

**Некредитным финансовым организациям Банком России  
рекомендовано разработать внутренние регламенты обеспечения доступности  
их услуг для пожилых, маломобильных лиц и инвалидов**

К некредитным финансовым организациям, согласно Федеральному закону от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», относятся – выделенный Банком России *тип финансовых организаций*, включающий следующих участников финансового рынка: субъекты страхового дела; негосударственные пенсионные фонды; микрофинансовые организации; кредитные потребительские кооперативы; жилищные накопительные кооперативы; бюро кредитных историй; сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы; ломбарды и другие.

В целях повышения доступности услуг для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения некредитным финансовым организациям Банком России рекомендовано:

**При дистанционном обслуживании лиц, указанной категории:**

Адаптировать программы, предоставляемые некредитной финансовой организацией для дистанционного взаимодействия (далее - мобильные приложения), и официальные сайты некредитных финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальные сайты) для удобства использования лицами с нарушениями зрения и слуха с учётом рекомендаций Банка России и стандартов:

Обеспечить возможность использования мобильных приложений и официальных сайтов совместно с программами экранного доступа, считывающими информацию с экрана компьютера или мобильного устройства и облегчающими работу лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения с мобильными приложениями, а также с программами, преобразующими текстовую информацию в устную речь с чётким, понятным, разборчивым звучанием, для лиц с нарушениями зрения;

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

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

- при разработке приложения избегать использования мерцающих элементов;

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

Доступность мобильных приложений для пользователей с сенсорными нарушениями (нарушения слуха и (или) зрения) обеспечивается предоставлением им той же информации и тех же функциональных возможностей, которые предоставляются пользователям без сенсорных нарушений. Для достижения

указанной цели при программировании мобильных приложений рекомендуется учитывать следующее:

любой элемент интерфейса, визуально доступный и представляющий собой ценность для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения, на уровне кода должен сопровождаться аннотацией на русском языке;

каждый элемент интерфейса, требующий совершения каких-либо действий от лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения, на уровне кода должен содержать указание на тип элемента, например: «заголовок», «кнопка», «поле» и так далее;

все элементы интерфейса на уровне кода должны располагаться в строгой логической последовательности для лиц, указанной категории, являющихся пользователями программ экранного доступа, для верного восприятия предоставляемой им информации.

**При заключении (изменении) договоров об оказании финансовой услуги** с лицами с инвалидностью, маломобильными группами населения и пожилым населением, подготовке ответов на их обращения **использовать версии ответа в виде документа в формате Word для слабовидящих; предусмотреть возможность выезда работника** некредитной финансовой организации по адресу места жительства гражданина указанной категории или места, определённого лицом, указанной категории, в качестве наиболее удобного для обслуживания.

**При обслуживании лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения в офисах некредитных финансовых организаций:**

офисы некредитных финансовых организаций рекомендовано оборудовать средствами для облегчения доступа лиц, указанной категории (пандусами при нахождении офиса в отдельно стоящих зданиях/сооружениях, антискользящими покрытиями, поручнями лестничных пролётов, кнопками вызова персонала некредитной финансовой организации для сопровождения указанных лиц);

назначить лицо из числа руководителей подразделения некредитной финансовой организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг некредитных финансовых организаций;

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

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

обеспечить доступность информации об услугах, образцах заявлений и иной информации для ознакомления, в том числе при необходимости, за счёт полного и точного доведения содержания документов работниками некредитной финансовой организации;

обеспечить для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения при необходимости возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или доверенным лицом;

обеспечить допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при заключении (изменении) договоров об оказании финансовой услуги в офисе некредитной финансовой организации в случае, если лицо с инвалидностью посещает офис финансовой организации в сопровождении сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика;

информировать об адаптации офисов под потребности лиц, указанной категории, например, путём размещения специальных логотипов при входе в офис, в информационных буклетах, а также размещать информацию об офисах, адаптированных для обслуживания лиц с ограничениями, на официальных сайтах организаций.

Банком России рекомендуется проводить работы по повышению квалификации работников некредитной финансовой организации (в программу обучения работников, обслуживающих клиентов некредитной финансовой организации - физических лиц, включать темы, предусматривающие изучение приёмов общения с лицами указанной категории, а также правила оказания помощи при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами.

Рекомендуется включить в программу обучения указанных работников изучение положений письма Федеральной нотариальной палаты «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» - при отсутствии возможности клиентом самостоятельно поставить подпись вследствие полученных травм, заболеваний и их последствий, иного медицинского состояния и возрастных особенностей, в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению.

В программу обучения кассиров, осуществляющих кассовые операции с инвалидами по зрению, и работников, присутствующих при проведении указанных операций, включать темы, предполагающие изучение законодательства Российской Федерации в части регулирования использования инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи при осуществлении кассовых операций.

Учесть содержащиеся в рекомендациях Банка России положения при разработке внутренних регламентов, соответствующих должностных инструкций для работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами, являющимися лицами с инвалидностью, маломобильными группами населения и пожилым населением.

Несмотря на то, что информация, изложенная в рекомендациях Банка России, носит рекомендательный характер, хочется надеяться и верить, что руководители некредитных финансовых организаций отнесутся к указанной информации с высокой ответственностью и серьёзностью.