

Опросник для кредитных организаций по созданию доступной среды для людей с инвалидностью, пожилого населения и иных маломобильных групп населения (далее – ЛСИ и МГН)

Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20

(обязателен к заполнению)

№ вопроса	Рекомендации Банка России	Степень исполнения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Комментарии и уточнения, если выбран вариант, отличный от "да" Укажите причины частичного / полного невыполнения рекомендаций, планы по реализации, что конкретно и как именно реализовано, каким конкретно способом, если возможна реализация несколькими способами (как именно реализовано) <i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>
1	2	3	4	5
1.	Оказание кредитных организаций платежных услуг с использованием автоматических устройств либо дистанционных способов доступа			
1.1.	Банкоматы или иные автоматические устройства (например, терминалы)			
1.1.1.	наличие тактильных меток на клавиатуре, позволяющих лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации			
1.1.2.	возможность использования программы экранного доступа для вывода всей информации, отображаемой на экране банкомата, с применением программных синтезаторов речи			
1.1.3.	реализация вывода информации в аудиоформате через наушники пользователя (обеспечение наличия разъема для наушников)			

1.1.4.	возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата			
1.1.5.	возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом			
1.1.6.	возможность вывода информации на экран в контрастном режиме с выводом текста черными буквами на белом фоне или белыми буквами на черном фоне с возможностью выбора фона (позитив/негатив)			
1.1.7.	наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным шрифтом и/или рельефно-точечным шрифтом Брайля			
1.1.8.	ограничение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним лиц с нарушениями зрения, в том числе, при наличии возможности, размещение банкомата в специальной кабинке с целью ограничения нежелательного доступа третьих лиц при самостоятельной работе с банкоматом клиента с нарушениями зрения либо отключение вывода информации на экран при входе в режим для незрячих			
1.2.	Дистанционные каналы обслуживания (сайт, мобильные приложения, колл-центр кредитной организации)			
1.2.1.	внедрена система IVR, позволяющая в автоматическом режиме взаимодействовать с клиентом в целях предоставления ему информации (например, о состоянии счета, создании (генерировании) ПИН-кода)			

1.2.2.	в случае если система IVR является единственным каналом для предоставления информации, блокировки карты и/или создания (генерирования) ПИН-кода, обеспечен альтернативный канал предоставления/получения информации для лиц с нарушениями слуха			
1.2.3.	адаптированы программы, предоставляемые кредитной организацией своим клиентам для дистанционного взаимодействия (далее – мобильные приложения), и официальные сайты кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для удобства использования лицами с нарушениями зрения и слуха с учетом рекомендаций Банка России и действующих стандартов			
1.2.4.	обеспечена возможность использования мобильных приложений и официальных сайтов совместно с программами экранного доступа, считывающими информацию с экрана компьютера или мобильного устройства и облегчающими работу ЛСИ и МГН с мобильными приложениями, а также с программами, преобразующими текстовую информацию в устную речь для лиц с нарушениями зрения, с четким, понятным, разборчивым звучанием			
1.2.5.	дополнены аудиоканалы взаимодействия с клиентами текстовыми и графическими интерфейсами, например, при помощи внедрения технологии чата, видеозвонка и предоставления услуги сурдоперевода для лиц с нарушениями слуха			
1.2.6.	обеспечены краткие текстовые формулировки и, в случае необходимости доведения до сведения пользователя большого объема информации, наличие нетекстовых сопроводительных элементов в виде простых и облегчающих восприятие изображений, схем, диаграмм и так далее для лиц с нарушениями ментального характера			

1.2.7.	при разработке мобильного приложения обеспечено отсутствие мерцающих элементов			
1.2.8.	проведено тестирование сайта и мобильных приложений в отношении возможности взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений			
1.2.9.	обеспечена аннотация визуально доступных элементов интерфейса сайта и мобильных приложений на русском языке			
2.	Офисы и подразделения кредитной организации, в которых производится обслуживание ЛСИ и МГН			
2.1.	обеспечена контрастная маркировка, тактильные наземные указатели, звуковая информация в зале обслуживания, система электронной очереди, звуковые пульта (кнопки вызова персонала) у входа в отделение			
2.2.	обеспечено наличие устройств, усиливающих звук, а также коммуникационных устройств, позволяющих вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами кредитной организации			
2.3.	для ЛСИ и МГН, при соответствующей необходимости, обеспечена возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или подписью доверенного лица			
2.4.	обеспечена доступность информации об услугах, образцах заявлений и прочем для ознакомления, в том числе при необходимости, за счет полного раскрытия содержания документов работниками кредитной организации			

2.5.	осуществляется информирование об адаптации отделений под потребности инвалидов (например, путем размещения специальных логотипов при входе в отделения, в информационных буклетах), а также выделение информации об отделениях, адаптированных для обслуживания лиц с ограничениями, на официальных сайтах кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			
3.	Повышение квалификации работников кредитной организации			
3.1.1.	в программу обучения работников, обслуживающих клиентов кредитной организации – физических лиц, включены темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ и МПН, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами			
3.1.2.	в программу обучения персонала, взаимодействующего с клиентами, введено изучение пунктов 5.11 и 6 письма Федеральной нотариальной палаты от 22.07.2016 № 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» (вместе с «Методическими рекомендациями по удостоверению доверенностей», утвержденными решением Правления Федеральной нотариальной палаты от 18.07.2016, протокол № 07/16) – при отсутствии возможности клиентом самостоятельно поставить подпись вследствие полученных травм, заболеваний и их последствий, иного медицинского состояния и возрастных особенностей, статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 07.03.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению			

3.2.	<p>в программу обучения кассовых и контролирующих работников включены темы, предполагающие изучение законодательства Российской Федерации в части регулирования использования инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи при осуществлении кассовых операций, в том числе: положений статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», статьи 84.1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1 приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления», включая вопросы по данной теме в программу проверки знаний работников, предусмотренную пунктом 1.9 Положения Банка России от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»</p>			
4.	<p>разработаны внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг кредитной организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов</p>			
5.	<p>разработан план мероприятий («дорожная карта») поэтапного обеспечения предусмотренных законодательством Российской Федерации условий доступности для ЛСИ и МПН объектов и услуг, предоставляемых кредитной организацией, с учетом содержащихся в настоящем письме рекомендаций (при наличии направить в адрес Банка России)</p>			
6.	<p>назначено лицо из числа руководителей подразделения кредитной организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг кредитных организаций для инвалидов (в поле для комментариев указать ФИО, должность, контактные данные)</p>			

Дополнительный блок вопросов (обязателен к заполнению)

№ вопроса	Вопрос	Степень исполнения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>	Комментарии и уточнения <i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев в свободной форме</i>	Плановые сроки обеспечения соответствия стандарту ГОСТ Р 52872-2019 (в вопросе 7) / Плановые сроки разработки мер и продуктов для людей с ментальными нарушениями (в вопросе 8) <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>
1	2	3	4	5
7.	готовность выполнять рекомендации, изложенные в Национальном стандарте 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», в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания кредитной организации			
8.	наличие мер, повышающих качество и удобство обслуживания для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, (например, изложенные в Методических рекомендациях 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), а также специальных продуктов и услуг для указанных категорий населения (<i>при наличии и/или нахождении в процессе реализации таких мер и/или продуктов/услуг, просьба указать их в комментариях</i>)			

ПОЯСНЕНИЕ

к Опроснику для кредитных организаций
по созданию доступной среды для людей с инвалидностью,
пожилого населения и иных маломобильных групп населения

ВНИМАНИЕ. Опросник содержит два блока вопросов. Оба блока вопросов обязательны к заполнению.

Опросник включает в себя:

- Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20¹;
- Дополнительный блок вопросов.

Раздел 1. Пояснения к заполнению Основного блока вопросов на основании Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20

1. Заполнению подлежат только белые ячейки.
2. Серые ячейки обозначают категории и подкатегории вопросов и заполнению не подлежат.
3. В каждой белой ячейке в столбце 3 «Степень исполнения» и столбце 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

3.1. В столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется к реализации;
- Частично, завершение планируется;
- Частично, завершение не планируется.

3.2. В столбце 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

¹ 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».

- До конца 2020 года;
- До конца 2021 года;
- До конца 2022 года;
- В срок свыше 3 лет;
- Реализация не планируется.

4. Если рекомендация полностью исполнена, столбец 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» не заполняется.

5. Столбец 4 «Комментарии и уточнения, если выбран вариант, отличный от "да"» подлежит заполнению в свободной форме.

6. В каждой белой ячейке столбца 4 «Комментарии и уточнения, если выбран вариант, отличный от "да"» необходимо указать следующую информацию:

- Причины частичной реализации соответствующей рекомендации;
- Причины полного невыполнения соответствующей рекомендации;
- Какие барьеры существуют для полной реализации соответствующей рекомендации;
- Планы по окончанию выполнения соответствующей рекомендации (при их наличии);
- Указание конкретного(-ых) решения(-ий), выбранного(-ых) кредитной организацией для реализации соответствующей рекомендаций;
- Указание перечня внедренных адаптивных решений / элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных элементов / элементов функционала;
- Причины внедрения выбранных адаптивных решений / элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных элементов / элементов функционала;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

Раздел 2. Пояснения к заполнению Дополнительного блока вопросов

1. В каждой белой ячейке в столбце 3 «Степень исполнения» и столбце 5 «Плановые сроки обеспечения соответствия стандарту ГОСТ Р 52872-2019 (в вопросе 7) / Плановые сроки разработки мер и продуктов для людей с ментальными нарушениями (в вопросе 8)» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

1.1. Для вопроса 7 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Полностью готовы;
- Скорее готовы;
- Скорее не готовы;
- Полностью не готовы.

1.2. Для вопроса 8 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Есть меры и продукты/услуги;
- Есть меры, продукты/услуги планируются;
- Есть продукты/услуги, меры планируются;
- Есть меры, продукты/услуги не планируются;
- Есть продукты/услуги, меры не планируются;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется и то, и другое;
- Нет, но планируются продукты/услуги;
- Нет, но планируются меры.

1.3. В столбце 5 «Плановые сроки реализации» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2020 года;
- До конца 2021 года;
- До конца 2022 года;
- В срок свыше 3 лет;
- Реализация не планируется.

2. Если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Полностью готовы», столбец 5 «Плановые сроки реализации» для указанного вопроса не заполняется.

3. Если в вопросе 8 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Есть меры и продукты», столбец 5 «Плановые сроки реализации» для указанного вопроса не заполняется.

4. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

5. (в вопросе 7) / "Есть меры и продукты" (в вопросе 8)

6. Если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения», выбран вариант, отличный от «Полностью готовы», в столбце 4 «Комментарии и уточнения» в указанном вопросе необходимо указать следующую информацию:

- Причины неполной готовности к использованию и выполнению в своей кредитной организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019, в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания кредитной организации;
- Причины полной неготовности к использованию и выполнению в своей кредитной организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019, в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания кредитной организации;
- Какие барьеры существуют для использования и выполнения в своей кредитной организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

7. В вопросе 8 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- Какие меры уже используются кредитной организацией для повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Какие продукты/услуги уже разработаны кредитной организацией специально для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Какие меры находятся в разработке (в том числе планируемые к разработке) у кредитной организации для повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Какие продукты/услуги находятся в разработке (в том числе планируемые к разработке) у кредитной организации специально для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Причины отсутствия у кредитной организации мер и/или продуктов/услуг для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;

- Причины отсутствия у кредитной организации планов по разработке мер и/или продуктов/услуг для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Какие барьеры существуют для разработки и использования мер, продуктов/услуг для повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.