



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)**

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12  
www.cbr.ru  
тел. (495) 771-91-00

от 23.10.2017 № ИН-01-59/50  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Некредитным финансовым  
организациям

Саморегулируемым  
организациям и  
профессиональным  
объединениям в сфере  
финансового рынка  
(по списку рассылки)

Информационное письмо о рекомендациях  
по обеспечению доступности услуг  
некредитных финансовых организаций для лиц  
с инвалидностью, маломобильных  
групп населения и пожилого населения

В целях повышения доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения (далее при совместном упоминании – ЛСИ и МГН) Банк России в дополнение к письму от 29.07.2015 № 02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов» доводит до сведения некредитных финансовых организаций и саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка следующее.

Для целей настоящего информационного письма 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 населения<sup>1</sup> понимаются люди,

<sup>1</sup> 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

испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

Под пожилым населением<sup>2</sup> понимаются женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет.

Проанализировав имеющийся опыт ряда некредитных финансовых организаций по обеспечению доступности их услуг для ЛСИ и МГН, Банк России рекомендует некредитным финансовым организациям:

1. При дистанционном обслуживании ЛСИ и МГН:

1.1. Адаптировать программы, предоставляемые некредитной финансовой организацией ЛСИ и МГН 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 учетом настоящих рекомендаций и стандартов<sup>3</sup>:

обеспечить 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 с четким, понятным, разборчивым звучанием, для лиц с нарушениями зрения;

дополнить аудиоканалы взаимодействия с клиентами текстовыми и графическими интерфейсами, например, при помощи внедрения

---

доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (статья 1).

<sup>2</sup> Согласно терминам и определениям, представленным в «СП 35-106-2003. Расчет и размещение учреждений социального обслуживания пожилых людей» (одобрен и рекомендован к применению постановлением Госстроя России от 22.09.2003 № 166).

<sup>3</sup> Международные рекомендации Web Content Accessibility (WCAG) 2.0; Section 508 Amendment to the U.S. Rehabilitation Act Standards for Web-based content (§ 1194.24); «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).

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 объема 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 распространенными 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 ЛСИ и МГН, на уровне кода должен сопровождаться аннотацией на русском языке;

каждый элемент интерфейса, требующий совершения каких-либо действий от ЛСИ и МГН, 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 ЛСИ и МГН, являющихся пользователями программ экранного доступа, для верного восприятия предоставляемой им информации.

1.2. При заключении (изменении) договоров об оказании финансовой услуги с ЛСИ и МГН, подготовке ответов на их обращения использовать

версии ответа в виде документа в формате Word для слабовидящих.

1.3. При заключении (изменении) договоров об оказании финансовой услуги предусмотреть возможность выезда работника некредитной финансовой организации по адресу места жительства ЛСИ и МГН или места, определенного ЛСИ и МГН в качестве наиболее удобного для обслуживания.

2. При обслуживании ЛСИ и МГН в офисах некредитных финансовых организаций:

оборудовать офисы некредитных финансовых организаций средствами для облегчения доступа ЛСИ и МГН (пандусами, при нахождении офиса в отдельно стоящих зданиях / сооружениях, антискользящими покрытиями, поручнями лестничных пролетов, 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 ЛСИ и МГН;

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 счет полного и точного доведения содержания документов работниками некредитной финансовой организации;

обеспечить для ЛСИ и МГН при необходимости возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или доверенным лицом;

обеспечить для ЛСИ и МГН 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 ЛСИ и МГН, например, путем 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.

3. При проведении работы по повышению квалификации работников некредитной финансовой организации:

3.1. В программу обучения работников, обслуживающих клиентов некредитной финансовой организации – физических лиц, включать темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ и МГН, 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.

Также рекомендуется включить в программу обучения указанных работников 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 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению.

3.2. 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, 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».

4. Учесть содержащиеся в настоящем письме рекомендации при разработке соответствующих должностных инструкций для работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами, являющимися ЛСИ и МГН.

5. Разработать внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для ЛСИ и МГН объектов и услуг некредитной финансовой организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов.

Информация, изложенная в настоящем письме, носит рекомендательный характер.

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

Э.С. Набиуллина