



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

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел.: (495) 771-91-00

Кредитным организациям

От 28.01.2019 № ИН-01-59/5

на от

Информационное письмо о рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов

В целях улучшения качества обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения (далее при совместном упоминании – ЛСИ и МГН) в случае закрытия подразделений или демонтажа автоматических устройств (банкоматов), в дополнение к письму Банка России о создании безбарьерной среды для инвалидов от 29.07.2015 № 02-31-2/6553, а также информационному письму о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 Банк России доводит до сведения кредитных организаций следующие рекомендации.

В целях настоящего информационного письма к лицам с инвалидностью относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

Под маломобильными группами населения¹ понимаются люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

В случае закрытия подразделений кредитной организации или демонтажа банкоматов рекомендуется:

уведомить не менее чем за шестьдесят дней до даты закрытия или изменения местонахождения (адреса) подразделения кредитной организации клиентов из числа ЛСИ и МГН, обслуживание которых осуществляется в указанном подразделении, разместив информацию о закрытии или изменении местонахождения (адреса) подразделения в средствах массовой информации, в головном офисе кредитной организации, в подразделениях кредитной организации, на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении кредитной организации, или путем направления каждому из клиентов из числа ЛСИ и МГН письменного уведомления;

уведомить клиентов из числа ЛСИ и МГН не менее чем за тридцать дней до даты демонтажа банкомата, разместив информацию о демонтаже банкомата на самом банкомате, в ближайших подразделениях, на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении кредитной организации;

обеспечить возможность получения финансовых услуг для клиентов из числа ЛСИ и МГН в других подразделениях и банкоматах кредитной организации, а также через каналы дистанционного обслуживания кредитной организации, а в случае отсутствия такой возможности уведомить клиентов из числа ЛСИ и МГН о возможности получения финансовых услуг в подразделениях и банкоматах других кредитных организаций, отделениях почтовой связи, а также иными доступными способами.

¹ СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (утв. приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр) (пункт 3.21) и Закон г. Москвы от 17.01.2001 № 3 (ред. от 16.12.2015) «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (статья 1).

Кредитным организациям также рекомендуется на постоянной основе информировать клиентов из числа ЛСИ и МГН о возможности получения финансовых услуг через каналы дистанционного обслуживания, такие как контакт-центры кредитных организаций, сайты кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», мобильные приложения кредитных организаций.

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

Председатель Банка России

Э.С. Набиуллина