

**Опросник для страховых организаций по созданию безбарьерной среды для людей с инвалидностью (далее – ЛСИ), пожилых и маломобильных групп населения (далее – МГН)**

Наименование страховой организации:		ИНН страховой организации:						
Блок характеристик каналов обслуживания страховой организации								
№ вопроса	Характеристики каналов обслуживания страховой организации	Основные характеристики	Причина полного / частичного невыполнения	Комментарии, пояснения и уточнения	Плановые сроки внедрения	Проверочное значение основных характеристик	Проверочное значение сроков внедрения	Проверочное значение комментариев
			<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите основную причину частичного / полного невыполнения рекомендации из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	наличие дистанционных каналов взаимодействия с клиентами (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН): мобильного приложения (программы, предоставляемой страховой организацией своим клиентам для дистанционного взаимодействия), и (или) сайта, и (или) колл-центра					0	0	<i>не рассчитывается в блоке основных характеристик</i>
2.	наличие одного и более подразделений (отделений, офисов), предназначенных для обслуживания клиентов (посещения клиентами) (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН)					0	0	<i>не рассчитывается в блоке основных характеристик</i>
Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 и иных рекомендаций Банка России по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН								
№ вопроса	Рекомендации Банка России	Степень исполнения	Причина полного / частичного невыполнения, если в столбце 3 "Степень"	Комментарии, пояснения и уточнения	Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации	Проверочное значение комментариев

			<b>исполнения" выбран вариант ответа, отличный от "Да"</b>		<b>реализовано (если в столбце 3 выбран вариант ответа, отличный от "Да")</b>			
		<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите основную причину частичного / полного невыполнения рекомендации из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев, пояснений и уточнений в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>3.</b>	<b>Дистанционные каналы взаимодействия с клиентами (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН) (сайт, мобильное приложение, колл-центр и иные дистанционные способы взаимодействия, предлагаемые страховой организацией)</b>							
3.1.	в страховой организации внедрена автоматизированная система голосового взаимодействия, позволяющая в автоматическом режиме взаимодействовать с клиентом в целях предоставления ему информации (например, о заключении договора, сообщении о страховом случае и иных целях в соответствии с договором страхования)					0	0	0

3.2.	в случае если аудиоканал (звонок по телефону, автоматизированная голосовая система и иные) является единственным каналом для предоставления информации или сообщения о страховом случае, страховой организацией обеспечен альтернативный канал предоставления (получения) информации для лиц с нарушениями слуха и (или) разговорной речи				0	0	0
3.3.	адаптированы мобильные приложения и официальные сайты страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для удобства использования лицами с нарушениями зрения и слуха с учетом рекомендаций Банка России и действующих стандартов (в том числе п.2, п.3 Методических рекомендаций Банка России от 26.04.2019 № 12-МР)				0	0	0
3.4.	обеспечена возможность использования мобильных приложений и официальных сайтов совместно с программами экранного доступа, считывающими информацию с экрана компьютера или мобильного устройства и облегчающими работу ЛСИ, пожилым и МГН с мобильными приложениями, а также с программами, преобразующими текстовую информацию в устную речь для лиц с нарушениями зрения, с четким, понятным, разборчивым звучанием				0	0	0
3.5.	аудиоканалы взаимодействия с клиентами дополнены текстовыми и графическими интерфейсами, например, при помощи внедрения технологии чата, видеозвонка и предоставления услуги сурдоперевода для лиц с нарушениями слуха				0	0	0

3.6.	в интерфейсе взаимодействия с клиентом используются краткие текстовые формулировки, а в случае необходимости доведения до сведения клиента большого объема информации предусмотрено наличие нетекстовых сопроводительных элементов в виде простых и облегчающих восприятие изображений, схем, диаграмм и так далее для лиц с нарушениями ментального характера					0	0	0
3.7.	в интерфейсе мобильного приложения и (или) сайта отсутствуют мерцающие элементы					0	0	0
3.8.	проведено тестирование сайта и мобильных приложений в отношении возможности взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений для незрячих клиентов					0	0	0
3.9.	обеспечена аннотация визуально доступных элементов интерфейса сайта и мобильных приложений на русском языке					0	0	0
3.10.	информация о подразделениях (отделениях, офисах), адаптированных для обслуживания тех или иных групп ЛСИ, пожилых и МГН, размещена в дистанционных каналах					0	0	0
<b>4.</b>	<b>Подразделения (отделения, офисы) страховой организации, которые могут посетить клиенты (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН) для получения услуг</b>							
4.1.	обеспечена контрастная маркировка, тактильные наземные и настенные указатели, звуковая информация в зале обслуживания, система электронной очереди, звуковые пульты (кнопки вызова персонала) у входа в подразделение (отделение, офис), выделенные места для ЛСИ, пожилых и МГН для ожидания в очереди (отдельные сидячие места, а также специальные места для пользователей инвалидных колясок)					0	0	0
4.2.	обеспечено наличие устройств, усиливающих звук, коммуникационных устройств, позволяющих вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами страховой организации, а также лупа (видеоувеличитель)					0	0	0

4.3.	для ЛСИ, пожилых и МГН, при соответствующей необходимости, обеспечена возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или подписи доверенным лицом					0	0	0
4.4.	обеспечена доступность информации об услугах, образцах заявлений и прочем для ознакомления, в том числе, при необходимости, за счет полного раскрытия содержания документов работниками страховой организации					0	0	0
4.5.	осуществляется информирование об адаптации подразделения (отделения, офиса) под потребности инвалидов (например, путем размещения специальных логотипов при входе в отделения, в информационных буклетах)					0	0	0
4.6.	в подразделении (отделении, офисе) имеется специалист, владеющий русским жестовым языком, и (или) доступно устройство видеоконсультации с таким специалистом, и (или) для клиента предусмотрена возможность беспрепятственно получить обслуживание в присутствии его собственного переводчика русского жестового языка					0	0	0
4.7.	присутствует отдельное окно, и (или) выделенное место, и (или) комната для обслуживания ЛСИ, пожилых и МГН, в том числе с пониженным уровнем шума для пользователей слуховых аппаратов, и (или) пониженными стойками и столами для пользователей инвалидных колясок					0	0	0
4.8.	предусмотрена возможность беспрепятственно посетить подразделение (отделение, офис) с собакой-поводырем					0	0	0

4.9.	<p>вход в подразделение (отделение, офис) оснащен пандусом (подъемником), либо вход расположен на уровне земли (без порогов и иных препятствий, критичных для пользователей инвалидных колясок), обеспечено наличие антискользящего покрытия, поручней лестничных пролетов, наличие кнопки вызова персонала, наличие автоматической двери, наличие туалета для людей с инвалидностью, наличие парковки для людей с инвалидностью и (или) наличие лифта, возможность удаленного вызова сотрудника ко входу без использования кнопки вызова) (в том числе п. 5.1. Методических рекомендаций Банка России от 17.06.2024 № 10-МР)</p>				0	0	0
4.10.	<p>обеспечивается исполнение правил сопровождения клиентов с инвалидностью при совершении работником и клиентом необходимых операций в присутствии сопровождающего ЛСИ, пожилых и МГН:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять общение с самим клиентом, а не с его сопровождающим, если клиент не выбрал иной способ общения,</li> <li>- не препятствовать присутствию сопровождающего лица при обслуживании клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН при наличии согласия клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нем</li> <li>- отключать (блокировать) определенные каналы информирования и обслуживания по просьбе по просьбе сопровождающего лица с согласия самого клиента и в его присутствии,</li> <li>- при первичном обслуживании клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН при его согласии внести в сведения о нем данные о сопровождающем лице,</li> <li>- осуществлять, а также проводить проверки документов сопровождающих, представляющихся сурдопереводчиками, тифлосурдопереводчиками, а также проведение видеозаписи обслуживания с переводчиком русского жестового языка, заранее предупредив его и клиента об этом (в том числе Методические рекомендации Банка России от 26.04.2019 № 12-МР)</li> </ul>				0	0	0
5.	<p><b>Повышение квалификации работников страховой организации</b></p>						

5.1.	в программу обучения работников, обслуживающих клиентов страховой организации – физических лиц, включены темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ, пожилыми и МГН, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами					0	0	0
5.2.	в программу обучения персонала, взаимодействующего с клиентами, введено изучение пунктов 5.11 и 6 письма Федеральной нотариальной палаты от 22.07.2016 № 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» (вместе с «Методическими рекомендациями по удостоверению доверенностей», утвержденными решением Правления Федеральной нотариальной палаты от 18.07.2016, протокол № 07/16) – при отсутствии возможности клиентом самостоятельно поставить подпись вследствие полученных травм, заболеваний и их последствий, иного медицинского состояния и возрастных особенностей					0	0	0
5.3.	разработаны внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг страховой организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов					0	0	0
5.4.	назначено лицо из числа руководителей подразделения (отделения, офиса) страховой организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг страховой организации для инвалидов					0	0	0

**Дополнительный блок вопросов на основании рекомендаций Банка России и лучших практик финансового рынка по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН**

№ вопроса	Вопрос	Степень исполнения	Причина полного / частичного невыполнения	Комментарии, пояснения и уточнения	Плановые сроки реализации	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации	Проверочное значение комментариев
-----------	--------	--------------------	---	------------------------------------	---------------------------	---	--	-----------------------------------

		<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите основную причину частичного / полного невыполнения рекомендации из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев и уточнений в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	<i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	<p>исполняются рекомендации, изложенные в Национальном стандарте 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), в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания страховой организаций</p> <p>Информационным письмом Банка России от 29.12.2020 № ИН-01-59/184 финансовым организациям рекомендуется, помимо прочего, осуществлять проектирование и (или) разработку и (или) доработку дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, с учетом положений национального стандарта ГОСТ Р 52872-2019. При проектировании и (или) разработке и (или) доработке любых дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, рекомендуется обеспечивать в соответствии с разделом 5 ГОСТ Р 52872-2019 выполнение критериев успешного применения уровня А, устанавливаемых ГОСТ Р 52872-2019</p>					0	0	0

7.	разработан (в том числе разработан и (или) реализован в период до заполнения настоящего опросника) план мероприятий («дорожная карта») поэтапного обеспечения условий доступности для ЛСИ, пожилых и МГН объектов и услуг, предоставляемых страховой организацией, с учетом разработанных рекомендаций (при выборе "Да" в столбце 3 необходимо направить план мероприятий («дорожную карту») в адрес Банка России вместе с анкетой, и в поле для комментариев, в столбце 5, сообщить о факте отправки)					0	0	0
8.	обеспечено наличие мер, повышающих качество и удобство обслуживания для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, в частности, но не ограничиваясь, мер по адаптации продуктов и сервисов, по использованию Ясного языка (упрощение текста), нетекстовых элементов (схем, таблиц, диаграмм), обеспечению кратких текстовых формулировок, неприменению трудноисполнимых условий, исключение сокрытия информации о присущих финансовому продукту рисках, обеспечение механизма отказа от услуги посредством цифровых каналов (не сложные процедуры заключения договора) (например, изложенные в Методических рекомендациях Банка России от 26.04.2019 № 12-МР) (при выборе в столбце 3 ответа, отличного от "Нет и не планируется", просьба указать информацию о реализуемых мерах и (или) планируемых к реализации мерах в комментариях в столбце 5)					0	0	0
9.	обеспечена реализация механизма, в соответствии с которым страховая услуга оказывается клиенту и из числа ЛСИ, пожилых и МГН с использованием дистанционных (цифровых) каналов обслуживания только при заключении договора финансовых услуг, в котором прямо выражено волеизъявление клиента на использование указанных каналов (с возможностью для клиента не давать такое согласие при заключении договора)					0	0	0

<b>10.</b>	<b>Наличие специальных продуктов (услуг) для ЛСИ, пожилых и МГН</b>							
10.1.	имеются или планируется создание специальных продуктов (услуг) для людей с ментальными нарушениями (при выборе в столбце 3 ответа, отличного от "Нет и не планируется", просьба указать информацию о реализуемых мерах и (или) планируемых к реализации мерах в комментариях в столбце 5)					0	0	0
10.2.	имеются или планируется создание специальных продуктов (услуг) за исключением людей с ментальными нарушениями (при выборе в столбце 3 ответа, отличного от "Нет и не планируется", просьба указать информацию о реализуемых мерах и (или) планируемых к реализации мерах в комментариях в столбце 5)					0	0	0
10.3.	имеются или планируется создание специальных продуктов (услуг) для пожилых (при выборе в столбце 3 ответа, отличного от "Нет и не планируется", просьба указать информацию о реализуемых мерах и (или) планируемых к реализации мерах в комментариях в столбце 5)					0	0	0
<b>11.</b>	информация о признаках доступности для ЛСИ, пожилых и МГН подразделений (отделений, офисов) страховых организаций размещается в Яндекс Картах: доступность входа на инвалидной коляске, наличие пандуса, наличие кнопки вызова персонала, наличие автоматической двери, наличие туалета для людей с инвалидностью, наличие парковки для людей с инвалидностью и (или) наличие лифта (в соответствии с письмом Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России с информацией о возможности такого размещения в Яндекс Картах и соответствующей инструкцией от 31.07.2024 № 59-9/37154)					0	0	0
<b>ФИО исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:</b>								
<b>Телефон исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:</b>								
<b>Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:</b>								

## ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

Опросника для страховых организаций по созданию безбарьерной среды для людей с инвалидностью (далее – ЛСИ), пожилых и маломобильных групп населения (далее – МГН)

**ВНИМАНИЕ. Опросник содержит три блока вопросов. Все три блока вопросов обязательны к заполнению вне зависимости от наличия или отсутствия тех или иных каналов обслуживания.**

Опросник включает в себя:

- Блок характеристик каналов обслуживания страховой организации;
- Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50<sup>1</sup> и иных рекомендаций Банка России по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН<sup>2</sup>;
- Дополнительный блок вопросов на основании рекомендаций Банка России и лучших практик финансовых организаций по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН.

Перед заполнением разделов опросника необходимо внести следующие данные в соответствии с Единым государственным реестром субъектов страхового дела<sup>3</sup>:

- Наименование страховой организации – в ячейку С2;
- ИНН страховой организации – в ячейку F2.

После заполнения блока характеристик каналов обслуживания страховых организаций, а также основного и дополнительного блока вопросов необходимо внести данные исполнителя, ответственного за заполнение опросника и являющегося контактным лицом в случае необходимости уточнения данных, в следующие ячейки формы:

- ФИО исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С53;
- Телефон исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С54;
- Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С55.

Перед отправкой файл опросника в формате MS Excel (.xlsx) необходимо переименовать в формате «ИНН страховой организации».

**Заполненный опросник необходимо отправить с использованием функционала личного кабинета и опубликовать на адрес электронной почты: [svc\\_pwdinclusion@cbr.ru](mailto:svc_pwdinclusion@cbr.ru).**

При возникновении вопросов по заполнению опросника Вы можете обратиться к следующему ответственному работнику Банка России: Ложеницына Татьяна Валерьевна, +7 (495) 771-99-99, доб. 7-49-29 и по адресу электронной почты [svc\\_pwdinclusion@cbr.ru](mailto:svc_pwdinclusion@cbr.ru).

<sup>1</sup> Информационное письмо Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения».

<sup>2</sup> Размещенных на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [http://cbr.ru/develop/development\\_affor/recommend/](http://cbr.ru/develop/development_affor/recommend/)

<sup>3</sup> Размещен на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.cbr.ru/registries/insurance/>

**Убедительно просим при заполнении опросника не изменять формат файла и содержание предзаполненных ячеек, не форматировать ячейки, не добавлять дополнительные строки и столбцы в форму, не удалять и не скрывать имеющиеся строки и столбцы.**

**Столбец 7 «Проверочное значение основных характеристик» / «Проверочное значение степени исполнения», столбец 8 «Проверочное значение сроков внедрения» / «Проверочное значение сроков реализации» и столбец 9 «Проверочное значение комментариев» заполняются автоматически и самостоятельному заполнению не подлежат.**

**Столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» выбираются из выпадающего списка строго в соответствии с темой заданного вопроса.**

**При выявлении изменений формы, логических ошибок и несоответствий Инструкции по заполнению опросник будет направлен на перезаполнение.**

### **Раздел 1. Инструкция по заполнению Блока характеристик каналов обслуживания страховой организации**

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого цвета в столбцах 3, 5 и 6.

2. Столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» в блоке характеристик каналов обслуживания страховых организаций не заполняется.

3. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Основные характеристики» и столбце 6 «Плановые сроки внедрения» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

3.1. В вопросе 1 в столбце 3 «Основные характеристики» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да, есть все перечисленное;
- Да, кроме мобильного приложения;
- Да, кроме колл-центра;
- Да, кроме сайта;
- Есть только сайт;
- Есть только мобильное приложение;
- Есть только колл-центр;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется что-либо из этого.

3.2. В вопросе 2 в столбце 3 «Основные характеристики» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да;
- Планируется;
- Нет и не планируется.

3.3. В столбце 6 «Плановые сроки внедрения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2026 года;
- До конца 2027 года;
- В срок свыше 2 лет;
- Реализация не планируется.

4. Если в столбце 3 выбран вариант ответа «Да, есть все перечисленное» (для вопроса 1) / «Да» (для вопроса 2), в соответствующем вопросе не заполняется столбец 6 «Плановые сроки внедрения» (при выборе указанных

вариантов ответа столбец 6 окрашивается серым цветом). Во всех остальных случаях в столбце 6 для указанных вопросов подлежит заполнению с учетом пункта 7 раздела 1 настоящей Инструкции.

5. Если в столбце 3 выбран вариант ответа «Нет и не планируется», в столбце 6 «Плановые сроки внедрения» проставляется строго значение «Реализация не планируется».

6. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению в случае, если в столбце 3 «Основные характеристики» для соответствующего вопроса выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да, есть все перечисленное» (для вопроса 1) / «Да» (для вопроса 2). Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме. В каждой «белой» ячейке столбца 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- планы по внедрению дополнительных каналов обслуживания;
- причины отсутствия планов по внедрению тех или иных отсутствующих каналов обслуживания;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

7. В случае, если в каком-либо вопросе в столбце 3 «Основные характеристики» выбран вариант ответа «Да, есть все перечисленное» (для вопроса 1) / «Да» (для вопроса 2), заполнение столбца 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» для указанного вопроса производится на усмотрение страховой организации. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

**Раздел 2. Инструкция по заполнению Основного блока вопросов  
на основании Информационного письма Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 и иных рекомендаций  
Банка России по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН**

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого цвета в столбцах 3, 4, 5 и 6.  
2. Ячейки с заливкой серого цвета обозначают категории и подкатегории вопросов и заполнению не подлежат.

3. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Степень исполнения», столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбце 6 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

3.1. В столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется к реализации;
- Частично, завершение планируется;
- Частично, завершение не планируется.

3.2. В столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа, выбираемые строго в соответствии с темой заданного вопроса:

- Технические сложности;
- Высокие затраты на реализацию;
- Отсутствует канал обслуживания, для которого предусмотрена рекомендация;
- Отсутствует или незначителен спрос на такую услугу или меру адаптации;
- Помещение не позволяет реализовать рекомендацию (старое, историческое, арендуемое здание);
- Пандус не требуется (вход в помещение или доступ к банкомату не требует подъема по лестнице);
- Модель устройства не позволяет реализовать рекомендацию;
- Используемое ПО не позволяет внедрить функционал, предложенный рекомендацией;
- Не предоставляется услуга, для которой требуется обучение сотрудников и (или) адаптация каналов обслуживания и (или) ПО;
- Отсутствуют специалисты, способные осуществить корректную адаптацию;
- Стратегия развития бизнеса не предусматривает внедрение таких услуг и (или) способов взаимодействия;
- Не позволяет специфика взаимодействия с клиентами;
- Проведен анализ – отсутствуют клиенты из числа ЛСИ, пожилых и МГН;
- Проведен анализ – исполнение рекомендации не требуется, т.к. канал доступен для ЛСИ, пожилых и МГН без нее;
- Проведен анализ – клиенты из числа ЛСИ, пожилых и МГН сообщили об отсутствии потребности в такой мере адаптации;
- Проведен анализ – канал в достаточной мере адаптирован, дальнейшая адаптация признана нецелесообразной;
- Реализовано через оказание помощи сотрудниками, прямая реализация рекомендации не требуется;
- Реализовано альтернативным методом программно и (или) физически;
- Проводится анализ способов внедрения рекомендации;
- Рекомендация находится в процессе внедрения;
- Иное (обязательно пояснение в столбце 5 «Комментарии, пояснения и уточнения»).

3.3. В столбце 6 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2026 года;
- До конца 2027 года;
- В срок свыше 2 лет;
- Реализация не планируется.

4. Столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» обязателен к заполнению в случае, если в столбце 3 «Степень исполнения» для соответствующего вопроса выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да».

5. Если рекомендация полностью исполнена (в столбце 3 выбран вариант ответа «Да»), в соответствующем вопросе не заполняется столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбец 6 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» (при выборе указанного варианта ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

6. Если рекомендация планируется к исполнению (в столбце 3 выбран вариант ответа «Частично, завершение планируется» или «Нет, но планируется к реализации»), в столбце 6 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» проставляется один из предложенных вариантов ответа, за исключением значения «Реализация не планируется».

7. Если исполнение или завершение исполнения рекомендации не планируется (в столбце 3 выбран вариант ответа «Частично, завершение не планируется» или «Нет и не планируется»), в столбце 6 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» проставляется значение «Реализация не планируется».

8. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению в случае, если в соответствующем вопросе в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» выбрано значение «Иное (обязательно пояснение в столбце 5 «Комментарии, пояснения и уточнения»)». При заполнении необходимо развернуто отразить конкретные причины полного / частичного невыполнения соответствующей рекомендации.

9. В иных случаях, за исключением случаев, указанных в пункте 9 раздела 2 настоящей Инструкции, столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» заполняется на усмотрение страховой организации при наличии такой необходимости. Примеры тем для возможных комментариев, пояснений и уточнений:

- развернутые и (или) дополнительные причины частичной реализации соответствующей рекомендации;
- развернутые и (или) дополнительные причины полного невыполнения соответствующей рекомендации;
- развернутое описание барьеров, которые, по мнению страховой организации, мешают полной реализации соответствующей рекомендации;
- мероприятия, запланированные к реализации в целях завершения процесса выполнения соответствующей рекомендации (при их наличии);
- указание конкретного(-ых) решения(-ий), выбранного(-ых) страховой организацией для реализации соответствующей рекомендации;
- указание перечня внедренных адаптивных решений и (или) элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных решений и (или) элементов функционала;
- причины внедрения выбранных адаптивных решений и (или) элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных элементов и (или) элементов функционала;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

**Раздел 3. Инструкция по заполнению Дополнительного блока вопросов  
на основании рекомендаций Банка России по созданию доступной среды для ЛСИ и МГН**

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого цвета в столбцах 3, 4, 5 и 6.
2. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Степень исполнения», столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбце 6 «Плановые сроки реализации» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

2.1. Для вопроса 6 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Исполняются на уровне А (приемлемый);
- Исполняются на уровне АА (высокий);
- Исполняются на уровне ААА (наивысший).
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется к реализации;
- Частично, завершение планируется;
- Частично, завершение не планируется;

2.2. Для вопросов 7, 8 и 9 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется к реализации;
- Частично, завершение планируется;
- Частично, завершение не планируется.

2.3. Для вопросов 10.1–10.3 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Есть продукты (услуги);
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется создание продуктов (услуг).

2.4. Для вопроса 11 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Информация обо всех признаках доступности обновлена по всем подразделениям (где применимы такие признаки);
- Информация о некоторых признаках доступности обновлена по всем подразделениям (где применимы такие признаки);
- Информация обо всех или некоторых признаках доступности обновлена по некоторым подразделениям (где применимы такие признаки), для иных - обновление планируется позднее;
- Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, но обновление планируется позднее;
- Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, и такое обновление не планируется.

2.5. Для вопросов 7, 8, 9, 10.1–10.3 в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» в рамках выпадающего списка доступны те же варианты ответа, что и для вопросов раздела 2.

2.6. В столбце 6 «Плановые сроки реализации» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2026 года;
- До конца 2027 года;
- В срок свыше 2 лет;
- Реализация не планируется.

3. Вопросы 7, 8 и 9 заполняются согласно пунктам 4–9 раздела 2 настоящей Инструкции.

4. Для вопросов 6, 10.1–10.3, 11 столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» обязателен к заполнению в случае, если:

- для вопроса 6 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Исполняются на уровне А (приемлемый)», «Исполняются на уровне АА (высокий)» или «Исполняются на уровне ААА (наивысший)»;
- для вопросов 10.1–10.3 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Есть продукты/услуги».
- для вопроса 11 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Информация обо всех или некоторых признаках доступности обновлена по некоторым подразделениям (где применимы такие признаки), для иных – обновление планируется позднее» или «Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, но обновление планируется позднее».

5. Если в вопросе 6 в столбце 3 «Степень исполнения» выбраны варианты ответов «Исполняются на уровне А (приемлемый)» / «Исполняются на уровне АА (высокий)» / «Исполняются на уровне ААА (наивысший)», в соответствующем вопросе не заполняются, столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбец 6 «Плановые сроки реализации» (то есть планируемый срок выполнения критериев успешного применения как минимум уровня А в соответствии с разделом 5 ГОСТ Р 52872-2019) (при выборе указанных вариантов ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

6. Если в вопросе 6 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Исполняются на уровне А (приемлемый)» / «Исполняются на уровне АА (высокий)» / «Исполняются на уровне ААА (наивысший)», в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа.

7. Если в вопросе 6 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Нет и не планируется» / «Частично, завершение не планируется», в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется».

8. Если в вопросах 10.1–10.3 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Есть продукты (услуги)», не заполняются столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбец 6 «Плановые сроки реализации» (при выборе указанного варианта ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

9. Если в вопросах 10.1–10.3 в столбце 3 выбран вариант ответа, отличный от «Есть продукты (услуги)», в соответствующем вопросе в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа.

10. Если в вопросах 10.1–10.3 в столбце 3 выбран вариант ответа «Нет и не планируется», в соответствующем вопросе в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется».

11. Если в вопросе 11 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Информация обо всех или некоторых признаках доступности обновлена по некоторым подразделениям (где применимы такие признаки),

для иных - обновление планируется позднее» / «Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, но обновление планируется позднее» / «Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, и такое обновление не планируется», в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа, в иных случаях – не заполняется (при выборе соответствующих вариантов ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

12. Если в вопросе 11 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, и такое обновление не планируется», в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется».

13. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению для вопросов 6, 7, 8, 9, 10.1–10.3, 11 в случае, если в соответствующем вопросе в столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» выбрано значение «Иное (обязательно пояснение в столбце 5 «Комментарии, пояснения и уточнения»)». При заполнении необходимо развернуто отразить конкретные причины полного / частичного невыполнения соответствующей рекомендации.

14. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязательны к заполнению для вопроса 7 в случае, если в указанном вопросе в столбце 3 выбран вариант ответа «Да» (необходимо направить соответствующий документ в адрес Банка России вместе с анкетой, и в поле для комментариев, в столбце 5, сообщить о факте отправки).

15. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению для вопроса 8 в случае, если в указанном вопросе в столбце 3 выбран вариант ответа, отличный от «Нет и не планируется». При заполнении в зависимости от выбранного варианта ответа в столбце 3 необходимо указать в столбце 5 следующую информацию:

- какие меры уже используются страховой организацией для повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- какие меры находятся в разработке (в том числе планируемые к разработке) у страховой организации с целью повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

16. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязательны к заполнению для вопросов 10.1–10.3 в случае, если в указанном вопросе в столбце 3 выбран вариант ответа «Да» для соответствующего вопроса. При заполнении необходимо указать в столбце 5 следующую информацию:

- какие продукты (услуги) уже разработаны страховой организацией специально для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, людей с инвалидностью (за исключением людей с ментальными нарушениями) и пожилых;
- какие продукты (услуги) находятся в разработке (в том числе планируются к разработке) у страховой организации, специально предназначенные для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, людей с инвалидностью (за исключением людей с ментальными нарушениями) и пожилых;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

17. В иных случаях, за исключением случаев, указанных в пунктах 13–16 раздела 3 настоящей Инструкции, столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» заполняется на усмотрение страховой организации при

наличии такой необходимости. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме. Примеры тем для возможных комментариев, пояснений и уточнений:

Для вопроса 6 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктом 13 раздела 3 настоящей Инструкции):

- развернутые и (или) дополнительные причины неполной готовности к использованию и выполнению в страховой организации при доработке сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019.
- развернутые и (или) дополнительные причины полной неготовности к использованию и выполнению в страховой организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019, в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания;
- какие барьеры существуют для использования и выполнения в страховой организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

Для вопроса 7 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктами 13 и 14 раздела 3 настоящей Инструкции):

- какие меры предусмотрены или какие меры планируется предусмотреть в плане мероприятий («дорожная карта») поэтапного обеспечения условий доступности для ЛСИ, пожилых и МГН объектов и услуг, предоставляемых страховой организацией, если он есть в настоящее время, уже реализован или планируется к разработке;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

Для вопроса 8 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктами 13 и 15 раздела 3 настоящей Инструкции):

- развернутые и (или) дополнительные причины отсутствия у страховой организации мер для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- развернутые и (или) дополнительные причины отсутствия у страховой организации планов по разработке мер для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- какие барьеры существуют для разработки и использования мер для повышения качества обслуживания людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

Для вопроса 9 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктом 13 раздела 3 настоящей Инструкции):

- каким образом в страховой организации уже реализован указанный в вопросе 9 механизм;
- в случае отсутствия указанного механизма в настоящий момент, каким образом в страховой организации планируется в будущем его реализовать;
- причины отсутствия у страховой организации указанного механизма;
- причины отсутствия у страховой организации планов по разработке указанного механизма;
- какие барьеры существуют для разработки и реализации указанного механизма;
- иная информация на усмотрение страховой организации.

Для вопроса 11:

- любая информация на усмотрение страховой организации;
- если для точек обслуживания в Яндекс Картах отмечаются иные признаки доступности для ЛСИ, пожилых и МГН (в поле «Иные» подраздела «Особенности» карточки точки), просим страховую организацию также перечислить такие признаки (например, для подразделений это может быть наличие в подразделении специалиста, владеющего русским жестовым языком и другие).