарушениями зрения к окну обслуживания.

2.9. Обеспечить своевременное громкое и четкое озвучивание электронным табло номера электронной очереди и соответствующего окна обслуживания.

2.10. Помочь клиенту с нарушениями зрения взять талон электронной очереди, предусматривающий приоритетное обслуживание, и оказать помощь в передвижении к нужному окну обслуживания при появлении соответствующего номера на электронном табло, в особенности в случае, если номер талона электронной очереди не озвучивается.

2.11. Обеспечить наличие в подразделении лупы или электронного ручного видео-увеличителя, который может потребоваться слабовидящим клиентам для комфортного ознакомления с любой информацией и проведения операций, и, при наличии такой возможности, электронного стационарного видео-увеличителя в зоне обслуживания клиентов. Перед обслуживанием проинформировать клиента о наличии в подразделении возможности воспользоваться электронным ручным видео-увеличителем и другими ассистивными технологиями и устройствами, которые могут потребоваться клиентам с нарушениями зрения для комфортного осуществления операций: например, специализированными трафаретами для обозначения места для собственноручной подписи клиента с нарушениями зрения и другими устройствами, которые финансовая организация имеет право применять для обеспечения полноценного оказания услуг при обслуживании клиентов с нарушениями зрения.

2.12. Уточнить у клиента с нарушениями зрения, какой способ ознакомления с информацией и документацией, в том числе предоставляемой клиенту для подписания (договор, согласие на оказание услуги и т.д.), является для него предпочтительным. При обслуживании в

подразделении предложить клиенту с нарушениями зрения несколько реализуемых альтернативных каналов взаимодействия, например: предоставление документа на бумажном носителе на матовой бумаге, исключающей появление бликов, с укрупненным шрифтом (здесь и далее – кегль не менее 16 пунктов); предоставление документа в доступном формате нарочно (на бумажном носителе) и (или) в доступном формате в электронном виде (отправка на указанный клиентом адрес электронной почты, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.) с защитой от изменений в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа (здесь и далее – PDF (обязательно содержащий текстовый слой), RTF, TXT, DOC(X)); звуковое воспроизведение текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги.

2.13. Обеспечить наличие возможностей, упрощающих визуальное восприятие интерфейса банкомата и дистанционных каналов (интернет-сайта и мобильного приложения) слабовидящими пользователями (в частности, изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации и другие).

2.14. Обеспечить возможность взаимодействия с клиентами с нарушениями зрения при обслуживании через контакт-центр. При обслуживании клиента по телефону рекомендуется предложить клиенту пройти биометрическую голосовую аутентификацию при наличии технической возможности ее реализации. В отсутствие указанной возможности рекомендуется реализовать иные методы аутентификации клиента по телефону, обеспечивающие при этом оказание услуг в полном объеме.

3. При обслуживании людей с нарушениями слуха и / или речи в финансовых организациях рекомендуется:

3.1. Уточнить у клиента с нарушениями слуха и / или речи, какой способ общения и каналы получения информации являются для него наиболее предпочтительными. При общении с клиентом с нарушениями слуха и / или речи дать ему возможность высказаться, не перебивать его, не пытаться ускорить его и закончить фразы за него, или вежливо предложить альтернативный удобный для клиента способ коммуникации, например, при помощи бумаги и ручки, с использованием телефона и т.д.

3.2. Говорить спокойно и внятно с четкой артикуляцией, глядя в лицо клиенту и не повышая голос без соответствующей просьбы, для обеспечения удобства при считывании клиентом произнесенной информации по губам. Рекомендуется, при наличии возможности, находиться с той стороны, с которой клиент будет лучше слышать. Если клиент просит повторить информацию, рекомендуется повторить фразу другими словами, по возможности упростив предложение сохранив его суть.

3.3. При необходимости привлечь внимание клиента с нарушениями слуха, рекомендуется помахать ему рукой или дотронуться до него (как правило, до плеча или руки выше локтя).

3.4. Обеспечить участие в переговорах с клиентом специалиста, владеющего русским жестовым языком. При наличии в подразделении специалиста, способного общаться на русском жестовом языке, рекомендуется внедрить в систему электронной очереди возможность выбора такого специалиста для помощи клиенту с нарушениями слуха и / или речи в совершении операций. При отсутствии в подразделении специалиста, способного общаться на русском жестовом языке, или по соответствующему желанию клиента обеспечить возможность проведения онлайн-видеоконсультации клиента у специалиста финансовой организации, владеющего русским жестовым языком, письменного общения с клиентом, общения через личного сурдопереводчика клиента либо использования клиентом дистанционного сервиса сурдоперевода с

использованием мобильного устройства, принадлежащего клиенту.

3.5. Не препятствовать присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика¹⁰ при обслуживании клиента из числа ЛСИ и МГН при наличии согласия клиента, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем. Если сопровождающий слепоглухого, глухого или слабослышащего клиента говорит, что он переводчик русского жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), то работнику уместно попросить переводчика русского жестового языка предъявить соответствующие документы и снять с них копии. Помимо удостоверения личности (паспорта), рекомендуется запросить у переводчика документ об образовании и квалификации¹¹. В целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, желательно проводить видеозапись обслуживания с переводчиком русского жестового языка, заранее предупредив его и клиента об этом. Также уместно попросить переводчика русского жестового языка проставить свою подпись на документе (кредитном договоре, договоре ипотеки и пр.) с указанием, что текст документа переведен им без искажений.

3.6. Обеспечить своевременное крупное и четкое отображение номера электронной очереди и соответствующего окна на электронном табло. Предложить клиентам с нарушениями слуха и / или речи возможность получения для последующего ознакомления электронной копии любого документа, содержание которого должно быть точно и полностью доведено до сведения указанного клиента (отправка на указанную клиентом электронную почту, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.).

3.7. Разместить в подразделении хотя бы одно устройство для онлайн-видеоконсультации, позволяющее клиентам с нарушениями слуха

¹⁰ Ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

¹¹ Ст. 14 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

или речи получить консультацию и обслуживание у специалиста, владеющего русским жестовым языком, – при отсутствии в подразделении специалистов, владеющих русским жестовым языком. Предложить такой вариант обслуживания клиенту с нарушениями слуха и речи.

3.8. Обеспечить возможность авторизации и взаимодействия с клиентами, имеющими нарушения слуха и / или речи, через контакт-центры посредством канала взаимодействия, не предусматривающего вербальное общение.

3.9. Внедрить возможность онлайн-видеоконсультации с работником финансовой организации на интернет-сайте и в мобильном приложении с возможностью прохождения удаленной аутентификации. Обеспечить в рамках данного сервиса присутствие профессиональных сурдопереводчиков из числа сотрудников финансовой организации или официальных посредников, способствующих обмену информацией между специалистом, в обязанности которого входит совершение финансовых операций, и клиентом с нарушениями слуха и / или речи.

4. При обслуживании людей с ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти) в финансовых организациях рекомендуется:

4.1. Оказывать помощь клиенту с ментальными нарушениями при передвижении в подразделении, выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди. При наличии такой возможности обеспечить обслуживание клиента с ментальными нарушениями вне общей очереди.

4.2. Использовать максимально простые, краткие и емкие речевые формулировки (например, «Я Вас отведу», а не «Позвольте проводить Вас»), говорить четко и в умеренном темпе, при необходимости озвучивать информацию повторно, действовать мягко и без принуждения.

4.3. При наличии такой возможности обеспечить обслуживание

клиента с ментальными нарушениями в отдельном помещении в тихой спокойной обстановке, максимально исключая возникновение стрессовых факторов для клиента, например, таких как большое количество людей, шумное скопление людей, необходимость длительного ожидания в очереди и так далее.

4.4. Коротко, четко и понятно информировать клиента о возможности дистанционного обслуживания на сайте и в мобильном приложении, о преимуществах адаптивных решений, созданных для удаленного обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к услугам с использованием дистанционных каналов доступа и аутентификации.

4.5. Предоставить для ознакомления клиентам с ментальными нарушениями специальные версии документов в упрощенном виде¹² с краткими, легко понятными и емкими формулировками, четким разграничением и внятным изложением информации по логическим параграфам, одинаковой длиной строк, укрупненным шрифтом, дополненных простыми для восприятия крупными картинками, иллюстрациями, схемами и / или диаграммами.

4.6. Предоставить клиенту с ментальными нарушениями возможность получения им для последующего ознакомления электронной версии любого справочного или пояснительного документа, предоставляемого в дополнение к документу, содержание которого должно быть точно и в полном объеме доведено до сведения указанного клиента (отправка на предпочтительную для клиента электронную почту, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.). Рекомендуется давать пояснения в упрощенном виде, с использованием

¹² Это относится к документам на ознакомление, а не к документам для заключения договора двумя сторонами, предоставляемым на подпись клиенту и финансовой организации. В данном случае рекомендуется в упрощенном виде донести до клиента смысл и содержание документа, который будет предоставлен на подписание, при помощи документа, составленного в упрощенном виде. Это же относится, в том числе, к информационным документам, проспектам, брошюрам, памяткам, непечатным, в том числе электронным, и иным справочным, пояснительным и ознакомительным документам финансовой организации.

простых формулировок, сопроводительных картинок, диаграмм и т.д.

5. При обслуживании людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата или отсутствующими конечностями (в том числе людей, имеющих двигательные нарушения верхних конечностей) в финансовых организациях рекомендуется:

5.1. Помочь клиенту войти в помещение в случае если он затрудняется сделать это самостоятельно. Помочь клиенту открыть дверь в помещение в случае, если в подразделении отсутствуют автоматически открывающиеся двери.

5.2. Предусмотреть для пользователей инвалидных колясок специально отведенные места в зале ожидания и сидячие места для ожидания клиентов с иными нарушениями опорно-двигательного аппарата. Проводить клиента до места в зале ожидания.

5.3. Помочь клиенту с нарушениями опорно-двигательного аппарата сориентироваться в подразделении. Предложить клиенту помощь в выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди. Сопроводить клиента с нарушениями опорно-двигательного аппарата к окну обслуживания или месту его обслуживания при появлении на табло соответствующего номера электронной очереди, указанного на талоне клиента.

5.4. Обеспечить беспрепятственный доступ к окну обслуживания клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках.

5.5. Проводить обслуживание клиента в месте, где специалист, в обязанности которого входит совершение финансовых операций, будет располагаться так, чтобы его глаза были на одном уровне с глазами клиента – например, за специальным низким столиком в случае, если стойки для обслуживания не обеспечивают комфортное общение для клиентов, передвигающихся на инвалидных колясках.

5.6. Промаркировать банкоматы, удобные для использования клиентами, передвигающимися на инвалидных колясках, обозначив, например, что конструкция и расположение банкомата позволяют человеку, находящемуся в инвалидной коляске, дотянуться до щели приемного устройства, PIN-клавиатуры и окна выдачи купюр. Дополнительно, при возможности, обеспечить доступ к банкомату при помощи пандуса или подиума.

5.7. Если клиент предпочитает воспользоваться устройством самообслуживания, например, банкоматом, проводить его к банкомату, адаптированному под его нужды (например, низкие банкоматы для пользователей инвалидных колясок).

5.8. Убедиться, что клиент не испытывает трудностей при введении платежной карты в считывающее устройство банкомата из-за наличия коляски и других ограничений.

6. При обслуживании в финансовых организациях людей с множественными нарушениями функций организма и прочих категорий ЛСИ и МГН рекомендуется разумно сочетать положения, изложенные в настоящих Методических рекомендациях.

7. В дополнение к настоящим Методическим рекомендациям Банк России, изучив международный опыт адаптации финансовых услуг для ЛСИ и МГН, рекомендует финансовым организациям учитывать международную практику при разработке собственных адаптивных решений для обслуживания ЛСИ и МГН и обратить внимание на следующие документы при адаптации подразделений и каналов дистанционного обслуживания для использования ЛСИ и МГН:

7.1. ГОСТ Р 52872-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по

зрению» (введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст).

7.2. Информационное письмо Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения».

7.3. Информационное письмо Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения».

7.4. Информационное письмо Банка России от 28.01.2019 № ИН-01-59/5 «О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов».

7.5. Письмо Банка России от 29.07.2015 № 02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов».

7.6. ADA Accessibility Guidelines of United States Access Board¹³.

7.7. ADA Standards for Accessible Design of U.S. Department of Justice¹⁴.

7.8. IBA Standards on Accessible ATM (№ CIR/RB/ATMVCP/6846 от 27.02.2013)¹⁵.

7.9. Руководство «Making written information easier to understand for people with learning disabilities» Министерства здравоохранения Великобритании¹⁶.

¹³ URL: https://www.access-board.gov/index.php?option=com_content&view=article&id=1350&Itemid=1518

¹⁴ URL: <https://www.ada.gov/regs2010/2010ADAStandards/2010ADAstandards.htm>

¹⁵ URL: https://talkingatmindia.org/Download.aspx?name=IBA%20standards%20on%20Accessible%20ATM_27February2013.pdf

¹⁶ URL: <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130703133435/http://odi.dwp.gov.uk/docs/iod/easy-read-guidance.pdf>

7.10. Section 508 Amendment to the U.S. Rehabilitation Act Standards for Web-based content (§ 1194.24)¹⁷.

7.11. Международные рекомендации Web Content Accessibility (WCAG) 2.1¹⁸, Authoring Tool Accessibility (ATAG) 2.0¹⁹, User Agent Accessibility (UAAG) 2.0²⁰ и Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) 1.1²¹.

8. Банк России рекомендует финансовым организациям осуществлять трудоустройство ЛСИ и МГН, обладающих соответствующей квалификацией и необходимым опытом в профессиональной сфере, в том числе в целях развития эмоционального интеллекта и повышения компетенций других работников финансовой организации, а также совместной выработки с работниками из числа ЛСИ и МГН, являющимися сотрудниками финансовой организации, лучших решений по обеспечению доступности физических и цифровых каналов, а также продуктов и услуг для клиентов из числа ЛСИ и МГН.

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов

¹⁷ URL: <https://www.federalregister.gov/documents/2017/01/18/2017-00395/information-and-communication-technology-ict-standards-and-guidelines>

¹⁸ URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

¹⁹ URL: <https://www.w3.org/TR/ATAG20/>

²⁰ URL: <https://www.w3.org/TR/UAAG20/>

²¹ URL: <https://www.w3.org/TR/wai-aria/>