

Опросник для кредитных организаций по созданию безбарьерной среды для людей с инвалидностью (далее – ЛСИ), пожилых и маломобильных групп населения (далее – МГН)								
	Наименование кредитной организации:		Регистрационный номер кредитной организации:		Вид кредитной организации (НКО/Банк):			
Блок характеристик каналов обслуживания кредитной организации								
№ вопроса	Характеристики каналов обслуживания кредитной организации * В столбце "№ вопроса" помечены пункты, значения по которым собираются впервые	Основные характеристики <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Причина полного / частичного невыполнения	Комментарии, пояснения и уточнения Укажите планы по развитию (планируется ли ввод каких-либо дополнительных каналов обслуживания)	Плановые сроки внедрения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения, в оранжевых ячейках требуется выбрать ответ "реализация не планируется")</i>	Проверочное значение основных характеристик <i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	Проверочное значение сроков внедрения <i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>	Проверочное значение комментариев <i>Устанавливается автоматически (столбец не предназначен для заполнения)</i>
			<i>Серые ячейки не предназначены для заполнения</i>	<i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев, пояснений и уточнений в свободной форме</i>				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.1.	Наличие лицензии, позволяющей обслуживать физические лица <i>(кредитные организации, обслуживающие только корпоративных клиентов, заполняют все вопросы опросника из логики, что лицо, представляющее интересы корпоративной организации, является ЛСИ, пожилым или МГН)</i>					0	0	<i>не рассчитывается в блоке основных характеристик</i>
A.2.	Наличие собственных банкоматов и (или) электронных терминалов (в организациях торговли (услуг) и (или) безналичной оплаты)					0	0	<i>не рассчитывается в блоке основных характеристик</i>
A.2.1.*	Наличие собственных банкоматов и (или) электронных терминалов (в организациях торговли (услуг) и (или) безналичной оплаты),					0	0	<i>не рассчитывается в блоке основных характеристик</i>

	предусматривающие управление с использованием экрана с сенсорной панелью							
А.3.	наличие дистанционных каналов взаимодействия с клиентами (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН): мобильного приложения (программы, предоставляемой кредитной организацией своим клиентам для дистанционного взаимодействия), и (или) сайта, и (или) колл-центра					0	0	не рассчитывается в блоке основных характеристик
А.4.	Наличие одного и более подразделений (отделений, офисов), предназначенных для обслуживания клиентов (посещения клиентами) не только из числа ЛСИ и МГН					0	0	не рассчитывается в блоке основных характеристик

Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 и иных рекомендаций Банка России по созданию доступной среды для ЛСИ, пожилых и МГН

№ вопроса	Рекомендации Банка России	Степень исполнения	Причина полного / частичного невыполнения, если в столбце 3 "Степень исполнения" выбран вариант ответа, отличный от "Да"	Комментарии, пояснения и уточнения	Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано (если в столбце 3 выбран вариант ответа, отличный от "Да")	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации	Проверочное значение комментариев
	<i>* В столбце "№ вопроса" помечены пункты, значения по которым собираются впервые</i>	<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, красные ячейки обязательны к заполнению)</i>	<i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения, в оранжевых ячейках требуется выбрать ответ "реализация не планируется")</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
1.	Оказание кредитной организацией услуг с использованием автоматических							

	устройств либо дистанционных способов взаимодействия							
1.1.	Банкоматы и/или электронные терминалы (в организациях торговли (услуг) и (или) безналичной оплаты)							
1.1.1.	наличие тактильных меток на клавиатуре, позволяющих лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации					0	0	0
1.1.2.	возможность использования программы экранного доступа для вывода всей информации, отображаемой на экране банкомата, с применением программных синтезаторов речи					0	0	0
1.1.3.	реализация вывода информации в аудиоформате через наушники пользователя (наличие на банкомате аудиоразъема или возможность бесконтактного подключения наушников)					0	0	0
1.1.4.	возможность повторного прослушивания информации,					0	0	0

	отображаемой на экране банкомата							
1.1.5.	возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом					0	0	0
1.1.6.	возможность вывода информации на экран в контрастном режиме с выводом текста черными буквами на белом фоне или белыми буквами на черном фоне с возможностью выбора фона (позитив/негатив)					0	0	0
1.1.7.	наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным шрифтом и (или) рельефно-точечным шрифтом Брайля					0	0	0
1.1.8.	ограничение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним лиц с нарушениями зрения, в том числе, при наличии возможности, размещение банкомата в специальной кабинке с целью ограничения нежелательного доступа третьих лиц при самостоятельной работе с банкоматом клиента с нарушениями					0	0	0

	зрения либо отключение вывода информации на экран при входе в режим для незрячих							
1.1.9.*	наличие на главном экране сенсорного устройства кнопки перехода в режим для слабовидящих потребителей					0	0	0
1.1.10.*	наличие механизма предотвращения случайных нажатий на сенсорном экране, например, подтверждение критически важных действий через вибрацию и (или) аудиосигнал;					0	0	0
1.1.11.*	возможность отключения изображения на сенсорном экране в целях безопасности для использования слепыми потребителями					0	0	0
1.2.	Дистанционные каналы взаимодействия с клиентами (не только из числа ЛСИ, пожилых и МГН) (сайт, мобильное приложение, колл-центр и иные дистанционные способы							

	взаимодействия, предлагаемые кредитной организацией)							
1.2.1.	в кредитной организации внедрена автоматизированная система голосового взаимодействия (IVR), позволяющая в автоматическом режиме взаимодействовать с клиентом в целях предоставления ему информации (например, о состоянии счета, создании (генерировании) ПИН-кода)					0	0	0
1.2.2.	в случае если аудиоканал (звонок по телефону, автоматизированная голосовая система (IVR) и иные) является единственным каналом для предоставления информации, блокировки карты и (или) создания (генерирования) ПИН-кода, кредитной организацией обеспечен альтернативный канал предоставления (получения) информации для лиц с					0	0	0

	нарушениями слуха и (или) разговорной речи							
1.2.3.	адаптированы программы, предоставляемые кредитной организацией своим клиентам для дистанционного взаимодействия (далее – мобильные приложения), и официальные сайты кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для удобства использования лицами с нарушениями зрения и слуха с учетом рекомендаций Банка России и действующих стандартов					0	0	0

1.2.4.	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
1.2.5.	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

1.2.6.	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
1.2.7.	в интерфейсе мобильного приложения и (или) сайта отсутствуют мерцающие элементы					0	0	0
1.2.8.	проведено тестирование сайта и мобильных приложений в отношении возможности взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений для незрячих клиентов					0	0	0

1.2.9.	обеспечена аннотация визуально доступных элементов интерфейса сайта и мобильных приложений на русском языке					0	0	0
1.2.10.	информация о подразделениях (отделениях, офисах) и устройствах самообслуживания, адаптированных для обслуживания тех или иных групп ЛСИ, пожилых и МГН, размещена в дистанционных каналах					0	0	0
1.2.11.*	обеспечен простой доступ к форме подачи жалобы (отзыва) с совершением потребителем не более двух активных действий (переключений страниц, окон, выбора пункта меню) с главной (начальной) страницы сайта в сети «Интернет» и (или) мобильного приложения					0	0	0

1.2.12.*	обеспечено информирование клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН : • не менее чем за шестьдесят дней до даты закрытия или изменения местонахождения (адреса) подразделения (отделения, офиса), обслуживание которых осуществляется в указанном подразделении (отделении, офисе), разместив информацию о закрытии или изменении местонахождения (адреса) подразделения (отделения, офиса) в средствах массовой информации и (или) в головном офисе и (или) в подразделениях (отделениях, офисах) и (или) на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в мобильном приложении и (или) путем направления каждому из клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН письменного уведомления; • не менее чем за					0	0	0
----------	---	--	--	--	--	---	---	---

	тридцать дней до даты демонтажа банкомата, разместив информацию о демонтаже банкомата на самом банкомате и (или) в ближайших подразделениях (отделениях, офисах) и (или) на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в мобильном приложении							
1.2.13.*	обеспечена отправка протокола чата на электронную почту клиента по окончании взаимодействия с клиентами из числа ЛСИ, пожилых и МГН					0	0	0
1.2.14.*	обеспечена возможность для клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН оперативно и беспрепятственно получить консультацию непосредственно у работника финансовой организации вместо взаимодействия с программой-ботом или автоматизированной системой голосового взаимодействия (IVR) через дистанционные каналы, в том числе онлайн-чаты					0	0	0

1.2.15.*	обеспечен запрет на автоматическое предзаполнение кредитной организацией документов и форм об оказании финансовых услуг в той части, которая предполагает согласие клиента с параметрами продукта (услуги) или вариативность выбора условий оказания таких услуг (например, условий о предоставлении дополнительных услуг и (или) заключение дополнительных договоров) на любом этапе взаимодействия, а также запрет на заключения договора о предоставлении финансового продукта (услуги) без ознакомления потребителя с текстом договора и подтверждения потребителем факта ознакомления с текстом договора					0	0	0
----------	--	--	--	--	--	---	---	---

1.2.16.	при заключении договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов, с клиентами из числа ЛСИ, пожилых и МГН, таким клиентам предоставлены следующие возможности: • устанавливать ограничения по осуществлению операций определенного вида, включая перевод денежных средств, либо максимальной сумме перевода денежных средств за одну операцию и (или) за определенный период времени, по закрытию вкладов (счетов), оформлению кредитов, платежных карт, валютно-обменных операций, инвестиционных операций, инициированных посредством дистанционных (цифровых) каналов; • вводить запрет на подключение					0	0	0
---------	--	--	--	--	--	---	---	---

дистанционных (цифровых) каналов (например, на регистрацию в мобильном приложении и (или) интернет-банке) или на отображение информации по всем (либо отдельным) счетам клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН в случае подключения дистанционных (цифровых) каналов, а также на использование платежных приложений (например, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay); • формировать закрытый перечень лиц, в пользу которых возможно осуществление перевода денежных средств, инициированного посредством дистанционных (цифровых) каналов. Устанавливать лимиты по сумме операций и (или) запрет на совершение переводов денежных средств, инициированных посредством							
---	--	--	--	--	--	--	--

	дистанционных (цифровых) каналов предоставления финансовых продуктов (услуг). Клиент из числа ЛСИ, пожилых и МГН информируется о наличии у него таких возможностей до заключения соответствующего договора							
2.	Подразделения (отделения, офисы) кредитной организации, которые могут посетить клиенты (не только из числа ЛСИ, пожилых, и МГН) для получения услуг							
2.1.	обеспечена контрастная маркировка, тактильные наземные и настенные указатели, звуковая информация в зале обслуживания, система электронной очереди, звуковые пульта (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					0	0	0

	пользователей инвалидных колясок)							
2.2.	обеспечено наличие устройств, усиливающих звук, коммуникационных устройств, позволяющих вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами кредитной организации, а также лупа (видеоувеличитель)					0	0	0
2.3.	обеспечена возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или подписи доверенным лицом для ЛСИ, пожилых и МГН, при соответствующей необходимости					0	0	0
2.4.	обеспечена доступность информации об услугах, образцах заявлений и прочем для ознакомления, в том числе, при необходимости, за счет полного раскрытия содержания документов работниками кредитной организации					0	0	0

2.5.	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
2.6.	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
2.7.	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					0	0	0

	(или) пониженными стойками и столами для пользователей инвалидных колясок							
2.8.	предусмотрена возможность беспрепятственно посетить подразделение (отделение, офис) с собакой-поводырем					0	0	0
2.9.	вход в подразделение (отделение, офис) оснащен пандусом (подъемником), либо вход расположен на уровне земли (без порогов и иных препятствий, критичных для пользователей инвалидных колясок)					0	0	0
3.	Повышение квалификации работников кредитной организации							
3.1.1.	в программу обучения работников, обслуживающих клиентов кредитной организации – физических лиц, включены темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ, пожилыми и МГН, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими					0	0	0

	барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами							
3.1.2.	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					0	0	0

	состояния и возрастных особенностей, статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению							
3.2.	в программу обучения кассовых и контролирующих работников включены темы, предполагающие изучение законодательства Российской Федерации в части регулирования использования инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи при осуществлении кассовых операций, в том числе: положения статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», статьи 84.1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1					0	0	0

приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления», а также иные вопросы по данной теме, включая предусмотренные Положением Банка России от 29.01.2018 № 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.	разработаны внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг кредитной организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов					0	0	0
5.	разработан (в том числе разработан и (или) реализован в период до 2026 года) план мероприятий («дорожная карта») поэтапного обеспечения предусмотренных законодательством Российской Федерации условий доступности для ЛСИ, пожилых и МГН объектов и услуг, предоставляемых кредитной организацией, с учетом содержащихся в настоящем письме рекомендаций <i>(при наличии направить в адрес Банка России и в поле для комментариев в столбце 5 сообщить об этом и (или) указать номер письма, которым дорожная карта была направлена в Банк</i>					0	0	0

	<i>России в течение предыдущих этапов опроса)</i>							
6.	назначено лицо из числа руководителей подразделения (отделения, офиса) кредитной организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг кредитных организаций для инвалидов					0	0	0
7.*	разработаны сценарии разговора (скрипты) для работников контакт-центров (онлайн-чатов, онлайн-видеоконсультаций), обеспечивающие корректное общение с клиентами из числа ЛСИ, пожилых и МГН					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 * В столбце "№ вопроса" помечены пункты, значения по которым собираются впервые	Степень исполнения В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка	Причина полного / частичного невыполнения В каждой белой ячейке выберите основную причину частичного / полного невыполнения рекомендации из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)	Комментарии, пояснения и уточнения В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев и уточнений в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения, красные ячейки обязательны к заполнению)	Плановые сроки реализации В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения, в оранжевых ячейках требуется выбрать ответ "реализация не планируется")	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации	Проверочное значение комментариев
1	2	3	4	5	6	7	8	9

8.	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 кредитной организации <i>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</i>					0	0	0
----	---	--	--	--	--	---	---	---

	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.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

9.	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), а также специальных продуктов и услуг для указанных категорий населения <i>(при выборе в столбце 3</i>				0	0	0
----	--	--	--	--	---	---	---

	<i>ответа, отличного от "Нет и не планируется", просьба указать информацию о реализуемых мерах и (или) планируемых к реализации мерах в комментариях в столбце 5)</i>							
10.	обеспечена реализация механизма, в соответствии с которым финансовая услуга оказывается клиенту и из числа ЛСИ, пожилых и МГН с использованием дистанционных (цифровых) каналов платежных услуг, в том числе по переводу денежных средств со счетов (вкладов), услуг по выдаче кредитов (займов) 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

11.	клиенту из числа ЛСИ, пожилых и МГН предоставлена возможность скрыть при помощи любых каналов обслуживания отображение в дистанционных (цифровых) каналах определенных счетов (вкладов) и (или) платежных карт клиента, при этом возможность возврата отображения обеспечена только при личном посещении клиентом офиса кредитной организации либо путем передачи бумажного распоряжения (заявления) на возврат отображения в кредитную организацию в порядке, установленном договором (например, путем передачи по соответствующей заявке клиента представителю кредитной организации при его личном визите по месту проживания клиента)					0	0	0
12.*	обеспечена возможность осуществления индивидуального выездного обслуживания на дому по заявке клиента из					0	0	0

	числа ЛСИ, пожилых и МГН							
13.	внедрен сервис «второй руки» в соответствии с пп «г»-«о» п. 4 ст. 2 Федерального закона от 01.04.2025 № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступил в силу с 01.09.2025). <i>В 2025 году законодательно закреплена обязательность предоставления кредитной организацией потребителю возможности назначить другого клиента этой же кредитной организации своим помощником для дополнительного контроля операций, планируемых к совершению с</i>					0	0	0

	использованием дистанционных каналов (так называемый сервис «второй руки»). Этот метод дополнительной защиты уязвимых групп граждан от мошенничества ранее был рекомендован Банком России (пункты 4 - 4.4.17 Методических рекомендаций Банка России от 09.08.2021 № 11-МР)							
13.1.*	размещена информация о сервисе «второй руки» и условиях его предоставления (подключения) в местах оказания услуг, включая подразделение (отделение, офис) и (или) официальный сайт в сети «Интернет» и (или) личный кабинет клиента на таком сайте и (или) мобильное приложение					0	0	0

14.	размещение информации о признаках доступности для ЛСИ и МГН подразделений кредитных организаций 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 № 59-9/37144)					0	0	0
-----	---	--	--	--	--	---	---	---

15.	размещение информации о признаках доступности для ЛСИ и МГН банкоматов кредитных организаций 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 № 59-9/37144)					0	0	0
16.*	получение кредитной организацией подтверждения информации (с согласия клиента) об инвалидности клиента и особых потребностях в его обслуживании с использованием государственной					0	0	0

	информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»							
ФИО исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:								
Телефон исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:								
Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:								

Списки ответов - не удалять!								
Вопросы 1-6, 10-13, 16	Вопрос 9	Вопрос А.2	Вопрос А.3	Вопрос А.1, А.4	Комментарии	Вопрос 14	Вопрос 15	Вопрос 8
Да	Есть меры и продукты (услуги)	Да, есть и банкоматы, и терминалы	Да, есть все перечисленное	Да	Технические сложности	Информация обо всех признаках доступности обновлена по всем подразделениям (где применимы такие признаки)	Информация обо всех признаках доступности обновлена по всем банкоматам (где применимы такие признаки)	Исполняются на уровне А (приемлемый)
Нет и не планируется	Есть меры, продукты (услуги) планируются	Да, есть банкоматы	Да, кроме мобильного приложения	Планируется	Высокие затраты на реализацию	Информация о некоторых признаках доступности обновлена по всем подразделениям (где применимы такие признаки)	Информация о некоторых признаках доступности обновлена по всем банкоматам (где применимы такие признаки)	Исполняются на уровне АА (высокий)
Нет, но планируется к реализации	Есть продукты (услуги), меры планируются	Да, есть терминалы	Да, кроме колл-центра	Нет и не планируется	Отсутствует канал обслуживания, для которого предусмотрена рекомендация	Информация обо всех или некоторых признаках доступности обновлена по некоторым подразделениям (где применимы такие признаки), для иных - обновление планируется позднее	Информация обо всех или некоторых признаках доступности обновлена по некоторым банкоматам (где применимы такие признаки), для иных - обновление планируется позднее	Исполняются на уровне ААА (наивысший)
Частично, завершение планируется	Есть меры, продукты (услуги) не планируются	Нет, но планируется что-либо из этого	Да, кроме сайта		Отсутствует или незначителен спрос на такую услугу или меру адаптации	Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, но обновление планируется позднее	Информация о признаках доступности не обновлялась по банкоматам, но обновление планируется позднее	Нет и не планируется
Частично, завершение не планируется	Есть продукты (услуги), меры не планируются	Нет и не планируется	Есть только сайт		Помещение не позволяет реализовать рекомендацию (старое, историческое, арендуемое здание)	Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям, и такое обновление не планируется	Информация о признаках доступности не обновлялась по банкоматам, и такое обновление не планируется	Нет, но планируется к реализации

Нет и не планируется	Вопрос А.2.1	Есть только мобильное приложение	Пандус не требуется (вход в помещение или доступ к банкомату не требует подъема по лестнице)	Частично, завершение планируется
Нет, но планируется и то, и другое	Да, есть и банкоматы, и терминалы с сенсорной панелью	Есть только колл-центр	Модель устройства не позволяет реализовать рекомендацию	Частично, завершение не планируется
Нет, но планируются продукты (услуги)	Да, есть банкоматы с сенсорной панелью	Нет и не планируется	Используемое ПО не позволяет внедрить функционал, предложенный рекомендацией	
Нет, но планируются меры	Да, есть терминалы с сенсорной панелью	Нет, но планируется что-либо из этого	Не предоставляется услуга, для которой требуется обучение сотрудников и (или) адаптация каналов обслуживания и (или) ПО	
	Нет, но планируется что-либо из этого		Отсутствуют специалисты, способные осуществить корректную адаптацию	
	Нет и не планируется		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")

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

Опросника для кредитных 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 лицензии на обслуживание физических лиц¹, а также вне зависимости от наличия или отсутствия тех или иных каналов обслуживания.

Кредитные организации, обслуживающие только корпоративных клиентов, заполняют все вопросы опросника из логики, что лицо, представляющее интересы корпоративной организации, является ЛСИ, пожилым или МГН.

Опросник включает в себя:

- Блок характеристик каналов обслуживания кредитной организации;
- Основной блок вопросов на основании Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20² и иных рекомендаций Банка России по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН³;
- Дополнительный блок вопросов на основании рекомендаций Банка России и лучших практик финансового рынка по созданию безбарьерной среды для ЛСИ, пожилых и МГН.

Перед заполнением разделов опросника необходимо внести следующие данные в соответствии со Списком кредитных организаций, зарегистрированных на территории Российской Федерации⁴:

- Наименование кредитной организации – в ячейку С2;
- Номер лицензии (регистрационный номер) кредитной организации – в ячейку F2;
- Вид кредитной организации (НКО или Банк) – в ячейку H2.

После заполнения блока характеристик каналов обслуживания кредитных 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 С78;
- Телефон исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С79;
- Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С80.

Перед отправкой файл опросника необходимо переименовать в формате «Номер лицензии кредитной организации_Наименование кредитной организации».

¹ Информационное письмо Банка России от 27.12.2021 № ИН-06-59/101 «О рекомендациях по обслуживанию самозанятых с инвалидностью, индивидуальных предпринимателей с инвалидностью, а также субъектов малого и среднего предпринимательства, использующих труд лиц с инвалидностью».

² Информационное письмо Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения».

³ В том числе размещенных на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/develop/development_affor/recommend/.

⁴ Размещен на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/banking_sector/credit/FullCoList/.

Заполненный опросник необходимо отправить с использованием функционала личного кабинета и продублировать на адрес электронной почты: 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.

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 кредитных организаций

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого и оранжевого цвета в столбцах 3, 5 и 6. Цвета ячеек могут изменяться при выборе тех или иных вариантов ответов в предыдущих ячейках.

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

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

3.1. В вопросах А.1 и А.4 в столбце 3 «Основные характеристики» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

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

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

- Да, есть и банкоматы, и терминалы;
- Да, есть банкоматы;
- Да, есть терминалы;
- Нет, но планируется что-либо из этого;
- Нет и не планируется.

3.3. В вопросе А.2.1 в столбце 3 «Основные характеристики» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Да, есть и банкоматы, и терминалы с сенсорной панелью;
- Да, есть банкоматы с сенсорной панелью;
- Да, есть терминалы с сенсорной панелью;
- Нет, но планируется что-либо из этого;

- Нет и не планируется.

3.4. В вопросе А.3 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.

3.5. 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.

5. Если в столбце 3 выбран вариант ответа «Да» (для вопроса А.1 и вопроса А.4) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы» (для вопроса А.2) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы с сенсорной панелью» (для вопроса А.2.1) / «Да, есть все перечисленное» (для вопроса А.3), в соответствующем вопросе не заполняется столбец 6 «Плановые сроки внедрения» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 6 окрашивается серым цветом). Во всех остальных случаях столбец 6 для указанных вопросов подлежит заполнению с учетом пункта 6 раздела 1 данной Инструкции.

6. Если в столбце 3 выбран вариант ответа «Нет и не планируется», в столбце 6 «Плановые сроки внедрения» проставляется строго значение «Реализация не планируется» (при выборе указанного варианта ответа столбец 6 окрашивается оранжевым цветом).

7. 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» (для вопроса А.1 и вопроса А.4) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы» (для вопроса А.2) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы с сенсорной панелью» (для вопроса А.2.1) / «Да, есть все перечисленное» (для вопроса А.3). 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 кредитной организации.

8. В случае, если в каком-либо вопросе в столбце 3 «Основные характеристики» выбран вариант ответа «Да» (для вопроса А.1 и вопроса А.4) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы» (для вопроса А.2) / «Да, есть и банкоматы, и терминалы с сенсорной панелью» (для вопроса А.2.1) / «Да, есть все перечисленное» (для вопроса А.3), заполнение столбца 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» для указанного вопроса производится на усмотрение кредитной 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 12.05.2017
№ ИН-03-59/20 и иных рекомендаций Банка России по созданию безбарьерной среды для
ЛСИ, пожилых и МГН**

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого и оранжевого цвета в столбцах 3, 4, 5 и 6. Цвета ячеек могут изменяться при выборе тех или иных вариантов ответов в предыдущих ячейках.

2. Ячейки с заливкой серого цвета обозначают категории и подкатегории вопросов и заполнению не подлежат.

3. В каждой белой и оранжевой 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:

- 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» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 6 окрашивается оранжевым цветом).

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. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

9. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению для вопроса 5 в случае, если в указанном вопросе в столбце 3 выбран вариант ответа «Да». При заполнении необходимо либо направить соответствующий документ в адрес Банка России вместе с анкетой и (или) сообщить о факте отправки в анкете, либо указать номер письма, которым дорожная карта была направлена в Банк России в течение предыдущих этапов опроса. (при выборе указанного варианта ответа столбец 5 окрашивается красным цветом).

10. В иных случаях, за исключением случаев, указанных в пунктах 8 и 9 раздела 2 настоящей Инструкции, столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» заполняется на усмотрение кредитной 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 кредитной 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) кредитной 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 кредитной организации.

Для вопроса 1.2.16 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктом 10 раздела 2 данной Инструкции):

- какие из перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей ⁵ уже предусмотрены и предоставляются для клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН при заключении с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- какие из перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей планируется в будущем реализовать и предоставлять для клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН при заключении с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- развернутые и (или) дополнительные причины, по которым кредитная организация не предусмотрела и не предоставляет перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей для клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН при заключении с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- какие барьеры существуют для внедрения и предоставления перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей клиентам из числа ЛСИ, пожилых и МГН при заключении с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- каким образом уже реализован процесс информирования клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей до заключения с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- каким образом предполагается в будущем информировать клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей до заключения с

⁵ Перечисленные в вопросе 1.2.16 возможности:

- устанавливать ограничения по осуществлению операций определенного вида, включая перевод денежных средств, либо максимальной сумме перевода денежных средств за одну операцию и/или за определенный период времени, по закрытию вкладов/счетов, оформлению кредитов, платежных карт, валютно-обменных операций, инвестиционных операций, инициированных посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- вводить запрет на подключение дистанционных (цифровых) каналов (например, на регистрацию в мобильном приложении и/или интернет-банке) или на отображение информации по всем либо отдельным счетам клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН в случае подключения дистанционных (цифровых) каналов, а также на использование платежных приложений (например, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay);
- формировать закрытый перечень лиц, в пользу которых возможно осуществление перевода денежных средств, инициированного посредством дистанционных (цифровых) каналов. Устанавливать лимиты по сумме операций и/или запрет на совершение переводов денежных средств, инициированных посредством дистанционных (цифровых) каналов предоставления финансовых продуктов (услуг).

такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов, если такое информирование не осуществляется в настоящий момент;

- развернутые и (или) дополнительные причины, по которым кредитная организация не осуществляет информирование клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей до заключения с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- какие барьеры существуют для осуществления информирования клиентов из числа ЛСИ, пожилых и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 1.2.16 возможностей до заключения с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- иная информация на усмотрение кредитной организации.

Раздел 3. Инструкция по заполнению Дополнительного блока вопросов на основании рекомендаций Банка России и лучших практик финансового рынка 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. В каждой белой и оранжевой 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 8 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 вопроса 9 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Есть меры и продукты/услуги⁶;
- Есть меры, продукты (услуги) планируются;
- Есть продукты (услуги), меры планируются;
- Есть меры, продукты (услуги) не планируются;
- Есть продукты (услуги), меры не планируются;
- Нет и не планируется;
- Нет, но планируется и то, и другое;

⁶ Здесь и далее: примеры мер и продуктов/услуг для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, содержатся в Методических рекомендациях Банка России от 26.04.2019 № 12-МР по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях - в частности, в разделе 4 данных методических рекомендаций. Перечень мер и продуктов/услуг не ограничивается перечисленными в данных методических рекомендациях – под мерами и продуктами/услугами для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти, понимаются все меры и продукты/услуги, внедренные кредитной организацией для повышения качества и удобства обслуживания именно данной группы клиентов.

- Нет, но планируются продукты (услуги);
- Нет, но планируются меры.

2.3. Для вопросов 10, 11, 12, 13 и 16 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.

2.4. Для вопроса 14 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 вопроса 15 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

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

2.6. В столбце 4 «Причина полного / частичного невыполнения» в рамках выпадающего списка доступны те же варианты ответа, что и для вопросов раздела 2.

2.7. 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 10, 11, 12, 13 и 16 заполняются согласно пунктам 4–8 и 10 раздела 2 настоящей Инструкции.

4. Для вопросов 8, 9, столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» обязателен к заполнению в случае, если:

- для вопроса 8 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 вопроса 9 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Есть меры и продукты (услуги)».

5. Если в вопросе 8 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 8 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 8 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» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 6 окрашивается оранжевым цветом).

8. Если в вопросе 9 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Есть меры и продукты (услуги)», не заполняются столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбец 6 «Плановые сроки реализации»⁷ (при выборе указанного варианта ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

9. Если рекомендации из вопроса 9 планируются к исполнению (в столбце 3 выбран вариант ответа «Есть меры, продукты (услуги) планируются» или «Есть продукты (услуги), меры планируются» или «Нет, но планируется и то, и другое» или «Нет, но планируются продукты (услуги)» или «Нет, но планируются меры»), в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа, за исключением значения «Реализация не планируется».

10. Если исполнение или завершение исполнения рекомендаций из вопроса 9 не планируется (в столбце 3 выбран вариант ответа «Есть меры, продукты (услуги) не планируются» или «Есть продукты (услуги), меры не планируются» или «Нет и не планируется»), в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 6 окрашивается оранжевым цветом).

11. Если в вопросах 14 или 15 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Информация обо всех признаках доступности обновлена по всем подразделениям / банкоматам (где применимы такие признаки)» или «Информация о некоторых признаках доступности обновлена по всем подразделениям / банкоматам (где применимы такие признаки)», столбец 4 «Причина полного / частичного невыполнения» и столбец 6 «Плановые сроки реализации»⁸ (при выборе указанного варианта ответа столбец 4 и столбец 6 окрашиваются серым цветом).

⁷ Для вопроса 8 – под плановыми сроками реализации понимаются сроки разработки мер и (или) продуктов для людей с ментальными нарушениями.

⁸ Для вопроса 8 – под плановыми сроками реализации понимаются сроки разработки мер и (или) продуктов для людей с ментальными нарушениями.

12. Если в вопросах 14 и 15 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Информация о признаках доступности не обновлялась по подразделениям / банкоматам, и такое обновление не планируется», в столбце 6 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 6 окрашивается оранжевым цветом).

13. 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.

14. Столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» обязателен к заполнению для вопроса 9 в случае, если в указанном вопросе в столбце 3 выбран вариант ответа, отличный от «Нет и не планируется» (при выборе указанных вариантов ответа столбец 5 окрашивается красным цветом). При заполнении в зависимости от выбранного варианта ответа в столбце 3 необходимо указать в столбце 5 следующую информацию:

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

15. В иных случаях, за исключением случаев, указанных в пункте 13 и пункте 14 раздела 3 данной Инструкции, столбец 5 «Комментарии, пояснения и уточнения» заполняется на усмотрение кредитной организации при наличии такой необходимости. Примеры тем для возможных комментариев, пояснений и уточнений:

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

- развернутые и (или) дополнительные причины неполной готовности к использованию и выполнению в кредитной 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 кредитной 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 кредитной организации рекомендаций, изложенных в национальном стандарте ГОСТ Р 52872-2019;
- иная информация на усмотрение кредитной организации.

Для вопроса 9 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктами 13 и 14 раздела 3 данной Инструкции):

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

Для вопроса 10 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктами 13 раздела 3 данной Инструкции):

- каким образом в кредитной организации уже реализован указанный в вопросе 10 механизм⁹;
- в случае отсутствия указанного в вопросе 10 механизма в настоящий момент, каким образом в кредитной организации планируется в будущем реализовать такой механизм;
- причины отсутствия у кредитной организации указанного в вопросе 10 механизма;
- причины отсутствия у кредитной организации планов по разработке указанного в вопросе 10 механизма;
- какие барьеры существуют для разработки и реализации указанного в вопросе 10 механизма;
- иная информация на усмотрение кредитной организации.

Для вопроса 11 (в дополнение к информации, отраженной в соответствии с пунктами 13 раздела 3 данной Инструкции):

- отображение в дистанционных (цифровых) каналах каких продуктов (счетов (вкладов) и (или) платежных карт) клиентам предоставлена возможность скрыть;
- какие способы возврата отображения скрытых счетов (вкладов) и (или) платежных карт предусмотрены в кредитной организации;
- развернутые и (или) дополнительные причины, по которым кредитная организация не предоставляет и (или) не планирует предоставлять клиентам возможность скрыть при помощи любых каналов обслуживания отображение в дистанционных (цифровых) каналах определенных счетов (вкладов) и (или) платежных карт клиента;
- какие барьеры существуют для реализации рекомендации, приведенной в вопросе 11;
- иная информация на усмотрение кредитной организации.

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

- каким образом реализован (планируется) к реализации сервис «второй руки»¹⁰;
- в случае, если при реализации (планируемой) реализации кредитная организация предполагает внести изменения в порядок предоставления сервиса «второй руки» – необходимо описать все отличия от положений 4 – 4.4.17 Методических рекомендаций Банка России от 09.08.2021 № 11-МР¹¹;

⁹ Механизм получения при заключении договора об оказании финансовых услуг (платежных услуг, в том числе по переводу денежных средств со счетов (вкладов), услуг по выдаче кредитов (займов)) прямо выраженного волеизъявления клиента из числа ЛСИ, пожилых и МГН на использование дистанционных (цифровых) каналов (с возможностью для клиента не давать такое согласие при заключении договора).

¹⁰ Описание сервиса «второй руки» приведено в пунктах 4 – 4.4.17 Методических рекомендаций Банка России от 09.08.2021 № 11-МР.

¹¹ Методические рекомендации Банка России от 09.08.2021 № 11-МР по обеспечению дополнительной защиты прав потребителей из числа лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также по усилению мер по предотвращению финансовых потерь и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении денежных

- развернутые и (или) дополнительные причины, по которым кредитная организация не предоставляет и (или) не планирует предоставлять клиентам сервис «второй руки»;
- какие барьеры существуют для реализации рекомендации, приведенные в вопросе 13;
- иная информация на усмотрение кредитной организации.

Для вопросов 14 и 15:

- любая информация на усмотрение кредитной 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 кредитную организацию также перечислить такие признаки (например, для подразделений это может быть наличие в подразделении специалиста, владеющего русским жестовым языком; для банкоматов – наличие разъема для наушников и другие).