

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПЛАНЫ  
РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ  
ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  
И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

АВГУСТ 2022





**83,2%**

**людей с инвалидностью полностью  
или «скорее удовлетворены» обслуживанием  
в кредитных организациях в 2021 году**

**81,3%**

**в 2020 году**



**Завершена реализация Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2020–2021 годы<sup>1</sup>. Разработан и доработан с учетом предложений участников Рабочей группы проект Плана мероприятий («дорожной карты») на 2022–2024 годы**



**Подведены результаты четвертого этапа ежегодного мониторинга исполнения кредитными организациями (далее – КО) рекомендаций Банка России<sup>2</sup> по созданию безбарьерной среды для ЛСИ и МГН<sup>3</sup>**



**На сайте Банка России опубликовано «Исследование состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью в 2021 году»<sup>4</sup>**

По результатам опроса 83,2% ЛСИ полностью или скорее удовлетворены обслуживанием в КО (81,3% в 2020 году)



**Разработаны и опубликованы / готовятся к публикации на сайте Банка России рекомендации для финансовых организаций**

- Информационное письмо от 27.12.2021 ИН-06-59/101 о рекомендациях по обслуживанию самозанятых с инвалидностью, индивидуальных предпринимателей с инвалидностью, а также субъектов малого и среднего предпринимательства, использующих труд лиц с инвалидностью<sup>5</sup>
- Информационное письмо от 24.06.2022 № ИН-04-59/88 о рекомендациях по сохранению уровня финансовой доступности<sup>6</sup>, в т.ч. для ЛСИ и МГН
- Подготовлено и готовится к выпуску информационное письмо по недопущению дискриминации в отношении ЛСИ и пожилых в процессе страхования рисков при получении финансовых услуг (публикация планируется в ближайшее время)

1. [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112065/map\\_2020\\_2021.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112065/map_2020_2021.pdf)

2. В соответствии с информационным письмом Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20, а также рядом положений иных информационных писем и методических рекомендаций Банка России по указанной теме

3. За исключением тех, кто прямо сообщил, что не обслуживает физических лиц

4. [http://cbr.ru/Collection/Collection/File/40900/research\\_persons\\_disabilities\\_2021.pdf](http://cbr.ru/Collection/Collection/File/40900/research_persons_disabilities_2021.pdf)

5. [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112065/map\\_2020\\_2021.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112065/map_2020_2021.pdf)

6. <http://cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/5930>



**Приняты в работу рекомендации Банку России<sup>1</sup>, опубликованные 29.03.2022 Общественной палатой Российской Федерации<sup>2</sup> (далее – ОП РФ) по итогам круглого стола 16.11.2021 на тему «Обсуждение доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения», завершающего широкое общественное обсуждение указанных вопросов**

Среди основных рекомендаций:

- обучение социально уязвимых групп населения вопросам финансовой грамотности и способов противодействия социальной инженерии,
- законодательное урегулирование вопросов использования биометрических персональных данных в качестве собственноручной подписи, предоставления сервиса «второй руки» и возможности ограничить получение финансовых услуг через дистанционные каналы<sup>3</sup>,
- сохранение числа и уровня адаптации точек доступа к финансовым услугам при одновременном развитии дистанционных каналов,
- стимулирование КО к внесению сведений об адаптированных офисах и банкоматах в сервисы карт (например, «Яндекс» и «Дубльгис»)



**При участии Банка России обеспечена возможность для граждан получить подтверждение факта инвалидности из федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов»<sup>4</sup>**

В связи с тем, что информация о наличии инвалидности и видах помощи, необходимых ЛСИ, отнесена к специальной категории персональных данных (далее – СКПД), продолжается проработка с Роскомнадзором вопроса обеспечения доступа к этим данным со стороны финансовых организаций при наличии прямо сформулированного согласия ЛСИ, в т.ч. по возможному внесению изменений в законодательство по возможности доступа финансовых организаций к ограниченному перечню СКПД



**Достигнута договоренность с Минцифры России о вынесении на рассмотрение Координационного Совета по развитию цифровых технологий идентификации вопроса по дополнению государственной информационной системы «Единая биометрическая система» иными биометрическими модальностями**

Для обеспечения удаленной идентификации / аутентификации ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения с использованием принятых модальностей (голос и лицо)

1. <https://files.oprf.ru/storage/documents/rekomen-dostupnost-finansov-uslug-dlya-invalidov16112021.pdf>

2. <https://www.oprf.ru/news/op-rf-rekomendovala-predostavit-pomoshchnikam-kontrol-finansovykh-operatsiy-invalidov>

3. Отражены в методических рекомендациях Банка России от 09.08.2021 № 11-МР

4. Постановлением Правительства РФ от 22.02.2022 № 227 «О внесении изменения в пункт 14 правил формирования и ведения Федерального реестра инвалидов и использования содержащихся в нем сведений»



**Материалы по финансовой грамотности, в т.ч. по защите от мошенничества, для людей с ментальными особенностями (далее – ЛМО) разработаны с привлечением РООИ «Перспектива» и АНО «Центр реабилитации инвалидов детства «НАШ СОЛНЕЧНЫЙ МИР» с использованием принципов «Легкий для чтения» (Easy Read) и размещены / готовятся к размещению на информационно-просветительском ресурсе «Финкульт»**

- Опубликован обучающий материал по безопасному использованию платежных карт для ЛМО<sup>1</sup> и материал с примерами составления ключевых информационных документов для ЛМО и описанием в доступной форме ряда банковских продуктов (вкладов и дебетовых карт)<sup>2</sup>
- Готовятся к публикации 6 обучающих материалов и 2 ситуативных пособия для ЛМО по использованию финансовых услуг в повседневности, а также методические рекомендации по преподаванию основ финансовой грамотности данной аудитории



**Материалы по финансовой грамотности адаптированы в формат обучающих видеоматериалов, доступных для восприятия людьми с нарушениями слуха (сурдоперевод или субтитры), и размещены на информационно-просветительском ресурсе «Финкульт»<sup>3</sup>**



**Проведены Банком России либо с участием представителей Банка России тематические мероприятия по вопросам создания безбарьерной среды для ЛСИ и МГН, а также повышения уровня финансовой грамотности ЛСИ и МГН**

- VI Национальный форум реабилитационной индустрии и универсального дизайна «Надежда на технологии» с 07.12.2021 по 09.12.2021
- Международная конференция «Образование детей с особыми потребностями в современном мире» с 15.12.2021 по 17.12.2021
- Секция АНО «Пространство равных возможностей», проведенная в рамках онлайн-интенсива 25.01.2022
- Заседание 09.02.2022 Комиссии ОП РФ по доступной среде и развитию инклюзивных практик
- 2 обучающих онлайн-консультации с привлечением участников Рабочей группы в качестве спикеров 25.03.2022 и 15.04.2022 по вопросам повышения уровня доступности и качества финансовых услуг для ЛСИ и МГН для АРКРРФР и участников казахстанского финансового рынка
- Общественные слушания «Об исполнении положений Конвенции ООН о правах инвалидов к 10-летию ее ратификации Российской Федерацией», проведенные 31.05.2022 Уполномоченный по правам человека в РФ и Комиссией ОП РФ по доступной среде и развитию инклюзивных практик
- Сессия «Доступность цифровых сервисов для пользователей» XIII Международного IT-Форума с участием стран БРИКС и ШОС 08.06.2022

1. <https://fincult.info/teaching/kak-bezopasno-ispolzovat-bankovskuyu-kartu-posobie-dlya-lyudey-s-mentalnymi-osobennostyami-v-formate/>

2. <https://fincult.info/teaching/primer-formata-predostavleniya-klyuchevoy-informatsii-po-bankovskim-produktam-adaptirovannoy-dlya-lyu/>

3. <https://fincult.info/teaching/o-finansovykh-produktakh-i-uslugakh-na-yazyke-zhestov/>





## Утверждение и реализация Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2022–2024 годы, исполнение перечня поручений Президента РФ и других мероприятий по повышению финансовой доступности для ЛСИ и МГН



### Выпуск рекомендаций (информационных писем) для кредитных и некредитных финансовых организаций

- По недопущению дискриминации в отношении ЛСИ и пожилых в процессе страхования рисков при получении финансовых услуг
- По организации деятельности с целью сбережения и управления денежными средствами и иным имуществом ЛМО, оставшихся без опекуна (попечителя)\*
- По методам обслуживания и коммуникации работников финансовых организаций с ЛМО\*



### Комплексное исследование доступности финансовой сферы для ЛСИ и МГН

- Пятый и шестой замер уровня финансовой доступности для ЛСИ и публикация обзоров в серии «Исследование состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью» по итогам третьего и четвертого замеров в 2023 и 2024 годах соответственно
- Пятый этап ежегодного мониторинга исполнения КО рекомендаций Банка России по созданию безбарьерной среды для ЛСИ и МГН



### Реализация мер по предотвращению финансовых потерь ЛСИ и МГН в результате мошеннических действий, в т. ч. с использованием методов социальной инженерии

- Внесение\* изменений в законодательство, направленных на предотвращение финансовых потерь ЛСИ и МГН в результате мошеннических действий, в т. ч. с использованием методов социальной инженерии
- Проработка принципов и возможных форм организации деятельности с целью сбережения и управления денежными средствами и иным имуществом для ЛМО, оставшихся без опекуна (попечителя)\*



### Продолжение деятельности по выявлению наиболее значимых проблем в сфере страхования ЛСИ и МГН

Системная работа по повышению доступности страховых услуг для ЛСИ и МГН и подготовка рекомендаций с целью снятия необоснованных ограничений (при их выявлении)

\* При условии определения целесообразности данных мероприятий



Утверждение и реализация Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2022–2024 годы, исполнение перечня поручений Президента РФ и других мероприятий по повышению финансовой доступности для ЛСИ и МГН



**Проработка вопросов об определении сторон, ответственных за адаптацию инфраструктуры и входных групп в арендованных финансовыми организациями помещениях и на прилегающих к ним территориях (например, парковках), введении обязанности такой адаптации и ответственности за ее нарушение**



**Дополнение регламента выдачи паспорта условиями проставления в графе «личная подпись» паспорта элементов, позволяющих определить недееспособность / ограниченную дееспособность клиента и тем самым отличить такого гражданина от дееспособных ЛСИ и МГН, испытывающих сложности с проставлением подписи**



**Дополнение карты точек доступа к финансовым услугам информацией по устройствам самообслуживания финансовых организаций (банкоматам, терминалам), адаптированным под нужды ЛСИ и МГН\***



**Проработка различных вопросов повышения цифровой доступности для ЛСИ и МГН**

- Раздельное использование в ЕБС основных биометрических модальностей (голос и лицо), а также использования в ЕБС дополнительных модальностей (например, венозного рисунка ладони)
- Использование биометрических персональных данных ЛСИ и МГН, которые испытывают сложности с проставлением подписи, в качестве механизма подтверждения согласия на оказание различных финансовых услуг, альтернативного собственноручной подписи
- Внесение изменений в законодательство по цифровой доступности организаций вне зависимости от их организационно-правовых форм (совместно с Минтрудом России и Минцифры России)
- Обеспечение для финансовых организаций возможности получения информации о дееспособности клиента в онлайн-режиме (на основании информированного согласия клиента)

\* На основании блоков по доступности банкоматов для людей с нарушениями зрения и опорно-двигательного аппарата формы отчетности 0409260 из Указания Банка России от 08.11.2021 № 5986-У



Утверждение и реализация Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2022–2024 годы, исполнение перечня поручений Президента РФ и других мероприятий по повышению финансовой доступности для ЛСИ и МГН



**Пилотирование рекомендаций\* по методам обслуживания и коммуникации работников финансовых организаций с ЛМО и определение необходимости их дополнения**



**Проработка вопросов обеспечения взаимодействия с финансовой организацией представителей (доверенных лиц) клиента из числа ЛСИ и МГН в процессе предоставления клиентам из числа ЛСИ и МГН финансовых услуг**

- Применение финансовыми организациями дистанционных каналов обслуживания в целях идентификации, аутентификации и проверки полномочий представителей клиента из числа ЛСИ и МГН для проведения операций, инициированных клиентом из числа ЛСИ и МГН с использованием дистанционных каналов обслуживания
- Проведение анализа нормативных документов и, при наличии целесообразности, направление в КО разъяснений, по порядку выдачи платежных карт и/или ПИН-конвертов, представителям клиентов из числа ЛСИ и МГН, имеющим соответствующие полномочия



**Проработка вопроса создания механизмов поддержки трудоустройства ЛСИ и МГН в финансовые организации и распространение лучших практик среди финансовых организаций**



**Развитие деятельности по повышению уровня финансовой грамотности, финансовой киберграмотности и кибергигиены различных групп ЛСИ и МГН с особым вниманием к ЛМО**

- Публикация уже созданных материалов по финансовой грамотности для ЛСИ и ее преподаванию данной аудитории
- Разработка и апробация других материалов по финансовой грамотности и ее преподаванию различным группам ЛСИ и МГН, в т.ч. ключевых информационных документов
- Подготовка и распространение контента для повышения уровня финансовой киберграмотности и кибергигиены для ЛСИ и МГН

\* Методических рекомендаций от 26.04.2019 № 12-МР по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях и иных рекомендаций, сформированных участниками Рабочей группы





Банк России

## Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)