



Банк России

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ,  
ПОЖИЛЫХ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ  
ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ:  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

Москва  
2025



# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

Введение .....	2
Уязвимые группы населения .....	3
Международные руководящие принципы и стандарты .....	5
Лучшие подходы .....	10
Инициативы различных стран .....	14
Заключение .....	21
Список сокращений и обозначений .....	22

# ВВЕДЕНИЕ

---

Вопрос обеспечения равных возможностей доступа к финансовым услугам для уязвимых групп населения приобретает все большую актуальность в условиях растущего внимания к принципам инклюзивности и социальной справедливости. В настоящее время в мире около 15% населения имеют ту или иную форму инвалидности, а 20% населения к 2050 году будут старше 60 лет<sup>1</sup>. Многие государства уже принимают активные меры по адаптации финансовой инфраструктуры и финансовых продуктов к нуждам людей с инвалидностью (ЛСИ), пожилых и маломобильных групп населения.

Формирование инклюзивной среды предоставления финансовых услуг является одной из ключевых задач Банка России: все потребители, независимо от наличия инвалидности, состояния здоровья, места проживания и других характеристик, должны иметь равный доступ к финансовым услугам.

В настоящем обзоре содержатся сведения об основных международных руководящих принципах и правовых основах создания инклюзивной среды для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения, а также об опыте практического воплощения инклюзивных моделей обслуживания<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Согласно [данным](#) Всемирной организации здравоохранения, представленным в [исследовании](#) Альянса за финансовую доступность Financial inclusion for persons with disabilities 2023 года.

<sup>2</sup> Дополнительно информация о международном опыте создания инклюзивной финансовой среды представлена в предыдущих публикациях Банка России [2018](#) и [2019](#) годов.



## УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ

Международные организации и национальные регуляторы признают значимость вопросов повышения доступности финансовых услуг для уязвимых групп потребителей.

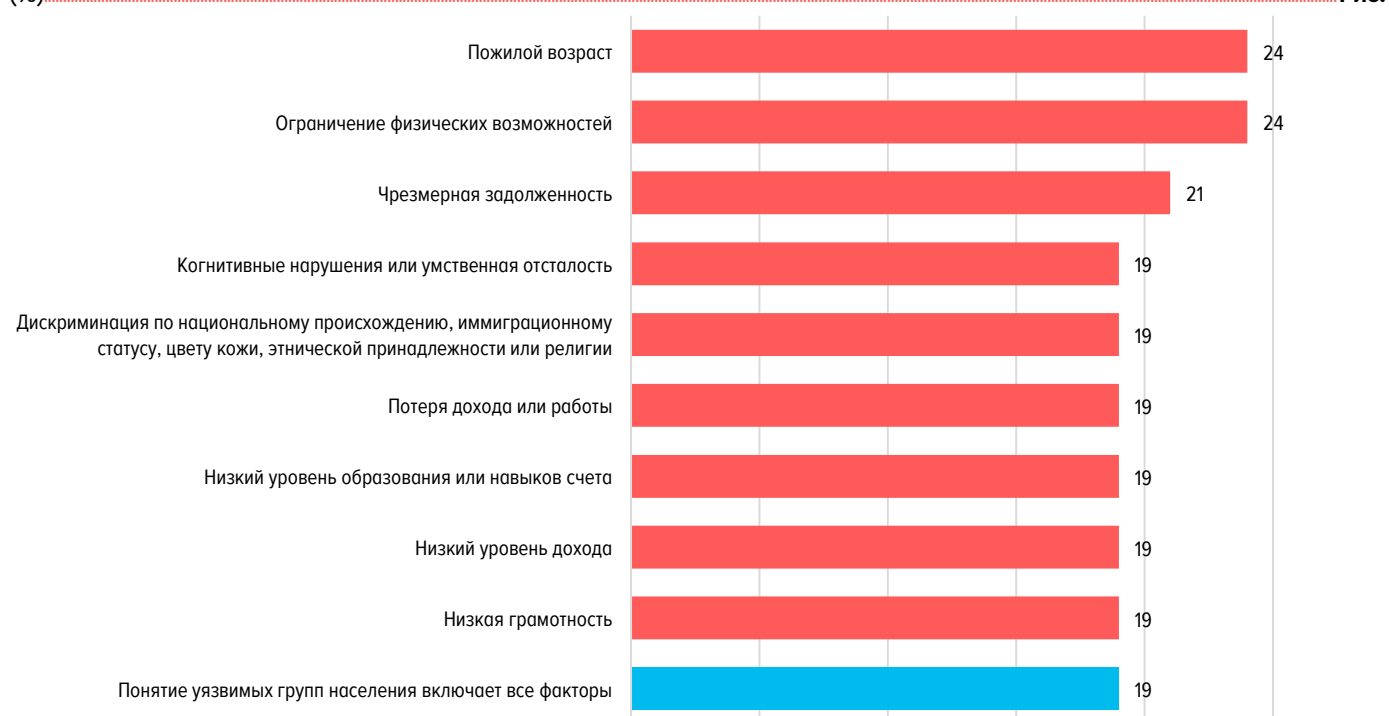
Например, Глобальное партнерство за финансовую доступность «Группы двадцати» в своих трехлетних планах подтверждает намерение стран – участников «Группы двадцати» продвигать доступность финансовых услуг как на страновом уровне в целом, так и среди уязвимых групп населения (включая ЛСИ, пожилых, мигрантов и вынужденных переселенцев), а также лиц, испытывающих трудности или дискриминацию при получении доступа к финансовым услугам (включая бедных, женщин, молодых и жителей отдаленных территорий), используя в том числе преимущества новых цифровых финансовых услуг и сервисов<sup>3</sup>. Кроме того, в 2019 году были приняты [Фукуокские приоритеты](#) политики «Группы двадцати» по вопросам старения и финансовой доступности.

В том же 2019 году члены Альянса за финансовую доступность приняли [Заявление Кигали](#) о намерении усилить и консолидировать инициативы по повышению доступности финансовых услуг для уязвимых групп населения, в том числе ЛСИ и пожилых.

Пожилым возраст и ограничение физических возможностей – два наиболее значимых фактора, включаемых в понятие уязвимых групп населения в 42 странах, представители которых были опрошены Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) в соответствующем исследовании<sup>4</sup>. Более подробная информация приведена на рис. 1.

**ФАКТОРЫ, ЧАЩЕ ВСЕГО ВКЛЮЧАЕМЫЕ В ПОНЯТИЕ УЯЗВИМЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В РАЗЛИЧНЫХ СТРАНАХ, СРЕДИ ОПРОШЕННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТРАН – УЧАСТНИКОВ ИССЛЕДОВАНИЯ ОЭСР (%)**

Рис. 1



Источник: [публикация](#) ОЭСР 2025 года.

<sup>3</sup> Планы по развитию финансовой доступности «Группы двадцати» (G20 Financial Inclusion Action Plan, FIAP) [2020](#) (на 2021–2023 годы), [2023](#) (на 2024–2026 годы).

<sup>4</sup> [Исследование](#) ОЭСР Understanding and responding to financial consumer vulnerability 2025 года. Сбор информации проводился ОЭСР в 42 странах с ноября 2023 по апрель 2024 года.



При этом представители стран – участников исследования ОЭСР отмечают ряд проблем, с которыми сталкиваются законодательные органы и регуляторы, в отношении понимания и реагирования на уязвимость потребителей применительно к финансовым продуктам и услугам. Две трети респондентов указали, что одной из главных проблем является субъективность оценки уязвимости потребителей. Более половины респондентов указали на сложность измерения результатов для потребителей, испытывающих уязвимость. Страны также отметили трудности в выявлении причин несправедливого отношения поставщиков финансовых услуг к потребителям, испытывающим уязвимость, и недостаток знаний о надлежащих мерах реагирования на уязвимость. Чуть менее половины опрошенных стран указали, что отсутствие общепринятого определения уязвимости или тот факт, что уязвимость может быть временным состоянием, затрудняют понимание и решение этой проблемы (рис. 2).

**ОСНОВНЫЕ СЛОЖНОСТИ, ОТМЕЧАЕМЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ И РЕГУЛЯТОРАМИ  
В ПОНИМАНИИ И РЕАГИРОВАНИИ НА УЯЗВИМОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СРЕДИ ОПРОШЕННЫХ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТРАН – УЧАСТНИКОВ ИССЛЕДОВАНИЯ ОЭСР**  
(%)

Рис. 2



Источник: [публикация](#) ОЭСР 2025 года.



# МЕЖДУНАРОДНЫЕ РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ И СТАНДАРТЫ

## Конвенция о правах инвалидов

Подавляющее большинство стран – членов Организации Объединенных Наций (ООН) ратифицировали [Конвенцию о правах инвалидов](#) (Конвенция), принятую в 2006 году Генеральной Ассамблеей ООН для защиты прав ЛСИ, обеспечения их инклюзии и участия в жизни общества. Конвенция устанавливает обязательства государств по обеспечению доступности всех аспектов общественной жизни, позволяющих ЛСИ в полной мере пользоваться всеми неотъемлемыми правами и свободами человека. Принципами Конвенции являются<sup>5</sup>:

- уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- недискриминация;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- уважение особенностей ЛСИ и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- доступность;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Государства – участники Конвенции в соответствии с частью 5 статьи 12 обязуются принимать все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов на владение имуществом и его наследование, на управление собственными финансовыми делами, а также на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам кредитования. В Конвенции введено понятие «универсальный дизайн», что означает в том числе дизайн программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей без необходимости адаптации. В статье 20 Конвенции особо подчеркивается важность обеспечения индивидуальной мобильности с облегчением доступа ЛСИ к ассистивным технологиям и услугам помощников, обучением навыкам мобильности работающих с ЛСИ специалистов.

Положения Конвенции задают вектор деятельности по обеспечению безбарьерного доступа ЛСИ к товарам и услугам, в том числе финансовым.

## Директива Европейского парламента и Совета Европейского союза о требованиях к доступности товаров и услуг

В развитие положений Конвенции принят целый ряд национальных и международных нормативных актов, в том числе Директива Европейского парламента и Совета Европейского союза от 17 апреля 2019 года № 2019/882 о требованиях к доступности товаров и услуг (Директива), направленная на повышение доступности товаров и услуг, в том числе для людей с различными формами инвалидности.

Директива охватывает широкий спектр областей, включая финансы, телекоммуникации и информационные технологии. В частности, в Директиве явно упомянуты устройства самообслуживания и другие средства автоматизации.

<sup>5</sup> Официальный перевод Конвенции доступен на официальных порталах правовой информации (Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»).

### Некоторые положения из преамбулы Директивы

(26) Настоящая Директива должна охватывать платежные терминалы, в том числе их компьютерную аппаратуру и программное обеспечение, и ряд интерактивных терминалов самообслуживания, в том числе их компьютерную аппаратуру и программное обеспечение, предназначенные для использования при оказании услуг, подпадающих под действие настоящей Директивы, – например, банкоматы; автоматы для продажи билетов, выдающие билеты в материальной форме (талоны), дающие доступ к определенным услугам, – например, терминалы для выдачи проездных билетов; терминалы в банках, предназначенные для выдачи талонов на запись в электронной очереди; автоматы для регистрации; интерактивные терминалы самообслуживания, предоставляющие информацию, включая интерактивные информационные экраны.

(39) Законодательство Европейского союза (ЕС) о банковской деятельности и финансовых услугах направлено на защиту прав потребителей и предоставление им информации об указанных услугах на всей территории ЕС, при этом оно пока не включает в себя требований к доступности. В целях повышения способности лиц с ограниченными возможностями пользоваться указанными услугами на всей территории ЕС, включая услуги, предоставляемые через сайты и мобильные устройства, в том числе мобильные приложения; в целях принятия обоснованных решений, позволяющих лицам с ограниченными возможностями чувствовать уверенность в том, что они будут должным образом защищены на равной основе с другими потребителями; а также в целях обеспечения равных условий для поставщиков услуг в настоящей Директиве должны быть установлены общие требования к доступности применительно к определенным банковским и финансовым услугам, оказываемым потребителям.

(40) Надлежащие требования к доступности также должны применяться к методам идентификации, к электронной подписи и платежным услугам, поскольку все это необходимо для заключения банковских сделок с потребителями.

В статье 2 «Сфера применения» указано, что положения Директивы распространяются в том числе на следующие устройства, размещенные на рынке после 28 июня 2025 года: банкоматы, терминалы по приему платежей, информационные терминалы, платежные терминалы. Положения Директивы также распространяются на услуги, оказываемые после 28 июня 2025 года, к которым в том числе относятся потребительские банковские услуги и услуги электронной торговли.

Кроме того, в Директиве определено понятие лиц с ограниченными возможностями – это люди, имеющие длящиеся в течение долгого времени физические, психические, интеллектуальные или сенсорные нарушения, которые при взаимодействии с различными барьерами могут затруднить их полное и эффективное участие в жизни общества на равной основе с остальными членами общества<sup>6</sup>.

В Директиве перечислены характерные, необязательные для применения примеры возможных адаптивных решений, помогающих выполнить требования к доступности.

<sup>6</sup> В российской практике подобное определение не используется. Похожее определение лиц с ограниченными возможностями здоровья приведено в ряде документов, относящихся к сфере образования, в частности в пункте 16 статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», но имеет более узкое значение.

### **Некоторые примеры адаптивных решений из Приложения II к Директиве**

Предоставление визуальной и тактильно осязаемой или визуальной и слуховой информации, указывающей место, в которое нужно вставить карту в терминале самообслуживания, чтобы слепые и глухие люди могли использовать терминал.

Использование одних и тех же слов последовательным, ясным и логически структурированным образом, чтобы лица с интеллектуальными нарушениями смогли лучше понять данную информацию.

Предоставление информации в рельефной тактильной или звуковой форме в дополнение к текстовому предупреждению, чтобы слепые люди могли ощущать или слышать ее.

Предоставление текста в формате, доступном для чтения слабовидящим людям.

Предоставление электронных файлов, которые можно читать с помощью программ адаптивного доступа, чтобы слепые люди могли использовать эту информацию.

Предоставление субтитров и видеоинструкций.

Применение шрифта Брайля, чтобы слепые люди могли использовать информацию.

Сопровождение информации диаграммой с текстовым описанием, определяющим основные элементы или ключевые действия.

Оборудование банкомата разъемом и программным обеспечением, позволяющими использовать наушники, на которые будет поступать информация, содержащаяся на экране в текстовом виде.

Доступность на терминале самообслуживания, в дополнение к устным инструкциям, инструкций в форме текста или изображений, чтобы глухие люди также могли выполнять требуемые действия.

Наличие возможности увеличивать текст, приближать конкретную пиктограмму или усиливать контрастность, чтобы слабовидящие люди могли воспринимать информацию.

В дополнение к возможности нажать на зеленую или красную кнопку для выбора опции добавление непосредственно на кнопки письменного указания с описанием этой опции, чтобы позволить людям, не различающим цвета, сделать выбор.

В случае если компьютер выдает звуковой сигнал ошибки, дополнительно предоставить письменный текст или изображение с указанием ошибки, чтобы глухие люди могли понять, что произошло.

Обеспечение возможности для слабослышащих людей – пользователей телефона изменить уровень громкости звука и снизить помехи для работы слухового аппарата.

Возможность выбора размера и расположения кнопок на сенсорной панели, чтобы люди, страдающие тремором верхних конечностей, могли на них нажать.

Обеспечение возможности нажатия механических кнопок без приложения больших усилий, чтобы люди с нарушениями моторики могли пользоваться ими.

Отсутствие мигающих изображений во избежание возникновения риска для лиц, страдающих судорожными припадками.



В целом Директива представляет собой весьма обширный свод правил и рекомендаций, внедрение которых позволит обеспечить доступность товаров и услуг для ЛСИ, в том числе в финансовой сфере. Примеры реализации инклюзивных решений, приведенные в Директиве, могут быть полезны российским финансовым организациям при обеспечении безбарьерного доступа к финансовым услугам. Перевод Директивы на русский язык приведен в российских справочно-правовых информационных системах<sup>7</sup>.

### Руководство по обеспечению доступности веб-контента

Многие документы и нормативные акты в части инклюзии опираются на положения [Руководства по обеспечению доступности веб-контента](#) (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG).

WCAG разрабатывается и публикуется в рамках Инициативы по обеспечению доступности веб-контента (WAI) Консорциума Всемирной паутины (W3C) – главной международной организации по стандартизации Интернета – и представляет собой набор рекомендаций по повышению доступности веб-контента, в первую очередь для ЛСИ, но также применяется во многих вопросах, относящихся к обеспечению доступности в Интернете.

Выполнение рекомендаций позволяет обеспечить доступность веб-контента для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья, такими как нарушения зрения (слепых и слабовидящих), слуха (глухих и слабослышащих), опорно-двигательной системы, речи, ментальные нарушения, а также различные комбинации множественных и сочетанных нарушений. Кроме того, выполнение этих рекомендаций сделает веб-контент сайта более доступным для всех пользователей вне зависимости от наличия у них тех или иных ограничений.

WCAG основано на четырех принципах (POUR<sup>8</sup>):

- Воспринимаемость – контент доступен через разные органы чувств, в том числе необходимо обеспечить альтернативный текст для изображений, субтитры и транскрипции для аудио и видео, достаточный цветовой контраст и другое;
- Управляемость – интерфейс удобен для взаимодействия, в том числе обеспечено управление с клавиатуры (без мыши), элементы управления должны быть понятны и подписаны, пользователю дается достаточное время для выполнения операций и другое;
- Понятность – все ясно и просто для понимания, в том числе простой язык, предсказуемая последовательность действий, четкая структура заголовков и активных элементов управления и другое;
- Устойчивость – решение или программа работает на любых устройствах и с ассистивными технологиями.

В WCAG предусмотрены три уровня соответствия требованиям:

- «А» – базовый уровень (устранение критических барьеров);
- «АА» – оптимальный уровень (наиболее распространенный, включает ключевые требования);
- «ААА» – высший уровень (для специализированных решений).

За время, прошедшее с первой публикации в 1995 году, был разработан и опубликован ряд версий документа, в частности:

- [WCAG 2.0](#) – версия опубликована в декабре 2008 года, а в октябре 2012 года принята Международной организацией по стандартизации в качестве международного стандарта ISO/IEC 40 500;
- [WCAG 2.2](#) – версия опубликована 12 декабря 2024 года, используется в настоящее время.

<sup>7</sup> Может быть найден по наименованию «Директива Европейского Парламента и Совета Европейского Союза 2019/882 от 17 апреля 2019 г. о требованиях к доступности товаров и услуг».

<sup>8</sup> Perceivable – Operable – Understandable – Robust.

Критерии выполнения рекомендаций WCAG представлены в виде проверяемых утверждений, не привязанных к технологиям. Указания по выполнению критериев для конкретных технологий, а также информация по интерпретации этих критериев приведены в отдельных документах (с ними можно ознакомиться во введении и списке ссылок на технические и учебные материалы WCAG).

WCAG 2.0 содержит дополнительные документы, не являющиеся обязательными: [Пояснение WCAG 2.0](#) и [Методики выполнения WCAG 2.0](#). Хотя эти документы не имеют статуса WCAG 2.0, они содержат информацию, важную для понимания и внедрения WCAG.

WCAG не является нормативным актом, однако в ряде государств на уровне страны или определенных организаций (часто государственных) установлена обязанность соответствовать требованиям WCAG уровня «А» или «АА». В качестве примера можно привести Австралию, Канаду, Израиль, Великобританию, Норвегию и США, где на законодательном уровне во всей стране или в отдельных регионах введены требования по доступности веб-контента на основе требований WCAG.



## ЛУЧШИЕ ПОДХОДЫ

---

Анализ международного опыта показывает разнообразие инициатив, реализуемых различными странами и финансовыми организациями, по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения и повышению доступности финансовых услуг для них. Лучшие подходы включают в себя комплексное решение по ряду направлений.

### **Интеграция принципов инклюзивности в процесс развития финансового рынка**

Придавая особое значение обеспечению равного доступа к финансовым услугам для уязвимых групп населения, регуляторы включают в документы стратегического планирования принципы инклюзивности.

Следуя общим трендам на создание инклюзивной среды, поставщики финансовых услуг внедряют собственные программы по улучшению качества обслуживания представителей уязвимых групп, тем самым расширяя клиентскую базу, повышая репутацию своего бренда, уровень удовлетворенности и лояльности потребителей услуг.

### **Достаточность нормативно-правовой базы**

Отсутствие единых стандартов, обеспечивающих защиту прав ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения в финансовой сфере, приводит к неравномерности доступа к услугам даже в пределах одной страны.

В международных документах, таких как Конвенция и Директива, отмечается важность внедрения на национальном уровне нормативных актов с целью обеспечения прав ЛСИ на доступ к финансовым услугам. Национальные законодательства дополняют международные нормы и создают основу для практической реализации инклюзивных мер.

### **Исследование потребностей уязвимых групп населения и мнения представителей финансового рынка**

Немаловажным для планирования и реализации эффективных мер, направленных на повышение доступности финансовых услуг для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения, является изучение мнения самих представителей уязвимых групп населения и финансовых организаций, в том числе с помощью опросов.

### **Внедрение принципов инклюзивности в отношении работников финансовых организаций**

Помимо внедрения инклюзивных принципов применительно к обслуживанию потребителей финансовых услуг, многие регуляторы и финансовые организации успешно внедряют адаптивные решения в своих организациях, нанимая людей с инвалидностью в штат.

Так, например, в рейтинге [The Valuable 500](#) – ассоциации, объединяющей генеральных директоров по всему миру, – насчитывается 75 финансовых организаций, соблюдающих принципы инклюзивности в отношении работников и потребителей с инвалидностью.

## **Правила общения**

Недостаточное понимание работниками финансовых организаций специфики общения и обслуживания ЛСИ создает дополнительные барьеры, что определяет необходимость постоянного обучения и повышения квалификации работников.

Одной из мер по преодолению барьеров в получении услуг для ЛСИ является обучение персонала первой линии и консультантов колл-центров распознаванию и обслуживанию потребителей с различными видами инвалидности, в том числе скрытой инвалидности (расстройства аутистического спектра, ментальные особенности и другое). Среди специальных навыков таких работников выделяются ясная речь, понимание и возможность общения с использованием жестового языка. Так, например, в ряде банков внедрена система видеоконсультаций глухих клиентов при их визите в офис с привлечением работника, владеющего жестовым языком.

Кроме того, для успешной работы с ЛСИ, имеющими ментальные нарушения, а также с пожилыми, которые могут быть подвержены снижению когнитивных функций, работникам финансовых организаций рекомендуется в ходе консультации давать потребителям четкие объяснения, понятные инструкции, излагать последовательность дальнейших действий, предлагать материалы в простом для понимания и чтения формате.

## **Физическая доступность**

Физические точки предоставления финансовых услуг должны быть оборудованы пандусами, лифтами, надписями шрифтом Брайля, специальными парковочными местами и удобным для людей с ограниченной подвижностью маршрутом передвижения по подразделениям, а также банкоматами с адаптированным интерфейсом, сенсорными экранами и голосовыми подсказками. Такие банкоматы позволяют незрячим пользователям самостоятельно совершать операции.

## **Применение адаптивных решений**

Примеры внедрения и распространения вспомогательных решений для обслуживания ЛСИ встречаются в разных странах. Среди них – использование услуг помощников в подразделениях финансовых организаций (в том числе сурдопереводчиков), применение шрифта Брайля для навигации внутри здания и самостоятельного использования банкоматов и терминалов, нанесение специальных меток на банкноты для помощи в распознавании номинала незрячим и слабовидящим, а также применение альтернативных способов подписания документов для людей без кистей рук (факсимиле, цифровые и электронные подписи, биометрия и другое).

## **Доступность веб-контента**

При обращении ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения за получением онлайн-услуг качество сервиса и доступность напрямую зависят от интерфейса сайтов и мобильных приложений финансовых организаций. При разработке интерфейсов, клиентских путей и размещении информации должно быть обеспечено соответствие принципам WCAG.

Помимо интернет-банкинга и мобильного банкинга, необходимо применять адаптивные решения и в иных каналах взаимодействия с потребителем – например, в социальных сетях, чатах.

## **Адаптация систем и интерфейсов**

Быстрое развитие технологий усложняет процесс адаптации существующих систем к нуждам ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения. Часто новые технологии требуют дополнительного времени и усилий для освоения пользователями с ограниченными возможностями. Так, использование аудио- или визуальной идентификации, например CAPTCHA, может сделать банковские сайты и мобильные

приложения недоступными для ЛСИ, поскольку иные способы аутентификации не предусмотрены. В ряде случаев отмечается несовместимость существующего программного обеспечения для дистанционного обслуживания с программами экранного доступа и другими ассистивными технологиями. Известны случаи, когда банковские приложения в целях безопасности блокируют сервисы адаптивного доступа, что делает невозможным использование интернет-банкинга или мобильных приложений незрячими людьми.

Важно не только модернизировать существующую систему оказания финансовых услуг, но и изначально закладывать принципы равного доступа при разработке и внедрении новых технологий, учитывая мнение самих пользователей, в том числе с инвалидностью.

### Универсальный дизайн

Одним из важнейших направлений технологического прогресса является концепция универсального дизайна, предполагающая создание интерфейсов и устройств, удобных для всех пользователей независимо от наличия инвалидности.

В Конвенции дано следующее определение понятия «универсальный дизайн» – это дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Следует отметить также понятие «разумное приспособление», которое означает внесение, когда это требуется в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, для обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

В качестве примера универсального дизайна можно привести интерфейс сайта или мобильного приложения, обладающий в том числе следующими опциями:

- высокая контрастность и крупный шрифт для облегчения чтения пользователями с ослабленным зрением;
- возможность изменения размера текста и цвета фона для удобства восприятия информации;
- поддержка функции преобразования текста в речь и обратного преобразования речи в текст, что облегчает восприятие информации пользователями с нарушениями зрения и слуха;
- наличие альтернативного текста для изображений, позволяющего незрячим пользователям понимать содержание изображения;
- применение субтитров и аудиосопровождения для мультимедийного контента, улучшающих восприятие информации глухими и слабослышащими пользователями.

### Интеграция ассистивных технологий

Важным аспектом повышения доступности является интеграция в финансовые сервисы ассистивных технологий, которые облегчают уязвимым потребителям доступ к получению финансовых услуг. Примерами таких технологий могут служить программы экранного доступа и синтезаторы речи. Современные операционные системы поддерживают интеграцию этих технологий, что позволяет пользователям с инвалидностью по зрению полноценно работать с банковскими мобильными приложениями, сайтами и устройствами самообслуживания.

Активное внедрение ассистивных технологий способствует формированию доступной и комфортной среды для всех пользователей финансовых услуг и демонстрирует, насколько современные технологии способны устранить физические и коммуникативные барьеры, возникающие при взаимодействии потребителя с финансовой организацией в различных каналах обслуживания.

### Использование преимуществ новых технологий

Технологические новшества открывают широкие возможности для повышения финансовой доступности и инклюзивного обслуживания ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения. Необходимо использовать преимущества этих новаций, но и не забывать о существующих рисках для потребителя.

Среди таких новых технологий:

- Биометрия и безопасные методы аутентификации

Биометрические технологии, такие как распознавание лица, отпечатков пальцев и радужной оболочки глаза, предоставляют удобный и безопасный способ авторизации для пользователей с различными формами инвалидности. Эти методы позволяют исключить необходимость ввода паролей и ПИН-кодов, что снижает нагрузку на память и уменьшает вероятность ошибок при вводе данных.

Например, технология Face ID широко применяется в современных устройствах, позволяя пользователям быстро входить в свои аккаунты и подтверждать транзакции. Подобные решения делают финансовые услуги более доступными и безопасными для всех категорий пользователей.

- Искусственный интеллект и машинное обучение

Использование искусственного интеллекта (ИИ) и машинного обучения открывает новые перспективы для повышения доступности финансовых услуг. Современные технологии позволяют создавать автоматизированные системы, способные адаптироваться под индивидуальные особенности пользователей. Примером такого подхода служит внедрение чат-ботов, способных общаться с пользователями на простом языке, отвечать на вопросы и помогать в совершении финансовых операций.

Кроме того, ИИ используется для анализа поведения пользователей и выявления потенциальных рисков мошенничества, что обеспечивает дополнительную безопасность для уязвимых групп населения. Такие инструменты помогают повысить доверие пользователей к финансовым организациям и облегчить процесс пользования банковскими услугами.



## ИНИЦИАТИВЫ РАЗЛИЧНЫХ СТРАН

В настоящее время уже можно говорить о признании необходимости создания безбарьерной среды для повышения доступности финансовых услуг на общемировом уровне.

Так, согласно исследованию ОЭСР, значительное число стран из 42 опрошенных уже реализовали специальные меры защиты прав потребителей, связанные с определенными факторами уязвимости отдельных групп населения<sup>9</sup>. В частности, 48% стран реализовали меры, связанные с ограничениями физических возможностей потребителей, 31% – с пожилым возрастом, 31% – с ментальными нарушениями.

Важную роль в этом процессе играют международные организации, чьи усилия направлены на обмен опытом, выработку общих рекомендаций по улучшению доступности финансовых услуг и продвижение повестки среди регуляторов финансового рынка.

Между тем практический опыт отдельных стран, в том числе основывающийся на руководящих принципах международных организаций и наработанных со временем, лучших подходах по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения и повышению доступности финансовых услуг для них, все еще неоднороден.

Некоторые страны выпустили стратегические документы, закрепляющие целевые ориентиры для регуляторов и участников финансового рынка в деле обеспечения инклюзивности предоставления финансовых услуг для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения, включая реализацию мер по обеспечению физической доступности, интеграции адаптивных решений, обучению персонала, установлению квот на рабочие места для ЛСИ.

### Национальные стратегические документы

Согласно исследованию [Альянса за финансовую доступность](#), 16 (30%) из 53 опрошенных стран – членов организации, имеющих национальную стратегию или политику повышения доступности финансовых услуг, явно обозначили ЛСИ в качестве целевой группы или одним из бенефициаров изменений в соответствующих стратегических документах, политиках и планах развития. Среди них – национальная политика [Пакистана](#) с 2021 года, национальные стратегии [Перу](#) на 2015–2021 годы, [Мексики](#) на 2020–2024 годы, [Бангладеш](#) на 2021–2026 годы, [Фиджи](#) на 2022–2030 годы, [Уганды](#) на 2023–2028 годы и соответствующие планы (при наличии). Кроме того, в периметр национальных стратегий повышения финансовой грамотности включаются вопросы создания специальных образовательных и информационных продуктов для уязвимых групп населения, включая ЛСИ, – например, в [Малави](#) на период 2024–2030 годов.

В то же время состав конкретных мероприятий, реализуемых в рамках национальных стратегических документов, разнообразен.

Так, Государственный банк Пакистана в 2021 году представил комплексную политику по повышению доступности финансовых услуг для ЛСИ. Она разработана в сотрудничестве с банками и неправительственными организациями, занимающимися вопросами ЛСИ. Политика требует, чтобы советы директоров банков утвердили рамочную политику и стратегический документ, демонстрирующие приверженность вопросам повышения доступности финансовых услуг для ЛСИ, а руководство банков должно обеспечить их реализацию.

<sup>9</sup> [Исследование](#) ОЭСР Understanding and responding to financial consumer vulnerability 2025 года. Сбор информации проводился ОЭСР в 42 странах с ноября 2023 по апрель 2024 года.



Согласно этой политике, банки Пакистана будут предлагать продукты и услуги, отвечающие особым потребностям всех категорий ЛСИ, включая людей с физическими ограничениями, нарушениями зрения, слуха и речи. Банки должны обеспечить наличие бланков и документов, напечатанных шрифтом Брайля, услуг сурдоперевода, а также пандусов у входов в подразделения и помещения с банкоматами.

Важной особенностью этой политики является требование к банкам Пакистана соблюдать установленную квоту на трудоустройство ЛСИ и приводить кадровую политику в соответствие с их специфическими потребностями на протяжении всего карьерного цикла. Кроме того, в целях поддержки женщин с инвалидностью на них должно быть выделено как минимум 25% квоты на рабочие места в банках для ЛСИ<sup>10</sup>.

Согласно перспективному плану [Бангладеш](#) на период 2021–2041 годов, к 2041 году должен быть обеспечен минимальный уровень жизни для всех граждан с той или иной формой инвалидности с гарантированными трудовыми льготами, механизмами обеспечения средств к существованию и мерами социальной защиты. В 2020 году правительство Бангладеш запустило программу, направленную на повышение доступности финансовых услуг для ЛСИ, согласно которой они могут открыть банковский счет по отпечатку пальца и требование о сохранении минимального остатка на обслуживание на них не распространяется. Также в каждом банке должно быть обеспечено наличие координатора для предоставления специализированных услуг для ЛСИ, банкоматов, оборудованных для людей с разным типом инвалидности. Кроме того, ЛСИ должен быть предоставлен приоритетный доступ к сельскохозяйственным кредитам и введена льготная ставка для микрозаймов. Планируются разработка сайтов с инфографикой и выпуск коротких анимационных роликов для описания доступных сервисов<sup>11</sup>.

### Законодательные и регуляторные требования, инициативы регуляторов

Особую роль в повышении доступности финансовых услуг занимают законодательно и директивно установленные требования, стандарты и рекомендации для финансовых организаций в отношении особенностей обслуживания ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения.

Основой для них во многих странах служат национальные требования и стандарты, применяемые ко всем отраслям и организациям, но есть и примеры специальных норм и рекомендаций для участников финансового рынка.

В [Японии](#) действует закон, целью которого является содействие искоренению дискриминации по признаку наличия или отсутствия инвалидности. Согласно этому закону национальное правительство и местные органы власти обязаны принять необходимые меры и обеспечить их реализацию. Также в нем упомянута необходимость учета в различных документах потребностей и мнения ЛСИ.

Созданная в 2019 году в соответствии с законом [Канады](#) о доступности отдельная организация разрабатывает стандарты доступности для государственных ведомств и организаций, а также для регулируемых на федеральном уровне организаций. К ним в том числе относятся стандарты для банков.

Закон о правах инвалидов Перу обязывает финансовые и страховые организации предоставлять ЛСИ информацию, квитанции и финансовые документы в доступных форматах, в том числе с использованием жестового языка, шрифта Брайля, крупного шрифта, простого (ясного) языка<sup>12</sup>.

В Индонезии существует законодательное требование к финансовым организациям предоставлять специальные услуги для некоторых уязвимых групп населения. Так, поставщики финансовых услуг обязаны предоставлять специальные услуги для ЛСИ и иметь механизмы и процедуры для обслуживания клиентов с особыми потребностями, включая пожилых в возрасте от 60 лет и старше<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) Альянса за финансовую доступность Financial inclusion for persons with disabilities 2023 года, и в соответствии с информацией, представленной в [новостном сообщении](#) о запуске политики в Пакистане.

<sup>11</sup> Там же.

<sup>12</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) ОЭСР Understanding and responding to financial consumer vulnerability 2025 года.

<sup>13</sup> Там же.



В [США](#) как на федеральном, так и на региональном уровне предусмотрены определенные инклюзивные требования. Например, закон об американцах с инвалидностью обязывает при установке банкоматов с сенсорными экранами обеспечивать голосовые подсказки, облегчающие их использование для слабовидящих и слепых. Банки с учетом требований закона обеспечивают доступность инфраструктуры с использованием различных ассистивных решений, в том числе установки пандусов в подразделениях банков, оснащения банкоматов клавиатурами с шрифтом Брайля, предоставления аудиосопровождения<sup>14</sup>.

Кроме того, в [США](#) ЛСИ могут открыть специальный сберегательный счет («Достижение лучшего жизненного опыта» – Achieving a Better Life Experience, ABLE), использование которого для формирования сбережений на определенные жизненные ситуации и расходы (жилье, образование и медицину) не лишает их возможности получения социальных выплат, а снятие с него денежных средств на соответствующие расходы с полученными процентными доходами не облагается налогами.

В 2018 году в Иордании опубликованы инструкции по защите прав потребителей финансовых услуг с инвалидностью, направленные на устранение барьеров для физического доступа к финансовым услугам и ограничений, связанных с поведенческими элементами доступности. Банки с десятью и более подразделениями должны адаптировать часть из них, обеспечив места обслуживания пандусами, парковочными местами, стойками на соответствующей высоте, оснатив банкоматы функцией аудиосопровождения, специальными наушниками, клавиатурой со шрифтом Брайля и другими приспособлениями, предоставляя по запросу ЛСИ информацию по предлагаемым банковским услугам в электронном формате<sup>15</sup>.

Центральный банк Египта за последние годы выпустил множество регуляторных требований, касающихся облегчения доступа к банковским услугам ЛСИ, пожилых и иных уязвимых групп населения. Банковскому сектору необходимо предоставлять все необходимые средства поддержки и обеспечивать инфраструктуру для оказания услуг ЛСИ, что включает в себя обучение работников банков и возможность обслуживания на дому ЛСИ и пожилых<sup>16</sup>.

В Корее на этапе разработки финансовых продуктов уделяется особое внимание потребностям пожилых и ЛСИ. Существующие руководящие указания по обеспечению внутреннего контроля и стандарты защиты прав потребителей финансовых услуг включают положения об учете возраста и типа инвалидности потребителя, использовании простых терминов, более медленном объяснении условий продажи продуктов для лучшего понимания условий пожилыми, а также о разработке специальных руководств по бизнес-процессам для основных операций с финансовыми услугами и продуктами для ЛСИ<sup>17</sup>.

Платежные финансовые организации [Бразилии](#), предоставляющие услуги сервиса мгновенных переводов (Pix), должны следовать руководящим указаниям Центрального банка Бразилии о доступности: обеспечению интеграции приложений со встроенными программами экранного доступа на мобильных телефонах, наличию четкого описания функциональных возможностей, использованию аватаров или пояснительных видеороликов о сервисе, внедрению виртуального помощника на бразильском жестовом языке. Каждая организация, предлагающая Pix, должна гарантировать наилучшее качество обслуживания для всех клиентов. В настоящее время более 700 организаций имеют разрешение на предоставление сервиса, предлагая различные решения для незрячих и глухих потребителей.

Финансовые организации в Аргентине обязаны проводить обучение своих работников жестовому языку либо привлекать сурдопереводчиков к обслуживанию в подразделениях банков потребителей с нарушением слуха или речи посредством видеозвонков. Финансовые организации также должны внедрять в интернет-банкинг и мобильные приложения аудиосопровождение для незрячих потребителей<sup>18</sup>.

<sup>14</sup> По данным [исследования](#) Deloitte Center for Financial Services 2023 года.

<sup>15</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) Альянса за финансовую доступность Financial inclusion for persons with disabilities 2023 года.

<sup>16</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) ОЭЦР Understanding and responding to financial consumer vulnerability 2025 года.

<sup>17</sup> Там же.

<sup>18</sup> Там же.

Резервный банк [Индии](#) в 2015 году выпустил руководящие указания по открытию и ведению банковского счета для лиц с аутизмом, церебральным параличом, психическими заболеваниями и умственными отклонениями.

Во Франции Управление по пруденциальному контролю и урегулированию и Управление по финансовым рынкам по результатам совместного [исследования](#) маркетинговых практик, направленных на пожилых потребителей, призвали финансовые организации внедрить и (или) продолжить обучение консультантов, чтобы обеспечить лучшую поддержку пожилым потребителям и гарантировать, что они принимают финансовые решения на основе информированного согласия. Регуляторы финансового рынка также призвали финансовые организации ввести должность специалиста по работе с уязвимыми группами населения, который будет содействовать внедрению этой практики<sup>19</sup>.

Поддержка регуляторами финансового рынка деятельности по созданию безбарьерной среды может выражаться в различных инициативах.

Например, написанные простым и понятным языком руководства Банка [Италии](#) призваны помочь потребителям понять особенности наиболее распространенных банковских и финансовых услуг и продуктов и сделать осознанный выбор. Банкам и иным финансовым организациям необходимо обеспечить доступность этих материалов для потребителей. Для слепых и слабовидящих людей Банк Италии также разработал аудиоверсии руководств, а для глухих и слабослышащих людей – видеоролики на жестовом языке с субтитрами. Некоторые отделения Банка Италии организуют для слепых и слабовидящих людей курсы по распознаванию банкнот. В штат работников Банка Италии входят незрячие и глухие люди<sup>20</sup>.

Центральный банк [Филиппин](#) в июле 2020 года ввел усовершенствованные тактильные метки на банкнотах, чтобы пожилым людям и людям со слабым зрением было легче определять номиналы.

В Мексике веб-контент интернет-платформы для мониторинга реализации национальной стратегии повышения доступности финансовых услуг был адаптирован для использования ЛСИ впервые на государственном уровне (изменены шрифты, контрастность и расположение отображаемой информации, обеспечена навигация с помощью клавиатуры). Также разработаны банкноты с отличительными особенностями, облегчающими для ЛСИ определение номинала на ощупь<sup>21</sup>.

#### Рекомендации ассоциаций финансового рынка

Ассоциации и объединения финансового рынка играют важную роль в продвижении повестки создания безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения. Они помогают своим членам внедрить лучшие практики, а также часто акцентируют внимание на вопросах, которые не затрагиваются регуляторами финансового рынка. В ряде стран ассоциации финансового рынка отдельное внимание уделяют повышению качества обслуживания людей с ментальными нарушениями и сниженными когнитивными функциями, включая пожилых.

В [Испании](#) в июле 2023 года при участии Банка Испании в качестве наблюдателя подписано соглашение между тремя банковскими ассоциациями и испанской прокуратурой. Оно направлено на адаптацию банковской практики к новому закону об инвалидах и нацелено на обеспечение доступности финансовых услуг для ЛСИ, поддержку принятия ими самостоятельных решений, продвижение необходимых адаптивных технологий для облегчения доступа к банковским услугам, предоставление информации на доступном языке.

<sup>19</sup> Там же.

<sup>20</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) Альянса за финансовую доступность Financial inclusion for persons with disabilities 2023 года.

<sup>21</sup> Там же.



В Перу с 2023 года действует соглашение между Перуанской банковской ассоциацией и Национальным советом по интеграции лиц с инвалидностью, освобождающее незрячих потребителей от уплаты комиссий за снятие наличных с банковских счетов в кассах<sup>22</sup>.

В Польше по соглашению с Государственным фондом реабилитации людей с инвалидностью финансовый омбудсмен ведет надзор за выполнением требований доступности банковских услуг для ЛСИ и пожилых. Кроме того, в офисе финансового омбудсмана действует информационный пункт для людей, испытывающих трудности в использовании цифровых платформ. Эта мера призвана помочь пожилым и лицам с низким уровнем цифровой грамотности<sup>23</sup>.

Ассоциация страховщиков [Великобритании](#) еще в 2017 году выпустила руководство для поставщиков продуктов долгосрочных сбережений, в котором изложены принципы и передовой опыт выявления и поддержки уязвимых потребителей на пенсии на всех этапах управления продуктом: как в момент покупки, так и на протяжении всего срока его действия.

В 2023 году Ассоциация банков [Сингапура](#) выпустила рекомендации по работе с потребителями банковских услуг с ментальными особенностями (заболевание или возрастная деменция), которые могут постоянно или временно, полностью или частично не осознавать последствия своих действий.

В [Гонконге](#) (Китай) действуют Кодекс банковской практики 2023 года и отраслевые руководства, разработанные Гонконгским советом по аккредитации банков: руководство по банковским услугам для лиц с деменцией, руководство по банковским услугам для лиц с интеллектуальными нарушениями и руководство по предоставлению банковских услуг без барьеров. Эти документы содержат рекомендации по предоставлению банковских услуг уязвимым группам населения, лицам с физическими, слуховыми, зрительными, интеллектуальными особенностями и деменцией.

### Инициативы поддерживающих организаций

Обеспечение доступности интерфейсов банкоматов и электронных платежных устройств, а также адаптивных технологий предоставления онлайн-услуг является одной из приоритетных задач во всем мире. Методическая поддержка, обобщающая лучшие практики, актуальна для финансовых организаций, которые в дальнейшем могут реализовать собственные адаптивные технологии на их основе.

Центр вспомогательных технологий в [Катаре](#) в 2019 году выпустил руководство по доступности банкоматов и электронных киосков, где перечислены основные подходы к обеспечению доступности электронных устройств самообслуживания для ЛСИ, в том числе применение универсального дизайна, адаптация интерфейсов, использование ИИ, биометрии и других безопасных методов аутентификации, применение специальных устройств и аксессуаров, интеграция с ассистивными технологиями.

При финансовой поддержке Европейского союза было разработано [Руководство по доступным социальным сетям](#).

В то же время компании из различных секторов экономики предлагают и другие инновационные адаптивные решения, которые позитивно влияют в том числе на доступность финансовых услуг для ЛСИ.

Так, в [Кении](#) в рамках партнерства телекоммуникационной и производственной компаний было выпущено инновационное устройство – аналог умных часов, которое способно отображать SMS-уведомления шрифтом Брайля, что позволяет людям с нарушениями зрения без обращения к третьим лицам использовать эти часы для аутентификации и подтверждения транзакций в платежной системе M-PESA, а также совершать финансовые операции с сохранением конфиденциальности<sup>24</sup>. В телекоммуникационной компании внедрена система интерактивного голосового меню, а группа специально обученных операторов обрабатывает запросы ЛСИ.

<sup>22</sup> По информации, представленной в [исследовании](#) ОЭСР Understanding and responding to financial consumer vulnerability 2025 года.

<sup>23</sup> Там же.

<sup>24</sup> Часы DOT Braille Watch, телекоммуникационная компания Safaricom, производственная компания DOT.

Также в [Кении](#) для глухих и слабослышащих разработано приложение для самостоятельного обучения кенийскому жестовому языку. Приложение создано Ассоциацией кенийских банкиров в партнерстве с трастом и компанией образовательных технологий<sup>25</sup>.

Обучение работников финансовых организаций правилам общения и работы с ЛСИ, пожилыми и маломобильными группами населения по-прежнему остается одним из наиболее актуальных вопросов, для которого требуется экспертиза поддерживающих организаций.

В [Австралии](#) материалы общей программы повышения финансовой грамотности, реализуемой банком и университетом, были адаптированы для людей с аутизмом и переданы специализированной школе<sup>26</sup>. Адаптация проведена в партнерстве с благотворительным фондом, сформированным банком, в рамках которого также реализуется программа трудового обучения и развития навыков трудоустройства для учащихся старших классов, имеющих проблемы с аутизмом, помогающая им адаптироваться к взрослой жизни<sup>27</sup>.

Также в [Австралии](#) разработана онлайн-платформа, которая позволяет ЛСИ и социальным работникам управлять своими финансами и финансами подопечных<sup>28</sup>. С ее помощью можно, например, просматривать информацию о совершенных операциях и устанавливать лимиты расходов для лиц, обеспечивающих уход, чтобы защитить ЛСИ от финансовых злоупотреблений.

В мире развиваются различные инициативы, направленные на качественное обслуживание людей с так называемой скрытой инвалидностью. С момента запуска в 2016 году активно распространяется глобальная сеть программы [«Подсолнух скрытой инвалидности»](#), предлагающей предприятиям из всех секторов экономики обращать особое внимание на обслуживание людей, носящих на одежде (браслеты, ленты и бейджи) знак программы – подсолнух. Программа направлена на то, чтобы люди, чья инвалидность не распознается сразу, могли получить помощь в общественных местах. Так, например, люди с расстройством аутистического спектра могут надеть предлагаемую в рамках программы бесплатную ленту с изображением подсолнуха при визите в финансовую организацию для обозначения того, что им нужна особая помощь. Значительное число финансовых организаций в мире поддерживают данную программу.

### Инициативы участников финансового рынка

Финансовые организации создают безбарьерную финансовую среду, не только следуя законодательным и регуляторным требованиям и рекомендациям, но и активно предлагая свои собственные решения и инклюзивные продукты. Это помогает им привлечь новых клиентов из числа ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения и повысить качество сервисов для них, а также создает положительный образ социально ответственной организации.

В США один из банков открыл подразделение для глухих и слабослышащих людей<sup>29</sup>. Некоторые банки предлагают доступное финансирование для приобретения медицинского и вспомогательного оборудования<sup>30</sup>. Выстроено сотрудничество американских банков с поставщиками медицинских технологий для того, чтобы поощрять использование ЛСИ специальных сберегательных счетов ABLE с налоговыми льготами для оплаты медицинских расходов.

<sup>25</sup> Приложение Deaf eLimu Banking App, траст Financial Sector Deepening Kenya и компания образовательных технологий Deaf eLimu Plus.

<sup>26</sup> Материалы [Greater Bank Finance Academy](#) переданы школе [Aspect Hunter School](#).

<sup>27</sup> Благотворительный фонд Greater Charitable Foundation.

<sup>28</sup> Платформа SpendAble.

<sup>29</sup> [J.P. Morgan Chase](#).

<sup>30</sup> Bank of America. По данным [исследования](#) Deloitte Center for Financial Services 2023 года.

Поставщики финтех-услуг также сотрудничают с банками, предоставляя для ЛСИ удобные и адаптированные решения. Например, мобильное приложение для открытия сберегательного счета ABLE, выпуска дебетовой карты и управления ими<sup>31</sup>. Или специальное информационное приложение для потребителей с аутизмом и нейроотличных потребителей, которое помогает им решать повседневные банковские задачи, такие как снятие денег или оплата дебетовыми и кредитными картами, предоставляя информацию в формате простых карточек с картинками<sup>32</sup>.

Примером успешного внедрения адаптивных решений служит сотрудничество одного из крупнейших банков [Испании](#) с техническим подразделением консалтинговой компании, результатом которого стало внедрение ряда инклюзивных решений в продуктовую линейку банка, обеспечение доступности устройств, разработка мобильного приложения для снятия наличных в банкомате<sup>33</sup>.

Адаптивные решения банки и другие финансовые организации зачастую внедряют до установления требований или рекомендаций регуляторов. Так, еще в 2012 году в Индии появился первый «говорящий банкомат»<sup>34</sup>. Он был оснащен системой голосового сопровождения, позволявшей незрячим пользователям выполнять операции без посторонней помощи. Программное обеспечение банкомата предоставляло возможность аудиосопровождения в наушниках, голосового дублирования сообщений и действий, а также поддерживало функцию преобразования текста в речь.

Сейчас крупнейшие корпорации запускают программы использования ИИ, которые могут применяться и в финансовой сфере. Это позволит прежде всего повысить удобство использования дистанционных каналов, в том числе для коммуникации работников финансовых организаций с ЛСИ, в части распознавания и перевода речи на жестовый язык, распознавания нестандартных речевых паттернов людей с ментальными особенностями, анализа контекста телефонных разговоров и последующих транзакций для защиты уязвимых групп населения от мошенничества, проведения консультаций по финансовому планированию.

---

<sup>31</sup> Компания [Purple](#).

<sup>32</sup> Приложение [Magnus Card](#), созданное банком Huntington National Bank и компанией Magnusmode.

<sup>33</sup> Банк BBVV и группа Ilunion.

<sup>34</sup> Union Bank of India. По данным публикации [The Xavier's Resource Centre for the visually Challenged](#) 2024 года Accessible ATMs in India – A Retrospective and Prospective view.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

Текущий уровень доступности финансовых услуг для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения варьируется в различных странах и обусловлен множеством факторов, в том числе национальными, культурными и религиозными особенностями, принятыми в государстве принципами стратегического планирования, региональными нормативными документами, опирающимися на международные принципы и стандарты инклюзивности, а также собственными законодательными инициативами.

Построение инклюзивной финансовой среды (в том числе как часть ESG-повестки) находится в фокусе внимания финансовых регуляторов в значительном количестве стран.

Многие нормативные акты и инициативы, обеспечивающие защиту интересов ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения, разработаны на основании положений Конвенции о правах инвалидов Генеральной Ассамблеи ООН и Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG). Для европейских стран существенную роль играет Директива Европейского парламента и Совета Европейского союза о требованиях к доступности товаров и услуг.

Обеспечение физической доступности финансовых услуг для ЛСИ, использование адаптивных решений, ассистивных технологий, обучение работников финансовых организаций для корректной работы с ЛСИ – все эти мероприятия в комплексе повышают доступ к финансовым услугам для людей с разными видами инвалидности.

Приведенные в обзоре примеры иллюстрируют практическое применение принципов инклюзивности для ЛСИ, в том числе с использованием новых технологий и с учетом региональных особенностей.

Банк России изучает и анализирует лучшие мировые практики повышения доступности финансовых услуг для уязвимых групп населения. Изучение международного опыта необходимо для проработки, дополнения и расширения набора инициатив, которые Банк России планирует внедрить для повышения доступности финансовых услуг для ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения, в том числе в рамках реализации [Основных направлений повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2025–2027 годов](#) и в их продолжение. Результаты анализа также используются для пересмотра уже выпущенных рекомендаций для финансовых организаций по созданию безбарьерной среды<sup>35</sup>, прежде всего с учетом тренда на цифровизацию финансовых продуктов и услуг, а также необходимости адаптации каналов доступа к ним ЛСИ, пожилых и маломобильных групп населения.

---

<sup>35</sup> Размещены на сайте Банка России.



## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

---

**Директива** – Директива Европейского парламента и Совета Европейского союза от 17 апреля 2019 года № 2019/882 о требованиях к доступности товаров и услуг

**ИИ** – искусственный интеллект

**Конвенция** – Конвенция о правах инвалидов Генеральной Ассамблеи ООН

**ЛСИ** – люди с инвалидностью

**ООН** – Организация Объединенных Наций

**ОЭСР** – Организация экономического сотрудничества и развития

**ESG** – Экологическое, социальное и корпоративное управление

**WCAG** – Руководство по обеспечению доступности веб-контента