



Автономная некоммерческая организация
«Центр внедрения и развития
инклюзивных технологий»
АНО «ЦВРИТ»



Ю. В. Шумова
В. С. Васкевич
В. В. Дрожжин

Повышение доступности финансовых услуг для лиц с нарушением зрения

Проект реализуется АНО «Центр внедрения и развития инклюзивных технологий» с использованием средств гранта на поддержку частных и общественных инициатив в области финансовой грамотности, предоставленного Ассоциацией развития финансовой грамотности



**АССОЦИАЦИЯ
РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ**



Автономная некоммерческая
организация «Центр внедрения и
развития инклюзивных технологий»

АНО «ЦВЕРИТ»
<http://www.inclusive.su/>

Ю. В. Шумова, В. С. Васкевич, В. В. Дрожжин

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ

Методические рекомендации



**АССОЦИАЦИЯ
РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ**

Проект реализуется АНО «Центр внедрения и развития инклюзивных технологий» с использованием средств гранта на поддержку частных и общественных инициатив в области финансовой грамотности, предоставленного Ассоциацией развития финансовой грамотности.

Чебоксары
Издательский дом «Среда»
2022

УДК 336:376-056.2

ББК 65.261

Ш96

Рецензенты:

канд. психол. наук, доцент кафедры тифлопедагогики

ФГБОУ ВО «Российский государственный
педагогический университет им. А. И. Герцена»

Быкова Е.Б.

канд. психол. наук, руководитель Ресурсного центра обучающихся

с ограниченными возможностями здоровья, доцент кафедры
коррекционной педагогики и психологии Института детства

ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный
педагогический университет»

Пискун О.Ю.

Шумова Ю. В.

Ш96 Повышение доступности финансовых услуг для лиц с нарушением зрения: методические рекомендации / Ю.В. Шумова, В.С. Васкевич, В.В. Дрожжин. – Чебоксары: «Среда», 2022. – 28 с.

ISBN 978-5-907561-48-9

Данные методические рекомендации ориентированы на руководящий состав и сотрудников организаций финансовой сферы. Полученные знания и рекомендации позволят повысить доступность и качество оказания услуг в сфере финансов для людей с частичной и полной потерей зрения.

Содержание методических рекомендаций включает теоретические и практические подходы к пониманию потребностей клиента с инвалидностью по зрению, его психофизических особенностей, созданию необходимых условий для его комфортного обслуживания в рамках посещения организаций финансовой сферы. Особое внимание уделено правилам делового этикета при взаимодействии с клиентом с нарушением зрения, навыкам его сопровождения по зданию и взаимодействию при личном приёме.

Методические рекомендации написаны в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, государственными стандартами в области повышения доступности интернет пространства для людей с нарушением зрения и Методическими рекомендациями Банка России по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

Часть изложенных в методических рекомендациях положений представляют собой авторский подход к решению проблемы качественного обслуживания клиентов с инвалидностью по зрению, прошедших апробацию на международных научно-практических конференциях, в том числе на площадке ООН в Женеве и в рамках иных практикоориентированных мероприятий, тренингов по инклюзивному взаимодействию.

© Шумова Ю.В., Васкевич В.С.,
Дрожжин В.В., 2022

DOI 10.31483/a-10413

ISBN 978-5-907561-48-9

© ИД «Среда», оформление, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1. Общие рекомендации по повышению качества оказания услуг в финансовой сфере	5
2. Физиологические особенности и отличительные признаки незрячих и слабовидящих людей	7
3. Общие рекомендации по повышению доступности интерфейсов, сайтов и мобильных приложений для клиентов с нарушением зрения	9
4. Правила инклюзивного взаимодействия с людьми с нарушением зрения в ОФС	10
4.1. Общие правила этики общения с ЛНЗ	11
4.2. Правила встречи и сопровождения	12
4.3. Правила взаимодействия при приёме ЛНЗ	13
4.4. Особенности взаимодействия с незрячим клиентом при операциях в банкомате	16
4.5. Варианты подписания ЛНЗ документов	17
Глоссарий	19
Библиографический список	21

Введение

В современном мире всё большее значение приобретает качество клиентского сервиса. Огромную роль играет впечатление, которое остаётся у человека после общения с представителем той или иной компании. Часто это оказывает гораздо большее воздействие на лояльность клиента к бренду, чем дизайн офиса или содержание самой услуги. Именно поэтому сегодня такое внимание уделяется развитию навыков общения с клиентами, выявлению их потребностей и формированию устойчивого положительного опыта взаимодействия с представителями компании. Организации финансовой сферы в этом отношении также являются, в первую очередь, субъектами, которые оказывают услуги непосредственно конечным потребителям.

Люди с нарушением зрения пользуются финансовыми услугами примерно в том же объёме, что и среднестатистический житель нашей страны. Поэтому всё вышесказанное также применимо и к данной категории населения. Но для незрячего человека важнейшее значение имеет также техническая доступность получения финансовых услуг. Причём, по умолчанию, у клиента с нарушением зрения должен быть тот же набор возможностей, что и у любого другого потребителя.

В рамках издания сначала рассмотрены общие рекомендации, которые будут важны для различных потребителей, имеющих определённые ограничения здоровья (принцип универсального дизайна), а затем, подробнее остановимся на тех особенностях, которые существуют при оказании услуг клиентам с нарушением зрения. Вы сможете подробно познакомиться с типами нарушения зрения, правилами делового этикета с незрячими и слабовидящими клиентами, а также получите подробные рекомендации по встрече, сопровождению и обслуживанию человека с инвалидностью по зрению при личном приёме. Отдельно в методических рекомендациях будет акцентировано внимание на доступных форматах обмена информацией с незрячим и особенностями взаимодействия при подписании юридически значимых документов.

1. Общие рекомендации по повышению качества оказания услуг в финансовой сфере

Перечислим Общие рекомендации для организаций финансовой сферы (далее по тексту ОФС), актуальные как для людей с нарушением зрения, так и для иных маломобильных групп населения (далее по тексту ЛНЗ и МГН).

1. Необходимо постараться обеспечить приоритетное обслуживание клиентов из числа ЛНЗ и МГН в подразделениях ОФС.

2. Рекомендуется расширить перечень обязанностей администраторов зала подразделений ОФС требованиями по оказанию ситуационной помощи клиентам из числа ЛНЗ и МГН в процессе обслуживания и самообслуживания.

3. У входа в подразделения ОФС можно размещать специальные информационные таблички с маркировкой, уведомляющие клиентов из числа ЛНЗ и МГН о доступности данного подразделения для клиентов с теми или иными видами нарушений функций организма. Необходимо учитывать, что для тотально слепых и людей с низким остаточным зрением, приходящих в ОФС без сопровождающего лица, данная мера не будет актуальной.

4. Необходимо продумать наличие механизма, позволяющего клиентам из числа ЛНЗ и МГН уведомлять персонал, в том числе администратора зала, о своём приходе. В качестве вариантов можно размещать специальную кнопку при входе в подразделение ОФС для клиентов из числа ЛНЗ и МГН, в том числе для оказания им ситуативной помощи. Для более простого поиска незрячими оповещающей кнопки, лучше всего положить тактильную плитку, приводящую к этой кнопке. Кроме того, функция оповещения о приходе клиента с инвалидностью в конкретное подразделение может быть реализована посредством мобильных приложений или сайтов ОФС. Этот способ имеет свои преимущества, так как клиент может им воспользоваться самостоятельно, применяя устройство с программой экранного доступа, не зависимо от степени утраты зрения.

5. В подразделениях ОФС необходимо обеспечить своевременное громкое и чёткое озвучивание электронным табло номера электронной очереди и соответствующего окна обслуживания, при

наличии подобной системы. Во всех остальных случаях необходимо оказать ситуативную помощь, особенно актуально для ЛНЗ.

6. При обслуживании клиента из числа ЛНЗ и МГН в подразделениях ОФС не стоит препятствовать присутствию сопровождающего лица, при наличии согласия клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нём.

7. Необходимо информировать клиента о подходящих для него адаптированных решениях, имеющихся в подразделении ОФС для его комфортного перемещения по помещению, обслуживания и самообслуживания. Например, о наличии контрастных маркировок, тактильных напольных и настенных указателей и табличек, звуковой информации в залах обслуживания, специальных мест для обслуживания клиента, расположении адаптированных под нужды ЛНЗ 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 и полноценного получения услуг.

8. Целесообразно информировать клиента о существующих в ОФС специальных продуктах и услугах, а также о существующих льготных условиях, ставках, тарифах и вариантах обслуживания (при их наличии) для клиентов из числа ЛНЗ и МГН.

9. Необходимо проводить обучение сотрудников ОФС умению объяснить клиенту из числа ЛНЗ и МГН причины отказа в случае невозможности предоставления ему финансовой услуги со ссылкой на требования, установленные законодательством РФ. По запросу клиента из числа ЛНЗ 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. При этом, в целях обеспечения недискриминационной политики ЛНЗ и МГН, необходимо чётко сформулировать в данном документе причины отказа.

10. При первичном обслуживании клиента из числа ЛНЗ и МГН (при его согласии) внести в сведения о нём пометку о виде наруше-

ний функций организма, а также имеющихся у клиента ограничениях и особенностях обслуживания. В дополнении 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.

11. Необходимо информировать клиента о возможности дистанционного обслуживания в подразделениях ОФС с использованием интернет-сайта и (или) мобильного приложения, об адаптированных решениях, предназначенных для удалённого обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к финансовым услугам с использованием дистанционных каналов (например, контакт-центров, онлайн-видеоконсультаций) и удалённой аутентификации. Предусмотреть наличие и возможность использования нескольких альтернативных каналов подтверждения совершения значимых операций для клиентов. Например, телефонный звонок, чат, смс, видео-чат и пр.

12. В личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении рекомендуется создать специальный раздел с упрощённым интерфейсом и функционалом, позволяющий клиенту получать набор наиболее востребованных финансовых услуг, предпринимая минимальное количество необходимых действий для их получения. Также стоит предусмотреть наличие справочного раздела для потребителей, содержащего ответы на типовые часто встречающиеся вопросы, упрощённую информацию по продуктам и услугам и разъяснения основной терминологии. А также раздела, в котором собрана вся информация для ЛНЗ и МГН об услугах, сервисах и специальных продуктах (при их наличии).

2. Физиологические особенности и отличительные признаки незрячих и слабовидящих людей

В этом разделе обозначим, какие физиологические особенности позволяют относить человека к категории незрячих или к категории слабовидящих, а также определим визуальные отличия этих категорий клиентов для быстрой идентификации.

1. Незрячие – отсутствуют зрительные ощущения (тотально незрячие) или есть незначительное светоощущение и остаточное зрение (до 0,04 с коррекцией очками). Обычно перемещаются с белой тростью или собакой-проводником, часто носят чёрные очки. Незрячие, имеющие небольшой остаток, часто в виду своих психологических барьеров стесняются брать с собой белую трость. Они, как правило, могут самостоятельно перемещаться по знакомым маршрутам. Однако, остаток зрения не позволяет им самостоятельно воспользоваться сенсорными дисплеями в ОФС. Такая подкатегория клиентов часто приводит в замешательство сотрудников ОФС, так как визуально определить сразу, что клиент плохо видит, достаточно сложно. Во избежание непонимания и конфликтных ситуаций, всегда заостряйте своё внимание, когда клиент обращается с просьбой помочь и говорит, что плохо видит. Скорее всего, этот клиент не пытается проскочить вперёд очереди, а на самом деле испытывает трудности при получении необходимых услуг.

2. Слабовидящие – максимальная острота зрения с обычной оптической коррекцией составляет 0,05 – 0,4. Они обычно носят очки с толстыми линзами. Эта категория, как правило, практически не нуждается в помощи, кроме адаптации шрифтов сенсорных устройств (например, банкоматов), а также наличия возможности распечатать текст документа для самостоятельного ознакомления с более крупным шрифтом.

Как показывает практика, у людей при длительном нарушении функций зрительного канала может развиваться компенсаторный механизм. А именно, в качестве механизма, компенсирующего недостатки зрительного восприятия, у лиц с нарушением зрения выступают слуховое и осязательное восприятия. Улучшается память, внимание, сосредоточенность, способность мыслить в условиях ограниченной информации. Однако подобные нарушения способствуют также развитию негативных последствий, таких как:

1. Ограниченность информации, получаемой лицами с нарушениями зрения, обуславливает схематизм визуального образа, его скудность.

2. Нарушение целостности восприятия, когда в образе объекта отсутствуют не только второстепенные, но и определяющие де-

тали, ведёт к фрагментарности или неточности образа. Это же в конечном итоге приводит к возникновению формализма и вербализма знаний.

3. При слабовидении уменьшается скорость зрительного восприятия; нарушение бинокулярного зрения (полноценного видения двумя глазами) может приводить к так называемой пространственной слепоте, – нарушению восприятия перспективы и глубины пространства.

4. При зрительной работе, например чтении документации, у слабовидящих быстро наступает утомление, и, как следствие, – снижение работоспособности.

3. Общие рекомендации по повышению доступности интерфейсов, сайтов и мобильных приложений для клиентов с нарушением зрения

1. Необходимо обеспечивать возможность упрощения визуального восприятия интерфейса банкоматов, интернет-сайтов и мобильных приложений ОФС слабовидящими пользователями (в частности, изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации и др.).

2. Предусматривать на интернет-сайтах и в мобильных приложениях ОФС возможность информирования клиентов из числа ЛНЗ о расположении и графике работы адаптированных для них подразделений и банкоматов (с сортировкой по типу адаптивного решения), а также о перечне услуг, предоставляемых в этих подразделениях. Стоит предусмотреть наличие информации о режиме работы банкоматов, адаптированных под потребности ЛНЗ, а также инструкций по их использованию. По возможности в режиме онлайн отображать на сайте информацию по неработающим на данный момент устройствам.

3. При разработке интернет-сайтов и мобильных приложений ОФС необходимо обеспечивать информационную доступность для ЛНЗ, использующих специализированные программы экранного доступа, в том числе с учётом рекомендаций Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.1.).

При взаимодействии с профильными приложениями ОФС, незрячие клиенты часто сталкиваются с определёнными барьерами в их использовании. Часто отдельные элементы или весь интерфейс приложения не совместим с программами экранного доступа, что делает невозможным полноценное получение финансовой услуги. Именно поэтому при разработке электронных сервисов так важно учитывать потребности, в том числе незрячих клиентов.

4. Знакомить ЛЗН с информацией о специальных возможностях, доступности приложения и других сервисов на первых страницах. Например, размещая специальную кнопку вверх каждой страницы сайта или на этапе регистрации в мобильном приложении.

5. На регулярной основе привлекать специалистов из числа ЛНЗ к разработке и тестированию мобильных приложений и сайтов, а также для корректировки и доработки доступности интерфейсов.

6. После каждого обновления интерфейса приложения или сайта проводить тестирование их доступности с участием специалистов с нарушением зрения.

7. Записывать обучающие ролики и подкасты о доступных возможностях использования адаптированных решений в ОФС с демонстрацией пошагового решения той или иной задачи. При записи подобного контента привлекать в качестве экспертов специалистов из числа ЛНЗ.

4. Правила инклюзивного взаимодействия с людьми с нарушением зрения в ОФС

Под инклюзивным взаимодействием понимается явление, в котором обычно принимают участие несколько социальных групп, люди с разными ограничениями по здоровью и без них. В данном разделе под инклюзивным взаимодействием будет пониматься процесс общения и взаимодействия сотрудников ОФС с клиентом с нарушением зрения.

Ниже приводятся основные рекомендации такого взаимодействия. Обратите внимание, что большинство правил ориентировано на тотально незрячих, либо на людей с минимальным остатком зрения. Слабовидящим людям, как правило, помощь практически не требуется.

4.1. Общие правила этики общения с ЛНЗ

1.1. Когда вы знакомитесь с ЛНЗ или обращаетесь к ним, говорите обычным спокойным голосом. Отсутствие зрения не означает потерю слуха или снижение интеллектуальных способностей, поэтому не стоит говорить громче обычного или пояснять простые вещи, как ребёнку.

1.2. При разговоре с ЛНЗ обращайтесь непосредственно к ним, а не к их сопровождающим.

1.3. Если вы предложили помощь, то следует подождать, когда её примут, а затем уточнить, в чём конкретно требуется помочь. Не стесняйтесь, если вы не поняли с первого раза, в какой конкретно помощи нуждается клиент, просто ещё раз уточните суть запроса.

1.4. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания. Не стоит громко говорить другим клиентам «Разойдитесь, посторонитесь, дайте дорогу...». Это поставит ЛНЗ в неловкое положение.

1.5. При общении с другим сотрудником в присутствии ЛНЗ корректно использовать следующие формулировки: человек с нарушением зрения, человек с инвалидностью по зрению, слабовидящий, незрячий, а не слепой. Также более профессионально с вашей стороны будет не использовать формулировку слабовидящий по отношению к тотально незрячему. А про человека с остатком не говорить, что он незрячий. Это совсем разные вещи.

Однако, не смущайтесь, если вы сказали незрячему: посмотрите, гляньте, запишите и т.д. ЛНЗ используют точно те же формулировки, как и все, если даже они совсем не видят. Например, кино они также смотрят, а не слушают, а для фиксации информации они могут воспользоваться смартфоном, компьютером или шрифтом Брайля.

1.6. Следует помнить, что специализированные устройства ЛНЗ, такие, как трость, смартфон с программой экранного доступа – это часть личного пространства. Поэтому не желательно за них браться или подхватывать ЛНЗ под руку, в которой он держит трость или телефон.

1.7. Если вы сомневаетесь, как правильно себя вести в той или иной ситуации, положитесь на свой здравый смысл или, не стесняясь, задайте вопрос самому клиенту с инвалидностью, как вам

лучше поступить. Не забывайте, что ЛНЗ могут не видеть ваших эмоций на лице, но хорошо считывают ваше настроение по интонации и голосу. Поэтому будьте спокойны и доброжелательны.

4.2. Правила встречи и сопровождения

В данном разделе по-прежнему для краткости будем использовать аббревиатуру ЛНЗ, но учтите, что нижеизложенные правила в основном актуальны для тотально незрячих людей и людей с небольшим остатком зрения, которым всё равно требуется помощь при сопровождении.

2.1. Если вы увидели, что незрячий зашёл в офис ОФС, постарайтесь максимально оперативно подойти к нему и уточнить его вопрос. Если такой возможности нет, то поручите это своему коллеге или обратите внимание ЛНЗ на то, что вы его увидели и подойдёте к нему чуть позже. В этом случае ваша формулировка должна быть такой, чтобы он сразу понял, что обращаются именно к нему. Например: «Молодой человек с тростью, подождите пожалуйста, сейчас я освобожусь и подойду к вам».

2.2. Прежде чем предложить помощь, – поздоровайтесь, назовите своё имя, фамилию и должность. Если человек сразу не понял, что вы обращаетесь к нему, то будет уместным, если вы мягко коснётесь его плеча или предплечья.

2.3. В разговоре с ЛНЗ необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему.

2.4. При получении талона в автомате обязательно нужно отдать его в руки ЛНЗ и назвать его номер, даже если вы лично готовы подождать очереди клиента и сопроводить к окну. Если вам нужно отойти, то обязательно оповестите ЛНЗ об этом и скажите, что вернётесь, когда подойдёт его очередь.

2.5. В очереди ЛНЗ следует информировать о том, сколько людей перед ним. Актуально в любой ситуации.

2.6. Для перемещения по офису, залу ОФС ЛНЗ необходимо предложить свою помощь по сопровождению и обязательно получить согласие на прикосновение к локтю/руке.

2.7. Предложите ЛНЗ самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти. Обычно – это свободная от трости сторона. При передвижении ЛНЗ берёт сопровождающего под руку или держится свободной рукой за плечо ведущего.

2.8. При начале спуска или подъёма необходимо предупредить незрячего об этом. Используйте похожие формулировки: «ступеньки вниз», «3 ступеньки вверх», «небольшой порог», «бордюр», «поребрик» и т.д. На самой лестнице считать ступеньки вслух не нужно. При длительном спуске или подъёме по лестнице необходимо обязательно указать на перила.

2.9. При прохождении дверей или узких проходов, идите впереди, направляя незрячего своей рукой таким образом, чтобы он шёл за вами. При этом будет не лишним использовать голосовые подсказки: «Осторожно, дверь». «Открываю дверь, она справа». «Проходим узкий проход, идите за мной» и т.д. Не следует оставлять двери полуоткрытыми или раскрывать их в непосредственной близости перед ЛНЗ, так как подобные действия могут привести к травме.

2.10. Помимо тактильной трости с ЛНЗ может быть собака-проводник. Не препятствуйте её присутствию в ОФС. В места общего пользования допускаются собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего, что животное прошло специальное обучение. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Собака-проводник является средством реабилитации ЛНЗ. При этом не следует собаке пытаться давать команды, трогать и гладить, указывать место.

4.3. Правила взаимодействия при приёме ЛНЗ

3.1. Если есть возможность, постарайтесь принять ЛНЗ в отдельном кабинете. Эта рекомендация обуславливается тем, что вся коммуникация между сотрудником и клиентом будет происходить посредством голоса. А это значит, что возможна утечка личных данных посетителя: кодового слова, номера телефона, данных паспорта и т.д. Если такой возможности нет, не стоит при разговоре в зале слишком громко уточнять необходимые данные и лишний раз

без необходимости проговаривать их вслух: «Повторите, пожалуйста, ещё раз кодовое слово». «Я правильно услышала?» «Москва?». Другим вариантом передачи кодового слова может послужить написанный текст в смартфоне. Если ЛНЗ пользуется программами экранного доступа или может самостоятельно напечатать текст, то препятствий для использования альтернативного канала коммуникации не возникнет.

3.2. В кабинете или у стола сотрудника в зале ОФС необходимо подвести ЛНЗ к стулу и направить его руку на спинку стула. Сотруднику, к которому незрячий пришёл на личный приём, также стоит представиться, обозначив своё имя, фамилию и должность.

3.3. Если незрячий пришёл в сопровождении собаки-проводника, то её можно разместить в специально отведённом для этого месте. Если такого места в ОФС нет, собака сможет спокойно лежать и ожидать своего хозяина рядом с ним, занимая минимальное количество места. Этому они специально обучены.

3.4. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость ЛНЗ в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его, он должен свои действия сопровождать голосом. Например: «Я отойду». «Принесу вашу новую карточку». «Вернусь через пару минут». «Владимир, я вернулась».

3.5. При ориентировке ЛНЗ относительно необходимых предметов: рабочего стола, стула или документов, - используйте формулировки: справа, слева, правее, левее, прямо перед Вами, сзади Вас и т.д. Не стоит использовать: здесь, там, сюда, те и эти.

3.6. Если в ходе личного приёма возникла необходимость приглашения других специалистов банка, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом своё присутствие.

3.7. При передаче ЛНЗ документов или других предметов, передавайте их прямо в руки, сопровождая это действие голосом и поясняя, что конкретно сейчас вы даёте ему в руки. «Держите, пожалуйста, это Ваш договор на трёх страницах, далее лежит заявление на открытие Вашего счёта».

3.8. При необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми ЛНЗ, ни в коем случае не нарушайте порядок их расположения. При этом, для ЛНЗ будет более комфортным, если вы

все свои действия будете сопровождать голосовыми комментариями, например: «Я брала Вашу справочку и теперь кладу её туда же под обложку паспорта». В случае предоставления клиентом неполного комплекта документов, необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе посетителя, записать информацию на его диктофон.

3.9. Если человек слабовидящий, и он желает самостоятельно ознакомиться с документами, то уточните, какой вариант будет для него более удобным. При необходимости, распечатайте необходимые документы на матовой бумаге, исключающей появление бликов (размер шрифта 16pt, 18pt). При запросе предоставьте слабовидящему клиенту увеличительное устройство или лупу.

3.10. В случае необходимости подписи ЛНЗ на документе, ответственный специалист должен полностью прочитать его, если ЛНЗ об этом попросит. Во всех прочих случаях достаточно озвучить основные положения документа или по просьбе клиента полностью озвучить нужные разделы.

3.11. Если есть возможность, заранее или на самом приёме предложите предоставить ЛНЗ документы для ознакомления в электронном виде. Большинство ЛНЗ хорошо владеют современными технологиями и смогут ознакомиться с их сутью посредством программ экранного доступа на смартфоне или компьютере. В этом случае более доступными форматами будут документы в текстовых форматах TXT, docx, RTF и др. Хуже озвучиваются форматы таблиц Excel и презентаций PPTX. Формат PDF доступен для прочтения ЛНЗ с помощью программ экранного доступа в случае наличия текстового слоя. Для пересылки документов стоит уточнить, какой способ для ЛНЗ наиболее подходящий. Обычно это электронная почта, копирование на электронный носитель или What's App.

3.12. По возможности стремитесь избегать большого количество ручных подписей. Более удобным вариантом для ЛНЗ может стать подтверждение операции посредством банковской карты.

3.13. В процессе подписания документа сотрудник располагает его под руку с ручкой ЛНЗ, ставя ручку в место, где должна начаться подпись. Возможно использование трафарета или факсимильного воспроизведения подписи. Подробнее об этом в пункте №5 данного раздела.

3.14. Необходимо соблюдать общие этические нормы при общении с незрячим человеком: избегать излишней жестикουλации, в случае необходимости чтения документа предупредить его о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

3.15. По окончании приёма убедитесь, что клиент ничего не забыл и убрал все личные документы, деньги и карты в сумку или карман. Если для этого нужно время – не торопите его. Затем нужно попросить ответственного сотрудника проводить клиента до выхода из банка или самому сделать это.

4.4. Особенности взаимодействия с незрячим клиентом при операциях в банкомате

4.1. При необходимости сопроводите ЛНЗ до банкомата и обозначьте голосом, что вы подошли к нужному банкомату.

4.2. Если клиент из числа ЛНЗ планирует самостоятельно воспользоваться банкоматом, то целесообразно проинформировать его о подходящих для него адаптивных особенностях этого банкомата. Покажите ему аудио-разъём для наушников и помогите их подключить. Опишите устройство клавиатуры, наличие тактильных меток, рельефно-точечного шрифта Брайля на клавиатуре и основные обозначения клавиш. Укажите на иные разъёмы и функциональные детали банкомата (купюроприёмник, кардридер и т.д.). Обеспечьте клиенту максимальную конфиденциальность вводимой на экране информации, поставив специальные шторки по бокам банкомата. При наличии необходимого функционала, предложите воспользоваться функцией отключения экрана банкомата.

4.3. Если банкомат является неадаптированным или клиент не может самостоятельно им воспользоваться, то предложите свою помощь.

4.4. Дайте возможность ЛНЗ самому вставить банковскую карту, направив его руку в область кардридера. Если клиент держит карту неправильно, сообщите ему об этом.

4.5. Положите руку ЛНЗ на цифровую клавиатуру, он сам введёт пин-код. Если по какой-то причине он не может сделать этого самостоятельно, предложите ему пройти в кассу или к окну обслуживания и выполнить необходимую операцию альтернативным способом.

4.6. Сотрудникам банка запрещается знать и запоминать любые значимые юридические данные клиента, в том числе пин-код. Поэтому при наборе незрячим пин-кода, проконтролируйте, чтобы посторонние посетители не могли проследить последовательность цифр, а также отвернитесь сами.

4.7. При управлении сенсорным интерфейсом банкомата, параллельно сопровождайте все свои действия голосом. Например: «Я выбираю «Снять наличные». Нажимаю «Без выдачи чека». Вводите, пожалуйста, необходимую сумму» и т.д.

4.8. При выдаче банкоматом денежных средств клиента, сотруднику запрещается брать их в руки. Направьте руку клиента в область выдачи денег, убедитесь, что он забрал все купюры и карту.

4.9. Если вас попросили обозначить номиналы полученных купюр, – используйте только голосовые подсказки. Например, такие: «Сверху у Вас пятитысячная купюра, потом тысячная, потом пятьсот рублей», «У Вас в руках 3 купюры по тысяче и две по сто, крупные лежат сверху».

4.10. Не торопите клиента, пока он убирает свои деньги и карту. Если это занимает продолжительное время, будет уместным его немного отвести в сторону, чтобы он никому не мешал. Дождитесь, пока ЛНЗ всё спокойно уберёт, и предложите проводить его до выхода из банка.

4.5. Варианты подписания ЛНЗ документов

Предложите ЛНЗ, не способному вследствие имеющихся нарушений самостоятельно проставить подпись, несколько вариантов проставления подписи на документе, с учётом требований действующего законодательства РФ:

5.1. Факсимильное воспроизводство собственноручной подписи.

При данном варианте сотрудник ОФС перед проставлением подписи доводит до сведения ЛНЗ информацию о характере осуществляемой операции и сумме операции в порядке, установленном Центральным банком Российской Федерации. Кроме того, данный вариант проставления подписи возможен только при наличии нотариального свидетельства о собственноручной подписи с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи. При этом копия данного свидетельства и справка об установлении инвалидности прилагаются к подписываемому документу согласно статье 14.1. «Участие инвалидов по зрению в осуществлении операций с использованием факсимильного воспроизведения собственноручной подписи» Федерального закона от №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

5.2. Электронная подпись, в том числе с дополнительным использованием биометрических данных клиента согласно статье 14.1. «Применение информационных технологий в целях идентификации физических лиц» Федерального закон от №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Также действием, подтверждающим согласие ЛНЗ, может стать подтверждение операции посредством личной банковской карты с введением клиентом её пин-кода.

5.3. Проставление подписи представителем клиента.

Представитель действует на основании доверенности.

5.4. Проставление подписи с использованием трафарета для обозначения границ поля документа, предназначенного для проставления подписи.

Трафарет представляет собой лист из плотного материала (картон, пластик) с вырезанным отверстием под поле документа для проставления подписи.

Глоссарий

А

Адаптированные решения – комплекс теоретических, методологических, технических и иных мер, направленных на повышение доступности получаемой информации, интернет-пространства и приложений, либо доступности иных необходимых для человека с инвалидностью объектов.

Д

Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

И

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Инклюзивное взаимодействие – при инклюзивном взаимодействии понимается явление, в котором обычно принимают участие несколько социальных групп, люди с разными ограничениями по здоровью и без них. В данном пособии под инклюзивным взаимодействием подразумевается процесс общения и взаимодействия сотрудников ОФС с клиентом с нарушением зрения.

Инклюзия – процесс увеличения степени участия всех граждан в социуме, и в первую очередь, имеющих трудности в физическом развитии.

Интеллектуальные способности – совокупность врождённых или приобретённых при жизни общих умственных способностей, от которых зависит успешность освоения человеком различных видов деятельности.

К

Компенсация – восполнение недоразвитых, нарушенных или утраченных функций вследствие аномалий развития, перенесённых заболеваний и травм. Процесс компенсации физиологических

функций не требует специального обучения и происходит путём автоматической перестройки, в которой важную роль играет так называемая оценка успешности приспособительных реакций, осуществляемая в центральной нервной системе.

Компенсация на уровне сложных психических процессов протекает путём сознательного переобучения и осуществляется с помощью ряда вспомогательных средств (например, компенсация недостаточной функции запоминания осуществляется путём рациональной организации запоминаемого материала, привлечения дополнительного материала, использования приёма мнемотехники). В целом, при компенсации высших психических функций, особую роль играет подключение сохранных анализаторов. Важное значение для решения проблем компенсации имеют концепции отечественных психологов Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, А.Л. Лурия и др. о развитии высших психических функций.

Н

Незрячий – человек с глубоким нарушением зрения, который не может читать текст с любым увеличительным стеклом. Как правило, данная категория людей подразделяется на людей с полным отсутствием зрения (тотально незрячих) и людей с остатком, имеющих светоощущение или зрение не более 0,04.

П

Программа экранного доступа – программное средство для чтения текстовой информации и озвучивания действий пользователя с помощью синтезаторов речи и/или отображения того же посредством Брайлевских дисплеев.

Р

Реабилитация инвалидов – система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности.

С

Ситуационная помощь – помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Слабовидящий – лицо с остротой зрения от 0,05 до 0,2 единиц (от 3 до 40 м.).

Слепота – полное отсутствие зрения или его серьёзное повреждение. Различают полную слепоту (амавроз) и частичное выпадение поля зрения (скотома) или половин полей зрения (гемианопсия). Выделяют и цветовую слепоту (дальтонизм).

Собака-проводник – это специально обученное животное, которое может помогать незрячим и слабовидящим людям передвигаться как по улице, так и внутри зданий, избегая препятствия. Собаки-проводники допускаются в места общего пользования при наличии документа, подтверждающего, что животное прошло специальное обучение.

Т

Тактильная плитка – самый распространённый наземный тактильный указатель, используемый при обозначении векторов направления движения, бордюров, ступеней, препятствий, переходов через дорогу. Изготавливается строго по российским стандартам (ГОСТ Р 52875-2018).

У

Универсальный дизайн – означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей.

Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Всеобщая декларация прав человека. (Принята Генеральной Ассамблеей ООН от 10.12.1948) [Текст] // – М: Российская газета, 1998.
2. Декларация о правах инвалидов. Принята резолюцией 3447 (XXX) Генеральной Ассамблеи от 9 декабря 1975 года [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс
3. Конвенция о защите прав человека и основных свобод от 04.11.1950: с изм. от 13.05.2004 года [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс
4. Конвенция о правах инвалидов от 13.12.2006 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс

5. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993: с изм. от 21.07.2014года [Текст] // – М: Собрание законодательства РФ, №31, 2014.

6. Федеральный закон от 24.11.1995 №181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции от 18.03.2018 года [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс

7. Федеральный закон от 3.05.2012 №46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс

8. 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». [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

Литература

9. Методические рекомендации Банка России по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях. [Электронный ресурс] // официальный сайт Банка России

10. Шумова Ю.В. «Организационно-правовые основы инклюзивного взаимодействия между всеми участниками образовательного процесса в высшем учебном заведении», учебное пособие, Челябинск, Издательский центр ЮУрГУ 2018. [Электронный ресурс] // inclusive.su

11. Карпов А.А. Аудиовизуальные речевые интерфейсы в ассистивных информационных технологиях [Текст]: дис. доктора технических наук: 05.13.11 / Карпов Алексей Анатольевич. – СПб, 2013. – 325 с.: ил. РГБ ОД, 7114-5/117.

12. Методические рекомендации по адаптации образовательных программ высшего образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ): учебное пособие / сост. В.К. Шаповалов, Н.М. Борозинец, Г.Ю. Козловская, А.Э. Гапич. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2016. – 200 с.

13. Шумова Ю.В. Дискриминация по признаку инвалидности в образовательной и культурной сферах. [Текст] / Ю.В. Шумова // Мир науки, культуры, образования. №2 (45), 2014 – 476 с.

14. Шумова Ю.В. Нарушение некоторых принципов информационного права в процессе обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья к информации [Текст] / Ю.В. Шумова // Современные проблемы юриспруденции, 2017, выпуск 1, – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ – 407 с., С. 157-160.

15. Шумова Ю.В. Нарушение некоторых принципов информационного права в контексте обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов по зрению к информации [Текст] / Ю.В. Шумова // Вестник Южно-Уральского государственного университета, серия «Право», №1, – Челябинск: типография издательского центра ЮУрГУ – 119 с.

16. Шумова Ю.В. Некоторые вопросы внедрения инклюзии в систему профессионального образования [Текст] / Ю.В. Шумова // Преемственная система инклюзивного образования: Материалы IV Международной научно-практической конференции. Казань, 3-5 февраля 2016 г. – Казань: Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права, 2016. – 412 с.

17. Шумова Ю.В. Проблемы инклюзивного взаимодействия между всеми участниками образовательного процесса [Текст] // Преемственная система инклюзивного образования: взаимодействие специалистов разного профиля: материалы VI Международной научно-практической конференции. – Казань: Изд-во «Познание» Казанского инновационного университета, 2018. – 584 с.

18. Шумова Ю.В. Проблема правового регулирования реализации права инвалидов на доступ к информации и связи [Текст] / Ю. В. Шумова // Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2016: Материалы XVIII Международной научно-практической конференции (Юридический институт Южно-Уральского государственного университета, 1-2 апреля 2016 г.), Часть I. – Челябинск: Издательство ООО «Полиграф-Мастер», 2016. – 301 с.

Сведения об авторах

Шумова Юлия Владимировна – доцент кафедры Современных образовательных технологий Южно-Уральского государственного университета, Президент Автономной некоммерческой организации «Центр внедрения и развития инклюзивных технологий».

Васкевич Владимир Сергеевич – вице-президент АНО «Центр внедрения и развития инклюзивных технологий», сертифицированный коуч и тренер по инклюзивным коммуникациям, спикер Российских и международных конференций, в том числе на площадке ООН в Женеве и TEDx.

Дрожжин Василий Викторович – эксперт семинаров по финансовой грамотности, автор блога о финансах, и ведущий цикла программ «MoneyМания» на радиостанции «Радио ВОС».

Для заметок

Для заметок

Для заметок

Шумова Юлия Владимировна
Васкевич Владимир Сергеевич
Дрожжин Василий Викторович

**ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ**

Методические рекомендации

Чебоксары, 2022 г.

Ответственный редактор *И.В. Кораблева*
Компьютерная верстка *М.Ю. Фомин*
Дизайн обложки *Н.В. Фирсова*

Подписано в печать 22.07.2022 г.

Дата выхода издания в свет 26.07.2022 г.

Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times. Усл. печ. л. 1,6275. Заказ К-1011. Тираж 500 экз.

Издательский дом «Среда»
428005, Чебоксары, Гражданская, 75, офис 12
+7 (8352) 655-731
info@phsreda.com
https://phsreda.com

Отпечатано в Студии печати «Максимум»
428005, Чебоксары, Гражданская, 75
+7 (8352) 655-047
info@maksimum21.ru
www.maksimum21.ru