

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛЮДЕЙ
С МЕНТАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ**

2019

Материал подготовлен Департаментом по связям с общественностью в рамках деятельности Рабочей группы Банка России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.

Замечания, комментарии и предложения можно направлять по адресу romanovaas@cbr.ru.

ВВЕДЕНИЕ

Общие сведения о людях с ментальными нарушениями

Люди с ментальными нарушениями – одна из наиболее уязвимых социальных групп. Ее можно условно разделить на несколько категорий:

- люди с нарушениями интеллектуального развития (нарушения восприятия, памяти (деменция), мышления, речи, интеллектуальное отставание) разной степени тяжести;
- люди с расстройствами аутистического спектра;
- люди с психическими расстройствами, поврежденным психическим развитием при органических поражениях центральной нервной системы (ЦНС).

Следует учитывать, что наличие расстройств аутистического спектра и психических расстройств не является свидетельством сниженного интеллекта. У таких людей могут наблюдаться нарушения речи, нетипичное поведение, что, тем не менее, не затрагивает умственные способности.

В наиболее серьезных случаях наличие ментального расстройства может стать основанием для установления инвалидности, а также признания гражданина недееспособным, что влечет существенное ограничение прав человека. В то же время на практике и дееспособные граждане, имеющие ментальные расстройства, не всегда могут в полной мере реализовать свои права (например, право на трудоустройство), так как существующие в обществе барьеры препятствуют этому.

Многие люди с ментальными нарушениями вынужденно изолированы от общества. Чтобы повысить их шансы на социализацию и научить действовать независимо от опекунов и других окружающих, общественные,

коммерческие организации и государство должны оказывать им всестороннюю поддержку и обеспечивать защиту законных прав и интересов.

Финансовые организации играют решающую роль в этом процессе. Они способны помочь развиваться людям с ментальными расстройствами, поэтому следует уделять особое внимание социальной работе с ними, проводить различные занятия, в том числе в онлайн-формате. Так они не только научатся правильному и осознанному использованию финансовых продуктов, но и станут более защищенными от злоумышленников.

Следует иметь в виду, что общение с людьми с ментальными расстройствами имеет свою специфику, которую следует учитывать финансовым организациям:

- Лучший канал донесения информации для данной группы – это близкие родственники, обычно родители. Человек с ментальными нарушениями доверяет им, прислушивается к рекомендациям. Родственники лучше всего знают, каким именно способом донести до близкого ту или иную информацию. При этом следует уделять особое внимание непосредственной работе с людьми с ментальными расстройствами, чтобы развивать их самостоятельность и учить принимать независимые решения.
- Если у человека с психическими нарушениями отсутствуют какие-либо иные нарушения, каналы донесения информации для него не имеют особой специфики. При необходимости можно дополнить справочную информацию большим количеством сопроводительных иллюстраций.
- Чтобы человеку было легче запомнить и освоить новую информацию, необходимо использовать максимально простой язык, разъяснять терминологию на примерах из жизни. В лекциях

и раздаточных материалах нужно использовать формат easy-to-read («легко читаемый»).

Лучше ориентироваться в вопросах обеспечения финансовой доступности для людей с ментальными нарушениями поможет опыт зарубежных коллег. В следующей части будут рассмотрены практики по взаимодействию с этой категорией населения в финансовых организациях других стран.

Международный опыт взаимодействия финансовых организаций с людьми, имеющими ментальные нарушения

Доступность финансовых услуг: основные проблемы

Ментальные проблемы многих людей сложно вписать в рамки определенного диагноза. Часто у человека встречаются симптомы сразу нескольких заболеваний, а также могут быть сопутствующие проблемы физического здоровья или инвалидность, что создает дополнительную нагрузку. Некоторые заболевания годами не дают о себе знать, лишая человека способности принимать взвешенные решения лишь в периоды срывов и обострений, которые довольно сложно предсказать.

Клиенты финансовых организаций с расстройствами ментального характера в три раза чаще становятся должниками, следует из обзора британской благотворительной организации Money and Mental Health Policy Institute, занимающейся финансовым просвещением и помощью людям с ментальными нарушениями. Причиной этого также является то, что в моменты плохого самочувствия им тяжело управлять личными финансами и контролировать поведение.

Вместе с тем люди с разными нарушениями сталкиваются с разными трудностями. Так, биполярное расстройство, синдром дефицита внимания и гиперактивности делают людей склонными к импульсивным действиям: в

порыве они могут потратить крупную сумму денег. Тревожное расстройство заставляет человека избегать контакта с окружающими, в результате он может месяцами не отвечать на письма и звонки от банковских сотрудников. Прием лекарств может существенно влиять на восприятие информации. Некоторые препараты дают побочные эффекты – ухудшают память, мешают сосредоточиться.

Перечислим ниже основные проблемы, с которыми сталкиваются люди с ментальными нарушениями различного характера при взаимодействии с финансовыми организациями.

Табл.1

Ментальное здоровье и проблемы взаимодействия с финансовыми организациями

СДВГ (синдром дефицита внимания и гиперактивности)	<ul style="list-style-type: none"> • Низкая устойчивость внимания, трудно сосредоточиться • Склонность к импульсивному поведению • Сложности с долгосрочным планированием, организацией личного бюджета
Психоз	<ul style="list-style-type: none"> • Широкий спектр проблем, включающий трудности с запоминанием паролей и заполнением документации • Параноидальные состояния создают коммуникационные барьеры
Биполярное расстройство	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение способности к адекватной оценке возникших

	<p>проблем</p> <ul style="list-style-type: none"> • Потеря самообладания, склонность к импульсивным тратам, высоким расходам • Проблемы с памятью, затрудняющие своевременную оплату счетов и погашение задолженностей • С трудом могут сравнивать финансовые продукты, оценивать их эффективность
Пограничное расстройство личности	<ul style="list-style-type: none"> • С трудом усваивают сложную информацию, планируют бюджет • Плохо воспринимают социальные и эмоциональные сигналы от окружающих людей, что затрудняет общение
Депрессия	<ul style="list-style-type: none"> • Долгосрочное планирование и восприятие сложной информации вызывает апатию • Низкая концентрация внимания, тяжело сосредоточиться • Отсутствие мотивации • Склонны к импульсивным покупкам, которые помогают поднять настроение
Тревожное расстройство	<ul style="list-style-type: none"> • С трудом выполняют комплексные задачи (например, сравнение тарифов, предложений

	<p>компаний)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определенные формы общения могут вызывать беспокойство (например, телефонный разговор)
ОКР (обсессивно-компульсивное расстройство)	<ul style="list-style-type: none"> • Проблемы с памятью • Определенные триггеры (например, оплата счетов, переписка или телефонный разговор) могут стать причиной паники • Трудности с восприятием информации
ПТСР (посттравматическое стрессовое расстройство)	<ul style="list-style-type: none"> • Серьезные проблемы с памятью • С трудом понимают эмоции других людей, могут проявлять агрессию
Деменция (в т.ч. болезнь Альцгеймера)	<ul style="list-style-type: none"> • Серьезные проблемы с памятью делают невозможным запоминание паролей, ПИН-кодов, сроков оплаты счетов и другой важной информации

Связь между ментальным здоровьем и финансовым благополучием подтверждают и результаты опроса Money and Mental Health Policy Institute, в котором было задействовано более 5 тыс. человек с проблемами ментального характера. Большая часть респондентов (92%) заявили, что не способны принимать взвешенные финансовые решения в периоды плохого психического самочувствия или обострения заболевания. Практически все (93%) подтвердили, что в такие моменты они часто совершают ненужные

траты, многие (74%) также откладывают на потом оплату счетов и задолженностей, избегают общения с сотрудниками банка (71%), берут кредиты, которые не могут выплатить (59%).

Отдельная часть исследования посвящена кредитам. Участники рассказали, как состояние здоровья повлияло на решение оформить кредитные договоры за последний год. Почти половина респондентов (48%) признались, что были не в состоянии адекватно оценить достоинства и недостатки предложения банка, многие (38%) не запомнили, что именно рассказывал им о кредите банковский сотрудник, а также были не способны обсуждать с ним свое решение и задавать вопросы (34%). Часть опрошенных (24%) сообщили, что не смогли полностью понять условия договора.

Можно выделить основные группы проблем, с которыми сталкиваются люди с ментальными нарушениями при обслуживании в финансовых организациях.

1. Коммуникационные

Отсутствие возможности выбрать канал коммуникации и установить комфортную интенсивность общения. У некоторых людей с ментальными расстройствами есть потребность временно отказаться от общения с окружающими. При этом многие считают, что финансовые организации обращаются к ним слишком часто, что только усугубляет их положение, обостряет тревожное состояние, вызывает апатию или паранойю.

Поведение сотрудников финансовых организаций. Потребители часто сталкиваются с навязыванием финансовых продуктов и услуг. Это также негативно влияет на клиентов с ментальными расстройствами, многие из которых подписывают договор под психологическим давлением, при этом особенности психики не позволяют им внимательно вчитаться в условия. В результате они оказываются обладателями ненужного продукта.

Некомфортная обстановка в офисах финансовых организаций. Важно учитывать, что внешние раздражители (плохое освещение, тесные помещения, большие скопления людей) не только мешают сосредоточиться, но и могут стать причиной срыва у людей с ментальными нарушениями.

2. Организационные

Планирование бюджета. Психические и интеллектуальные расстройства нередко делают невозможным долгосрочное планирование доходов и расходов. В периоды плохого самочувствия некоторые люди теряют способность анализировать цифры, сравнивать числовые показатели – и появляются неоплаченные счета и долги.

Бюрократические процедуры. Заполнение многостраничных форм и анкет – трудная задача для тех, у кого есть нарушения когнитивных процессов: им тяжело понять формулировки и правильно заполнить документы.

Самоконтроль. В период обострения психических заболеваний людям сложно действовать рационально. Нередко это усугубляет ситуацию с задолженностью: многие часто берут новый кредит, чтобы погасить существующий. Некоторые склонны к импульсивным тратам и совершают необдуманные покупки, чтобы почувствовать себя лучше.

Восприятие информации и память. Трудности с запоминанием возникают у людей с определенными болезнями, например с деменцией, а также у принимающих лекарства, влияющие на память. Им тяжело выучить пароли, ПИН-коды, условия заключенного договора, детали разговора с сотрудником банка и другую значимую информацию (к примеру, срок оплаты счетов). Очевидно, это делает их более уязвимыми и подвергает риску финансовых потерь. Различные нарушения когнитивных функций также влияют на способность обрабатывать сложную информацию: людям

труднее сравнивать различные предложения от поставщиков финансовых услуг.

Отсутствие навыков использования компьютера, смартфона и Интернета. В эпоху массовой цифровизации современные технологии все больше захватывают сферу экономики. Финансовые компании активно используют онлайн-сервисы, которые во многом заменяют личное общение. Часто информация бывает доступна только в Интернете – на сайте или в личном кабинете пользователя. Однако множество людей с ментальными нарушениями (особенно это касается пожилых) не пользуется компьютерами и смартфонами, поэтому следует предоставить им возможность задать интересующие их вопросы лично в отделении банка.

Методы повышения финансовой доступности для людей с ментальными нарушениями

Какие меры нужно предпринять, чтобы повысить доступность финансовой среды для людей с ментальными расстройствами? В данном разделе перечислим основные способы, рекомендованные различными общественными организациями (Money and Mental Health Policy Institute, Alzheimer's Society, American Association of Retired Persons, National Autistic Society) и реализуемые на практике зарубежными финансовыми институтами.

Финансовое просвещение

Обучение правильному пользованию продуктами и услугами – один из самых действенных способов решения финансовых проблем уязвимых клиентов. Работа может проводиться в формате бесплатных лекций, а также путем распространения информационных материалов в офисах и на сайтах финансовых организаций. Для таких брошюр лучше всего подходит формат easy-to-read: следует использовать максимально простой язык и разъяснять

терминологию, чтобы она была понятна человеку без специального образования.

Примеры подобных материалов:

- Руководство Alzheimer's Society на тему управления финансами для людей с деменцией, содержащее рекомендации, важные именно для этой категории клиентов финансовых организаций: как не забывать оплачивать счета, запомнить ПИН-код, обезопасить себя от мошенников. Информация изложена доступным языком, дополнена примерами и иллюстрациями.
- Разделы «Budgeting and managing money», «Make your money easier to manage by yourself» и «Money problems and poor mental wellbeing» на сайте британской государственной организации Money Advice Service (содержат телефоны благотворительных организаций, оказывающих психологическую помощь, советы по решению проблем с долгами, интерактивный планировщик бюджета).
- Руководство британского регулятора FCA «Easy Banking» в формате easy-to-read, написанное в сотрудничестве с National Autistic Society.
- Образовательные материалы для людей с деменцией «Managing money with dementia» банков HSBC UK и M&S Bank.
- Руководство по решению проблем с задолженностью для людей с ментальными нарушениями «Mental Health & Debt guide» на сайте MoneySavingExpert.com, написанное при участии около 10 профильных общественных организаций.
- Раздел «Managing Money» в формате easy-to-read на сайте National Autistic Society с рекомендациями для людей с аутизмом, информацией про их законные права и льготы, методы правильного составления бюджетного плана, процедуру оформления займа и страховки.
- Раздел «Managing Your Money» на сайте Mental Health America.

Онлайн-обучение – дистанционные курсы, обучающие пользоваться теми или иными услугами (оплачивать счета, снимать деньги); различные тесты и игры

– это также эффективный способ усвоить информацию. Примером таких инструментов могут послужить:

- Серия видеороликов благотворительной организации Scottish Autism, рассказывающих, как пользоваться банковскими услугами (переводить деньги, открывать счет), обезопасить себя от действий мошенников, запомнить пароли.
- Онлайн-модуль National Autistic Society, пошагово обучающий повседневным задачам: как вести себя, если возникла задолженность, как создать пароль, использовать банкомат, планировать личный бюджет. Для наглядности в курс включены видеоролики, игры и практические упражнения.

Взаимодействие с общественными организациями

Создать полезные и корректные материалы, выстроить наиболее эффективную модель коммуникации с уязвимыми клиентами помогут благотворительные и медицинские организации, обладающие необходимым опытом и знаниями. Некоторые зарубежные организации публикуют своего рода «инструкции по применению» для финансовых организаций, желающих адаптировать свой сервис для людей с ментальными нарушениями.

- Money and Mental Health Policy Institute выпустил цикл материалов по адаптации услуг для людей с ментальными нарушениями («Seeing through the fog», «Fintech for good»), а также опубликовал check-листы для банков, операторов платежных систем и страховщиков.
- Alzheimer's Society разработала четкий план действий и развернутое руководство «Dementia-friendly finance» для финансовых организаций, стремящихся адаптировать свои продукты и услуги для людей с деменцией. В нем изложена справочная информация об этой болезни, ее симптомах, особенностях проявления, описываются основные проблемы финансовой доступности, с которыми сталкиваются больные. Для более

глубокого понимания проблем изложены взгляды самих людей с деменцией и их родственников.

Обучение сотрудников финансовых организаций

Часто сотрудники финансовых организаций не обладают даже минимальным объемом знаний, необходимым для корректного взаимодействия с людьми, имеющими ментальные нарушения. Именно поэтому требуется вести специальное обучение тех, кто работает непосредственно с клиентами в офисах финансовых компаний и колл-центрах. Базовые знания об особенностях различных ментальных нарушений, навык их выявления, готовность помочь клиенту в решении проблем в рамках своей компетенции – все это необходимо персоналу любой финансовой организации, стремящейся оказывать качественные услуги.

Уязвимым клиентам важно знать, где они могут получить психологическую помощь, поэтому важно размещать в информационных материалах телефоны благотворительных и медицинских организаций.

Отдельно отметим, что люди с ментальными нарушениями, особенно пожилые, не обладают нужной самостоятельностью и часто передают управление своим бюджетом родственникам или даже чужим людям, которые нередко оказываются мошенниками. Поэтому важно обучать сотрудников финансовых организаций методикам распознавания признаков финансовой эксплуатации. Такое обучение в обязательном порядке проходят в банковской компании Wells Fargo. Уязвимые клиенты обозначаются в базе банка специальной отметкой. Обнаружив подозрительную транзакцию или активность, организация запрашивает подтверждение у клиента. Во время беседы сотрудник анализирует самостоятельность решений, задавая наводящие вопросы, а после разговора подозрительная транзакция задерживается на несколько часов, чтобы у клиента было время передумать. Многие в течение нескольких часов действительно осознают, что подверглись мошенничеству, и перезванивают, чтобы отменить операцию.

Индивидуализация обслуживания

Конспект разговора. Так как многие люди с ментальными нарушениями испытывают проблемы с памятью, финансовым организациям следует фиксировать основную информацию, полученную во время разговора с клиентом, и затем высылать этот конспект на электронную почту, чтобы в любой момент можно было вспомнить детали беседы.

Создание комфортной обстановки. Понятная контрастная навигация в офисах, чистота, удобная мебель создают позитивный настрой, помогают сосредоточиться и не отвлекаться на внешние раздражители. Людям с ментальными нарушениями часто требуется более уединенная обстановка, так как скопления людей вызывают у них панику. В связи с этим следует предусмотреть и отдельное пространство для их обслуживания – тихую просторную комнату для личного общения с сотрудником банка.

Возможность выбрать канал коммуникации. В периоды плохого психического самочувствия многие люди испытывают трудности с определенными формами общения. Одни избегают личного контакта, у других телефонные звонки вызывают тревогу или даже панику. Финансовым организациям нужно предоставить клиентам право выбирать предпочтительный способ общения (телефонный звонок, веб-чат, электронная почта, личное общение) и время для связи. Информацию о предпочтениях следует занести в базу данных, чтобы учитывать их при дальнейшей коммуникации.

Расширение возможностей для третьих лиц

Многие люди с ментальными нарушениями, в том числе те, кто официально является дееспособным, всецело полагаются на помощь родственников при решении финансовых трудностей. Однако близкие часто не могут узнать в банке даже базовую информацию, так как разглашение сведений посторонним законодательно запрещено. Это вынуждает их притворяться другим человеком при обращении в колл-центр, использовать

чужие ПИН-код и банковскую карту. Чтобы сделать этот процесс максимально прозрачным, необходимо разработать инструменты, позволяющие родственникам легально осуществлять контроль за расходами близких. При этом нужно иметь в виду, что полная передача функционала третьему лицу лишает человека независимости: опекун может просто использовать денежные средства в своих интересах, поэтому важно разработать инструмент, дающий ограниченный доступ к различным видам операций для человека, осуществляющего уход. Возможными решениями этой задачи могут стать:

- *Счета с доступом только для чтения.* Родственник или друг сможет вовремя распознать изменения в транзакциях и поведении близкого (пропуск платежей по счетам, крупные расходы), которые могут быть признаками ухудшения психического здоровья человека с ментальными нарушениями, при помощи доступа к его учетной записи без права совершать операции.
- *Уведомления для третьего лица.* Следует предусмотреть возможность отправки уведомлений другу или родственнику в случае совершения необычно крупных трат, а также напоминаний об оплате счетов.
- *Временное право на совершение транзакций.* Как мы отмечали выше, люди с ментальными нарушениями могут на время терять способность принимать адекватные финансовые решения – в периоды обострения заболевания или приема лекарств. Чтобы минимизировать риск финансовых потерь, человек, осуществляющий уход за больным, должен иметь возможность временно осуществлять некоторые операции от его имени, чтобы, например, вовремя оплачивать счета.

Разработка специальных продуктов и адаптация существующих услуг
для людей с ментальными нарушениями

Когнитивные и психические особенности данной категории клиентов требуют создания уникальных продуктов и адаптации уже существующих к

их потребностям. Новейшие технологии способны существенно расширить спектр возможностей, поэтому важнейшую роль здесь играет адаптация мобильных сайтов и приложений. Внутри платформ необходимо использовать максимально простую навигацию, чтобы клиентам было проще найти нужную информацию, кликнув на минимальное количество гиперссылок. Расширить функционал этих площадок помогут следующие возможные инструменты:

- *Ограничение трат и «копилки».* Финансовые организации сегодня идут по пути всестороннего упрощения процесса получения услуг. Для людей с ментальными нарушениями это скорее проблема, нежели преимущество: чем меньше барьеров для денежных трат, тем сложнее контролировать расходы в периоды психического расстройства. Поэтому для таких клиентов требуется скорее установка ограничений, чем упрощение процесса покупки. Возможность устанавливать дневной, еженедельный и ежемесячный лимиты расходов и снятия наличных, временно и удаленно блокировать банковскую карту (на период обострения заболевания), вводить запрет на определенные виды платежей, онлайн-покупки, покупки определенных видов товаров в некоторых магазинах и в определенное время суток – эффективный метод развития финансовой дисциплины. Примером надежного инструмента здесь может стать плагин для браузера Shopper Stopper, разработанный при участии Money and Mental Health Police Institute. Он позволяет блокировать покупки в онлайн-магазинах по выбору пользователя, при этом снять ограничение можно лишь спустя определенное время. «Копилки» – это тоже хороший способ для контроля личного бюджета. Выделение денег с основного счета поможет не только накопить на определенную цель, но и всегда иметь в распоряжении некоторую сумму на случай экстренной необходимости.
- *Двойное подтверждение крупных транзакций.* Чтобы предотвратить ненужные траты, способные нанести урон материальному благополучию,

люди с ментальными нарушениями должны иметь возможность запрашивать подтверждение некоторых операций (например, крупной покупки или увеличения кредитного лимита) у доверенного лица.

- *Подсказки и уведомления.* Всплывающие уведомления обратят внимание пользователя на необоснованные траты и заставят его тщательнее обдумывать решения о покупке.
- *Период охлаждения.* В моменты психологического кризиса многие люди принимают нерациональные решения, способные усугубить их финансовое положение – например, берут кредит, который не могут выплатить. Финансовые организации могут предотвратить возникновение подобных ситуаций, например, предоставляя уязвимым клиентам возможность подавать такие заявления под контролем доверенного лица, осуществляющего уход за ним, и право отзываться заявку на кредит в течение определенного времени.
- *Использование биометрических данных* – отпечатков пальцев, систем распознавания лица и голоса – не только защитит персональные данные клиентов от утечки, но и избавит их от необходимости запоминать пароли и ПИН-коды.
- *Мониторинг бюджета.* Визуализация доходов и расходов в виде графиков и диаграмм, отслеживание самых постоянных трат, напоминания об истекающем сроке оплаты счетов способны сократить количество нерациональных трат. Игровые элементы, задания с бонусами за выполнение задач (например, тратить не более определенной суммы в месяц, не превышать лимит на покупки в каком-либо магазине) будут стимулировать клиента рационально управлять сбережениями.
- *Автооплата счетов* поможет людям с нарушениями памяти вовремя совершать обязательные платежи и погашать задолженности.

Реализация политики повышения финансовой доступности в зарубежных финансовых организациях (кейсы)

Многие зарубежные банки пошли навстречу людям с ментальными нарушениями и ведут активную работу по адаптации своего сервиса. В заявлении о своей миссии на 2016–2018 гг. Британская ассоциация банкиров (BBA) заявила, что совершенствование качества обслуживания отрасли невозможно без учета инициатив в области ментального здоровья. Рассмотрим то, как иностранные финансовые организации реализуют политику повышения финансовой доступности для людей с ментальными расстройствами.

HSBC UK

- Благотворительность. HSBC сотрудничает с благотворительной организацией Alzheimer's Society, выделяя на ее деятельность 1 млн фунтов стерлингов ежегодно.
- Просвещение и финансовая грамотность. На сайте есть раздел для людей с ментальными нарушениями, где содержится информация об их особых правах и возможностях для обслуживания. Здесь также размещено руководство по управлению личными финансами для клиентов с деменцией, содержащее практические рекомендации в формате easy-to-read.
- Обучение сотрудников. Более 15 тыс. сотрудников HSBC прошли обучение по программе Dementia Friends.
- Создание специальных банковских продуктов. HSBC UK создал Independence Account – вид специального банковского счета для уязвимых клиентов. У владельца такого счета сохраняется возможность совершать простые банковские операции для повседневных нужд, а более сложные действия доступны опекуну или третьему лицу, на которого оформлена доверенность, что обеспечивает защиту от злоумышленников и от нерациональных решений.
- Системная эффективность. Банк маркирует уязвимых клиентов в своей базе, чтобы при каждом обращении в отделение или колл-центр запрос

перенаправляется компетентному сотруднику, обученному работе с такими потребителями.

Lloyds Banking Group (Lloyds Bank, Bank of Scotland и другие)

Для помощи уязвимым клиентам Lloyds Banking Group совместно с Alzheimer's Society разработали Устав финансовых организаций, дружественных людям с деменцией, и активно внедряют его положения в свою деятельность. Работа в этом направлении помогла снизить на 60% число жалоб от данной категории клиентов за 18 месяцев с момента начала реализации программы.

- Упрощение бюрократических процедур и индивидуализация обслуживания. Lloyds Banking Group значительно упростила процесс оформления доверенности на управление счетом третьим лицом, сократив длительность процедуры с трех недель до одного часа. В назначенное время сотрудник банка встречается с клиентом, помогает заполнить документы, проверяет и одобряет заявку. Кроме того, финансовые учреждения, входящие в Lloyds Banking Group, предлагают клиентам заполнить анкету, где можно обозначить свои особые потребности (например, необходимость большего количества времени для общения с сотрудником), а также рассылают информацию о состоянии счета в формате easy-to-read, используя иллюстрации и максимально простой язык.
- Обучение сотрудников. Сотрудники Lloyds Banking Group в обязательном порядке проходят обучение взаимодействию с уязвимыми клиентами, где особое внимание уделяется больным деменцией. Программа учебы включает видеокурсы, в которых объясняется, как выявлять деменцию у клиентов и как правильно с ними общаться, а также модуль по защите таких потребителей от злоумышленников, на котором сотрудники учатся распознавать подозрительную активность. Кроме того, в каждом отделении назначается сотрудник, отвечающий за выполнение программы.

- Создание специальных банковских продуктов. Lloyds Banking Group выпустила карты, для совершения операций по которым требуется подпись клиента или чип вместо ПИН-кода, который зачастую трудно запомнить больным деменцией.
- Благотворительность. Ежегодно инвестирует 2 млн фунтов стерлингов в британскую программу поддержки ментального здоровья.

Barklays

- Просвещение. На сайте банка рассказывается о важности поддержания психического здоровья, признаках, по которым можно обнаружить некоторые нарушения, размещен обучающий игровой модуль, имитирующий использование интернет-банкинга. Также банк провел более 3000 лекций по финансовой грамотности, участие в которых приняло более 14 тыс. человек.
- Обучение сотрудников. Barklays проводит обучение персонала по этике общения с уязвимыми клиентами, включающее дистанционный курс по распознаванию мошеннических действий, финансовой эксплуатации, признаков ментальных нарушений.
- Использование аналитики данных. Автоматические системы банка анализируют поведение клиента и распознают необычные транзакции, чтобы вовремя защитить их от злоумышленников.
- Специальные финансовые продукты. В мобильном приложении Barklays предусмотрел возможность устанавливать ограничения на расходы, снятие наличных и покупки в определенных магазинах. Barklays также разработал банковские карты и специальные браслеты, на которые человек, осуществляющий уход за близким с ментальным расстройством, может положить небольшую сумму для использования подопечным, что позволяет ему сохранять самостоятельность действий, не подвергая при этом риску растрат и мошенничества. Банк также создал специальные банковские карты с навигационной маркировкой, на которых стрелочкой

обозначается сторона, которой нужно вставлять карту в банкомат, использованы контрастные цвета для облегченного чтения номера. Клиенты банка также могут оформить карту, для подтверждения транзакций по которой требуется не введение ПИН-кода, а только подпись на чеке.

- Возможность выбрать канал коммуникации. Банк предоставляет клиенту право выбора канала коммуникации: онлайн-чат с оператором, телефонный звонок или личное общение. Для обслуживания в отделении банка можно забронировать удобное время и прийти с другом или родственником. Также можно назначить доверенное лицо для управления банковским счетом в моменты, когда психическое состояние не позволяет принимать рациональные решения.
- Индивидуализация обслуживания. В личном деле клиента отмечаются его особенности, чтобы избавить его от необходимости повторять раз за разом информацию о них. Личное дело клиента видит каждый сотрудник банка и учитывает при общении с ним. Barclays также разрабатывает приложение, позволяющее клиенту сообщать при входе в отделение о своих нарушениях для оказания ему своевременной помощи компетентным сотрудником.

Santander

Британский банк Santander предлагает клиентам с ментальными нарушениями самостоятельно выбрать удобный канал для связи – онлайн или лично. В каждом отделении есть приватная комната, которой могут воспользоваться клиенты для общения с сотрудниками в более комфортной обстановке. Отдельная страница сайта посвящена вопросам организации личного бюджета и способам решения возникших сложностей при использовании банковских продуктов. Также есть раздел, в котором рассказывается о доверенности на использование банковского счета третьим лицом. Интересно, что в Великобритании такая возможность

предоставляется по запросу не только тем, кто утратил дееспособность, но и любому человеку, который захочет доверить управление личными финансами другому лицу.

Bank of American Fork

Американский банк разработал набор специальных продуктов и возможностей для пожилых клиентов и тех, кто осуществляет уход за ними. Банковский счет с доступом только для чтения (Read Only Account) позволяет третьему лицу (близкому другу или члену семьи) через онлайн-кабинет или мобильное приложение следить за расходами человека, при этом не наделяя его правом совершать транзакции и иметь доступ к денежным средствам.

Regions

- *Благотворительность.* Банк запустил масштабную работу по изучению проблемы аутизма в 2016 году.
- *Обучение сотрудников* распознавать признаки аутизма у клиентов и правильно реагировать на их поведение, соблюдая этику общения.
- *Комфортная обстановка.* Банк оборудовал каждое отделение зонами отдыха, в которых есть мяч для снятия напряжения, солнцезащитные очки и беруши, чтобы люди могли снять стресс в момент обострения заболевания (некоторые испытывают приступы из-за шума, света и других факторов). Ими может воспользоваться каждый желающий в любое время.

Monzo

Банк Monzo ведет активное сотрудничество с Money & Mental Health Policy Institute, разрабатывая дополнительные настройки на сайте и в приложении:

- *Двойное подтверждение покупок,* совершенных ночью, чтобы избежать импульсивных трат, которые часто совершаются именно в это время. Если

пользователь включил эту функцию, то приложение будет автоматически требовать подтверждения «ночных покупок» на следующий день.

- *Подтверждение крупных покупок третьим лицом* – другом или родственником.
- *Уведомления*. Банковская система отслеживает движение средств на счете и, если замечает, что зарплата не поступает на него в течение нескольких месяцев, отправляет пользователю уведомление с предложением помощи в решении проблемы, консультации по этому вопросу.
- *Выбор канала коммуникации*. Пользователи могут выбрать общение с сотрудником банка в чате, по электронной почте, телефону, а также время, в которое с ним можно связаться.
- *Виджет, блокирующий злоупотребление азартными играми*. Пользователь сможет отключить этот режим только через 48 часов.
- *«Копилки»*. Этот инструмент переводит деньги в виртуальные «копилки».

Заключение

Проблемы с ментальным здоровьем могут серьезно повлиять на способность потребителей управлять бюджетом, принимать осознанные решения при взаимодействии с финансовыми организациями. Особенности психики также делают таких людей более уязвимыми перед мошенниками. Участникам рынка необходимо адаптировать свои продукты и услуги, чтобы помочь людям, испытывающим ментальные нарушения, точно так же, как они работают над доступностью финансовой среды для людей с физическими ограничениями.

Данные исследований свидетельствуют о том, что психические и интеллектуальные нарушения затрудняют управление финансами, мешают принимать взвешенные решения, приводят к необоснованным тратам, вызывают проблемы с оформлением документации. Результаты опросов говорят и о том, что сами люди с ментальными расстройствами осознают свою беспомощность в период обострения заболевания и признают необходимость поддержки со стороны финансовых организаций. Они отмечают, что сочувствие сотрудников финансовых организаций и помощь в решении проблем часто улучшают не только их финансовое положение, но и состояние здоровья.

Наличие правильного подхода к взаимодействию с такими потребителями выгодно и самим финансовым организациям: чем более рациональные решения принимают клиенты, тем меньше издержек это создает для компании. Отдельно отметим, что представители уязвимых категорий населения обычно являются постоянными клиентами одного банка на протяжении всей жизни и потеря их лояльности создает серьезные репутационные риски.

В свою очередь адаптация продуктов и услуг к потребностям людей с ментальными нарушениями наделяет финансовую организацию конкурентными преимуществами, повышая ее рейтинг в глазах

общественности и, следовательно, привлекая все больше новых клиентов. Кроме того, внедрение в деятельность социальной миссии повышает вовлеченность сотрудников в работу, укрепляет их эмоциональный интеллект.

Наконец, отметим, что, адаптируя свой сервис для людей с ментальными нарушениями, финансовые организации одновременно делают свои продукты и услуги более доступными для всех категорий населения, среди которых не только уязвимые клиенты. Публикация образовательных материалов в формате easy-to-read поможет лучше разобраться во всем многообразии финансовых возможностей и инструментов любому человеку, не владеющему языком экономических терминов. Сотрудники банков, обученные этике общения с уязвимыми клиентами, автоматически становятся более эмпатичными и в общении с людьми без особенностей поведения и развития. Инструменты для контроля личного бюджета – ограничения трат, «копилки» – также способны воздействовать на общий уровень финансовой дисциплины, а персонализация обслуживания – сделать сервис финансовой организации удобным для любого клиента.

Конечная цель работы над тем, чтобы сделать финансовые продукты и услуги более понятными для потребителя, а отношение персонала – более доброжелательным, заключается в повышении уровня доверия населения к финансовой системе страны.

Источники

1. Fintech For Good / Money and Mental Health Policy Institute. URL: <http://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2017/07/Fintech-for-good-report.pdf>.
2. Mental Health Problems and Financial Capability / Money and Mental Health Policy Institute. URL: <http://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2016/06/Money-on-your-mind-full-report.pdf>.

3. Money on your mind / Money and Mental Health Policy Institute. URL: <http://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2016/06/Money-on-your-mind-full-report.pdf>.
4. Seeing through the fog: how mental health problems affect financial capability / Money and Mental Health Policy Institute. URL: <https://www.moneyandmentalhealth.org/fincap/>.
5. The shopper stopper / Money and Mental Health Policy Institute. URL: <https://www.moneyandmentalhealth.org/the-shopper-stopper-blog/>.
6. Dementia-friendly finance / Alzheimer's Society. URL: <https://www.alzheimers.org.uk/get-involved/dementia-friendly-communities/organisations/dementia-friendly-finance>.
7. Living with dementia. Managing your money / Alzheimer's Society. URL: <https://www.alzheimers.org.uk/sites/default/files/2018-05/Managing%20your%20money.pdf>.
8. Direct Debits and standing orders / Money Advice Service. URL: <https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/articles/direct-debits-and-standing-orders>.
9. Make your money easier to manage by yourself / Money Advice Service. URL: <https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/articles/make-your-money-easier-to-manage-by-yourself>.
10. Everyday Banking. An easy read guide / Financial Conduct Authority. URL: <https://www.fca.org.uk/publication/documents/everyday-banking-easy-read-guide.pdf>.
11. Managing money with dementia / HSBC UK. URL: <https://www.hsbc.co.uk/content/dam/hsbc/gb/pdf/help-and-support/managing-money-with-dementia.pdf>.
12. Mental health and support / HSBC UK. URL: <https://www.hsbc.co.uk/accessibility/mental-health-and-support/>.
13. Managing money with dementia / M&S Bank. URL: <https://bank.marksandspencer.com/pdf/ManagingMoneyWithDementia.pdf>.

14. MoneySavingExpert.com Guide to Mental Health & Debt / MoneySavingExpert.com. URL: <https://www.moneysavingexpert.com/images/attachment/mentalhealthguide.pdf>.
15. Managing Your Money / Mental Health America. URL: <http://www.mentalhealthamerica.net/managing-your-money>.
16. Real life stories / Mental Health & Money Advice. URL: <https://www.mentalhealthandmoneyadvice.org/en/real-life-stories/>.
17. Accessing bank / Scottish Autism. URL: <http://www.scottishautism.org/services-support/support-individuals/accessing-bank>; <https://www.alzheimers.org.uk/form/financial-services-action-plan>.
18. Innovative Examples of: Banking Safe / AARP. URL: <https://www.aarp.org/content/dam/aarp/ppi/2016-02/innovative-case-examples-of-banking-safe-ppi.pdf>.
19. Preventing Exploitation: Five Banks Leading the Fight / AARP. URL: <https://www.aarp.org/content/dam/aarp/ppi/2016-03/Preventing-Exploitation-Five-Banks-Leading-The-Fight.pdf>.
20. Banks face mental health challenge / BBC. URL: <https://www.bbc.com/news/business-38722210>.
21. Managing money / National Autistic Society. URL: <https://www.autism.org.uk/professionals/training-consultancy/online/managing-money.aspx>.
22. Dementia / Lloyds Bank. URL: <https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/everyday-assistance/dementia.asp>.
23. Mental Health UK / Lloyds Bank. URL: <https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/in-your-community/mental-health.asp>.
24. Mental Health / Barclays. URL: <https://www.barclays.co.uk/mental-health/>
25. Supporting your needs / Santander. URL: <https://www.santander.co.uk/personal/support/customer-support/supporting-your-needs>.

26. Money worries / Santander. URL: <https://www.santander.co.uk/personal/support/customer-support/money-worries>.
27. Power of attorney / Santander. URL: <https://www.santander.co.uk/personal/support/customer-support/power-of-attorney>.
28. Designing a product with mental health issues in mind / Monzo. URL: <https://monzo.com/blog/2017/01/27/designing-product-mental-health-mind/>.
29. Monzo and Starling are making banks take mental health seriously / Wired. URL: <https://www.wired.co.uk/article/monzo-starling-gambling-block-banking-mental-health>.



Банк России

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Департамент по связям с общественностью
Банка России
Эксперт А.С.Романова

2019 г.

Люди с ментальными нарушениями

- Люди с нарушениями интеллектуального развития (восприятия, памяти (деменция), мышления, речи, интеллектуальное отставание) разной степени тяжести;
- Люди с расстройствами аутистического спектра;
- Люди с психическими расстройствами

Расстройства психики и аутистического спектра



Сниженный интеллект

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ



Социализация

Просвещение

Защита прав и интересов

Доступность финансовых услуг: основные проблемы

92% не способны принимать взвешенные финансовые решения в периоды плохого психического самочувствия

93% в такие моменты часто совершают ненужные траты

74% откладывают оплату счетов и погашение задолженностей

71% избегают общения с сотрудниками банка

59% берут кредиты, которые на самом деле не могут выплатить

48% были не в состоянии адекватно оценить достоинства и недостатки предложения кредитных продуктов банка в момент оформления договора

Доступность финансовых услуг: основные проблемы

КОММУНИКАЦИОННЫЕ

- Отсутствие возможности выбрать канал коммуникации и установить комфортную интенсивность общения
- Поведение сотрудников финансовых организаций

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ

- Планирование бюджета
- Бюрократические процедуры
- Самоконтроль
- Восприятие информации
- Отсутствие навыков использования компьютера, смартфона и интернета

Методы повышения финансовой доступности

ФИНАНСОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ

- Лекции и информационные материалы в формате Easy Read
- Онлайн-обучение, игровые модули

РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И ПРАВ ТРЕТЬИХ ЛИЦ

- Счета с доступом только для чтения
- Уведомления
- Временное право на совершение транзакций

ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

- Базовые знания о ментальных нарушениях
- Размещение контактов благотворительных и медицинских организаций
- Выявление признаков финансовой эксплуатации и мошенничества

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Конспект разговора
- Создание комфортной обстановки
- Возможность выбрать канал коммуникации

РАЗРАБОТКА И АДАПТАЦИЯ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

- Ограничение трат и «копилки»
- Двойное подтверждение транзакций
- Период охлаждения
- Использование биометрических данных
- Мониторинг бюджета
- Автооплата счетов



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Спасибо за внимание!

**Вопросы и предложения можно присылать по адресу
romanovaas@cbr.ru**

media@cbr.ru

Москва - 2019