



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

От 25.12.2025 № ИН-03-59/115

Информационное письмо Банка России
о рекомендациях по обеспечению доступности
устройств самообслуживания для слепых и
слабовидящих потребителей

В настоящее время значительное количество кредитных организаций проводят замену устройств самообслуживания (банкоматов, электронных терминалов в организациях торговли (услуг) и терминалов безналичной оплаты) на современные устройства, предусматривающие управление с использованием экрана с сенсорной панелью, реагирующей на прикосновение и позволяющей пользователю управлять устройством без использования вспомогательных приборов (далее – сенсорные устройства самообслуживания).

Однако для слепых и слабовидящих потребителей использование сенсорных устройств самообслуживания без должной адаптации к их потребностям может сопровождаться существенными затруднениями, что ограничивает доступ к финансовым услугам, предоставляемым с помощью таких устройств, либо приводит к полной невозможности получения ими финансовых услуг с использованием такого устройства.

Банк России при участии рабочей группы по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилых и маломобильных групп населения (далее – Рабочая группа) выявил ряд основных проблем, с которыми сталкиваются слепые и слабовидящие потребители финансовых

продуктов при использовании устройств самообслуживания в целом и сенсорных устройств самообслуживания в частности (приведены в приложении к настоящему Информационному письму Банка России).

В целях повышения защищенности слепых и слабовидящих потребителей финансовых продуктов и обеспечения для них доступности устройств самообслуживания, в том числе сенсорных устройств самообслуживания, Банк России рекомендует кредитным организациям обеспечить осуществление следующих мероприятий.

1. При принятии решения о замене устройств самообслуживания на сенсорные устройства самообслуживания одновременно предусматривать внедрение адаптивных технических решений, обеспечивающих доступность этих устройств для слепых и слабовидящих потребителей, например:

возможность подключения наушников и предоставление голосовой обратной связи о действиях потребителя с устройством, озвучивание отображаемой на экране устройства информации при прикосновении пальцем к соответствующему объекту на экране¹;

легкодоступный переход с главного экрана устройства в режим для слабовидящих потребителей, увеличения размера шрифта, контрастности интерфейса, а также использование специальных цветовых схем на экране устройства для слабовидящих потребителей;

механизм предотвращения случайных нажатий, например, подтверждение критически важных действий через вибрацию и (или) аудиосигнал;

возможность отключения изображения на экране в целях безопасности для использования слепыми потребителями;

оборудование устройства механической клавиатурой для безопасного ввода ПИН-кода и (или) специальный режим для ввода ПИН-кода рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля (далее – РТШ Л. Брайля) для слепых

¹ Примеры функций, программ, дистрибутивов для наиболее распространенных операционных систем: TalkBack для Android, VoiceOver для iOS, Accessible-Coconut и TalkingArch для Linux.

потребителей с использованием непосредственно экрана, например, путем касания экрана пальцем в определенной последовательности, образуя комбинацию точек, соответствующую цифре РТШ Л. Брайля.

2. При выборе конкретных моделей сенсорных устройств самообслуживания отдавать предпочтение устройствам с реализованными адаптивными техническими решениями или самостоятельно осуществлять проектирование и (или) разработку, и (или) доработку адаптивных технических решений для устройств самообслуживания.

3. Осуществлять проектирование и (или) разработку, и (или) доработку технических решений для сенсорных устройств самообслуживания с учетом положений национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» (далее – ГОСТ Р 52872-2019)².

4. При проектировании и (или) разработке, и (или) доработке собственных адаптивных технических решений для устройств самообслуживания учитывать международную практику³ и обратить внимание на находящиеся в открытом доступе материалы кредитных организаций по обеспечению доступности подразделений и устройств самообслуживания для слепых и слабовидящих потребителей.

² Банк России ранее рекомендовал кредитным организациям при проектировании и (или) разработке, и (или) доработке любых дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, обеспечивать в соответствии с разделом 5 ГОСТ Р 52872-2019 выполнение критериев успешного применения уровня А, устанавливаемых ГОСТ Р 52872-2019 (информационное письмо о рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов от 29.12.2020 № ИН-01-59/184).

³ Банк России ранее рекомендовал кредитным организациям обратить внимание на документы по доступности с учетом обновлений, например, Руководство по обеспечению доступности веб-контента Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 (Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях от 26.04.2019 № 12-МР).

5. При отсутствии технической возможности обеспечить внедрение адаптивных технических решений для слепых и слабовидящих потребителей для осуществления всех возможных операций, предоставляемых посредством сенсорных устройств самообслуживания, обеспечить возможность осуществления слепыми и слабовидящими потребителями с использованием адаптивных решений минимального набора наиболее востребованных технических действий и операций (ввод ПИН-кода, запрос баланса, выдача и зачисление наличных денег на счет банковской карты, разблокировка доступа к личному кабинету и мобильному приложению).

6. Обеспечить маркировку устройств самообслуживания, в том числе сенсорных устройств самообслуживания, специальными знаками⁴, указывающими на адаптированность устройства для использования слепыми и слабовидящими потребителями, в том числе отметить с использованием РТШ Л. Брайля тактильными метками и надписями основные элементы устройства: картоприемник, аудиоразъем, клавиатуру, окно выдачи и (или) приема наличных денег.

7. Размещать устройства самообслуживания, в том числе сенсорные устройства самообслуживания, в зонах, доступных для людей с инвалидностью, с учетом требований к пространственной ориентировке. При наличии целесообразности оборудовать помещения тактильными указателями и мнемосхемами, помогающими слепым и слабовидящим потребителям находить устройства самообслуживания.

8. Провести обучение работников в части взаимодействия со слепыми и слабовидящими потребителями при использовании ими устройств самообслуживания в целом и сенсорных устройств самообслуживания в частности, с привлечением организаций и объединений инвалидов и экспертов с инвалидностью при необходимости, в том числе:

⁴ Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования».

обучение правилам сопровождения, общения и оказания ситуационной помощи;

обучение правилам работы с потребителями, сопровождаемыми собаками-проводниками, включая правила поведения и этику общения;

своевременное информирование о функциональных возможностях адаптивных решений, предусмотренных для устройств самообслуживания, и о том, как помочь потребителям их использовать.

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение: на 2 л.

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин

Приложение
к Информационному письму Банка России
о рекомендациях по обеспечению
доступности устройств самообслуживания для
слепых и слабовидящих потребителей

Основные проблемы слепых и слабовидящих потребителей при
использовании устройств самообслуживания в целом и сенсорных устройств
самообслуживания в частности

1. Проблемы начала работы и активации режима доступности:

отсутствие информации о способе включения голосового сопровождения;

трудности поиска аудиоразъема, картоприемника, клавиатуры, окна выдачи и (или) приема наличных денег;

отсутствие тактильных меток;

сложность определения ориентации экрана;

отсутствие тактильных направляющих в помещении (при условии целесообразности их размещения).

2. Отсутствие тактильной и аудиальной обратной связи:

невозможность понять факт срабатывания при касании;

отсутствие звуковых и вибросигналов;

затруднения контроля результата действия и (или) факта проведения операции.

3. Сложность навигации по интерфейсу:

отсутствие озвучивания элементов;

необходимость запоминать последовательность действий;

сложность ввода сумм и цифровых реквизитов.

4. Проблемы безопасного ввода ПИН-кода:

отсутствие физической клавиатуры;

невозможность озвучивания ввода;

риск обращения к третьим лицам для ввода данных.

5. Недостаточная информативность голосовых подсказок:

скорость и разборчивость;

отсутствие информации о текущей позиции и активном элементе меню;

отсутствие уникальной идентификации управляющих элементов.

6. Ограниченный набор доступных операций:

доступность только базовых функций;

невозможность выполнения сложных операций без посторонней помощи.

7. Психологические барьеры и безопасность:

страх совершить ошибку из-за невозможности визуального контроля;

опасение мошенничества.

8. Недостаток обучающих материалов:

отсутствие аудиоинструкций;

недостаточность доступных обучающих материалов;

отсутствие информации о возможностях адаптивных режимов.