

ПМ-01-59/2  
от 12.01.2023

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Банка России

  
Э.С. Набиуллина  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 года

План мероприятий («дорожная карта»)  
по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью,  
маломобильных групп населения и пожилого населения на 2022–2024 годы

Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года, признает, что инвалидность является результатом такого взаимодействия, которое происходит между людьми, имеющими нарушения здоровья, и отношенческими, а также средовыми барьерами и которое препятствует полному и эффективному участию этих людей в жизни общества наравне с другими. Пунктом 1 части 1 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» определены меры по обеспечению доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

План мероприятий («дорожная карта») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2022–2024 годы (далее – Дорожная карта) разработан в целях продолжения работы, которая велась в рамках завершеного Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2020, 2021 годы, утвержденного 8 июня 2020 года (№ ПМ-01-59/55). Мероприятия Дорожной карты традиционно направлены на повышение доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения (далее совместно – ЛСИ и МГН), которые при взаимодействии с финансовыми организациями могут испытывать трудности при получении ими финансовых

услуг. Вместе с тем в Дорожной карте особое внимание уделяется повышению защищенности ЛСИ и МГН в процессе получения финансовых услуг, в том числе посредством дистанционных каналов обслуживания.

Основная цель мероприятий, приведенных в Дорожной карте, – обеспечить эволюционное изменение среды предоставления финансовых услуг, чтобы устранить различия в финансовой доступности для разных категорий граждан и обеспечить решение проблем, возникающих у ЛСИ и МГН при получении финансовых услуг. Одновременно необходимо усилить внимание к вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также устранить барьеры, препятствующие получению ЛСИ и МГН финансовых услуг наравне с другими гражданами, с акцентом на отношенческие барьеры, преодоление которых, в свою очередь, повлияет на устранение средовых барьеров. Необходимо объяснить, обучить, а при необходимости потребовать (с использованием законодательных, нормативных и надзорных возможностей) от финансовых организаций и их руководителей обеспечения равных возможностей для ЛСИ и МГН по доступу к финансовым услугам, аналогичному доступу людей без ограничений по здоровью.

Все мероприятия, перечисленные в Дорожной карте, предназначены для выявления, анализа и устранения барьеров, возникающих при получении ЛСИ и МГН финансовых услуг.

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
1	Дополнение карты географического распределения точек доступа к финансовым услугам информацией по устройствам самообслуживания финансовых организаций (банкоматам, терминалам), адаптированным под нужды ЛСИ и МГН	Банк России	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
2	Проработка вопросов организации деятельности с целью сбережения и управления денежными средствами и иным имуществом для людей с ментальными нарушениями <sup>2</sup> , оставшихся без родственников (помощников) и (или) опекуна и (или) попечителя. Оценка целесообразности и определение возможных форм осуществления указанной деятельности	Банк России, участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
2.1	Подготовка рекомендаций для финансовых организаций по организации деятельности с целью сбережения и управления денежными средствами и иным имуществом людей с ментальными нарушениями, оставшихся без родственников и (или) опекуна и (или) попечителя (при условии принятия решения о целесообразности и формах осуществления указанной деятельности в ходе проработки пункта 2 Дорожной карты)	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года (при условии принятия решения о целесообразности в рамках пункта 2 Дорожной карты)	Информационное письмо или методические рекомендации Банка России (при условии принятия решения о целесообразности)

<sup>1</sup> Организация (орган), указанная (указанный) первой (первым) в списках исполнителей (графа «Ответственный») по каждому пункту Дорожной карты, является ответственной (ответственным) за подготовку и согласование соответствующего документа в графе «Результат» с остальными соисполнителями в рамках каждого пункта Дорожной карты.

<sup>2</sup> Здесь и далее для целей Дорожной карты под людьми с ментальными нарушениями понимаются люди с нарушениями интеллектуальных способностей, включая людей с деменцией и иными расстройствами памяти, а также людей со сниженным интеллектом, имеющих трудности в восприятии сложной информации, люди с расстройствами аутистического спектра, люди с шизофренией и иными психическими заболеваниями, приводящими к нарушению восприятия окружающего мира и (или) к нарушению возможности эффективной саморегуляции.

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
3	Развитие деятельности по разработке, оценке эффективности и совершенствованию рекомендаций по преподаванию основ финансовой грамотности и образовательных программ, направленных на повышение уровня финансовой грамотности ЛСИ и МГН, с акцентом на людей с ментальными нарушениями, с целью повышения уровня защищенности указанных групп населения при совершении финансовых операций и формирования у них ответственного финансового поведения	Банк России, участники РГ	Постоянно (отчеты на ежегодной основе в течение срока действия Дорожной карты)	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
4	Продолжение работы по адаптации обучающих материалов по финансовой грамотности в формате, доступном для восприятия людьми с ментальными нарушениями, и разработке новых материалов, содержащих рекомендации непосредственно для людей с ментальными нарушениями (дополняющих существующие материалы). Размещение указанных материалов на соответствующих информационно-просветительских и (или) образовательных ресурсах. Дополнительное размещение указанных материалов на иных информационных ресурсах (при необходимости)	Банк России, участники РГ	Постоянно (отчеты на ежегодной основе в течение срока действия Дорожной карты)	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
5	Проведение двух этапов исследования финансовой доступности для людей с инвалидностью в 2023 и 2024 годах. Публикация на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обзоров по итогам каждого этапа исследования	Банк России	До конца 2023 и 2024 годов соответственно – получение результатов по каждому из этапов.	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
			До конца года, следующего за годом проведения исследования, – публикация результатов	
6	Продолжение деятельности по выявлению наиболее значимых проблем в сфере страхования ЛСИ и МГН, подготовка рекомендаций с целью снятия необоснованных ограничений (при их выявлении), проведение системной работы по повышению доступности страховых услуг для ЛСИ и МГН	Банк России, участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ.  Информационное письмо Банка России или методические рекомендации Банка России (при выявлении необходимости)
7	Подготовка и распространение, в том числе в формате очных и (или) дистанционных обучающих мероприятий, информационно-просветительского контента, направленного на повышение уровня финансовой киберграмотности и кибергигиены для ЛСИ и МГН	Банк России участники РГ	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
8	Проработка возможности отдельного использования в ЕБС основных биометрических модальностей (голос и лицо), а также использования в ЕБС дополнительных модальностей для удаленной идентификации и аутентификации ЛСИ и МГН, испытывающих затруднения с использованием принятых модальностей (голос и изображение лица), с учетом перевода ЕБС в статус государственной информационной системы.	Банк России, участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ с предложениями по дальнейшим мероприятиям или соответствующий доклад о реализации в РГ

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
	Определение дальнейших мероприятий по итогам проработки (в случае определения возможности или невозможности реализации)			
9	Оценка эффективности рекомендаций <sup>3</sup> по методам обслуживания и коммуникации работников финансовых организаций с людьми с ментальными нарушениями. Определение необходимости дополнений рекомендаций и целесообразности их внедрения	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
9.1	Дополнение рекомендаций по методам обслуживания и коммуникации работников финансовых организаций с людьми с ментальными нарушениями по итогам оценки их эффективности и направление соответствующих рекомендаций в адрес финансовых организаций (при условии принятия решения о целесообразности дополнения рекомендаций в ходе проработки пункта 9 Дорожной карты)	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года (при условии принятия решения о целесообразности в ходе проработки пункта 9 Дорожной карты)	Информационное письмо Банка России, или методические рекомендации Банка России, или письмо в банковские ассоциации
10	Ежегодное проведение обследований по применению кредитными организациями рекомендаций Банка России по формированию доступной среды для ЛСИ и МГН <sup>4</sup> (в течение срока действия Дорожной карты)	Банк России	Ежегодно до конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
11	Проработка вопроса по созданию механизмов поддержки трудоустройства ЛСИ и МГН в финансовые организации. По итогам проработки указанного вопроса – распространение лучших практик среди финансовых организаций	Банк России, участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ

<sup>3</sup> Методические рекомендации 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».

<sup>4</sup> Рекомендации по формированию доступной среды для ЛСИ и МГН опубликованы на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе: [http://www.cbr.ru/develop/development\\_affor/recommend](http://www.cbr.ru/develop/development_affor/recommend).

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
12	Проработка вопросов об определении сторон, ответственных за адаптацию для ЛСИ и МГН инфраструктуры и входных групп в арендованных финансовыми организациями помещениях и на прилежащих к ним территориях (например, парковках), введении обязанности такой адаптации и ответственности за ее нарушение	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
13	Проработка вопроса по обеспечению для финансовых организаций возможности получения информации о дееспособности клиента в онлайн-режиме (на основании информированного согласия клиента)	Банк России, участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
14	Формирование предложений по дополнению регламента выдачи паспорта <sup>5</sup> , устанавливающего условия проставления в паспорте прочерка в графе «личная подпись», условиями проставления в графе «личная подпись» паспорта иных элементов, позволяющих определить недееспособность / ограниченную дееспособность клиента и тем самым отличить такого гражданина от дееспособных граждан из числа ЛСИ и МГН, которые испытывают сложности с проставлением подписи из-за имеющихся особенностей здоровья, в целях исключения случаев необоснованного отказа в обслуживании указанной группе клиентов	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ

<sup>5</sup> Приказ МВД России от 16.11.2020 № 773 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации».

№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
15	Проработка вопроса по внесению изменений в статью 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», регламентирующих создание условий для беспрепятственного доступа ЛСИ и МГН к информационным ресурсам, информации и услугам, предоставляемым организациями в электронно-цифровой форме	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года	Предложения по изменению нормативной правовой базы (в случае выявления необходимости внесения изменений в законодательство)
16	Разработка предложений по внесению изменений в законодательство, направленных на предотвращение финансовых потерь ЛСИ и МГН в результате мошеннических действий, в том числе с использованием методов социальной инженерии, и оценка целесообразности их внедрения	Банк России участники РГ	До конца 2024 года	Предложения по изменению нормативной правовой базы (при выявлении целесообразности)
17	Проработка вопроса по обеспечению возможности использования биометрических персональных данных гражданами из числа ЛСИ и МГН, которые испытывают сложности с проставлением подписи из-за имеющихся особенностей здоровья, в качестве механизма подтверждения согласия на оказание различных финансовых услуг, альтернативного собственноручной подписи, в том числе с учетом перевода ЕБС в статус государственной информационной системы	Банк России, участники РГ	До конца 2024 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ
18	Проработка вопросов обеспечения взаимодействия с финансовой организацией представителей (доверенных лиц) клиента из числа ЛСИ и МГН в процессе предоставления клиентам из числа ЛСИ и МГН финансовых	Банк России участники РГ	До конца 2023 года	Отчет на заседании РГ или доклад о реализации в РГ



№ п/п	Основные мероприятия	Ответственный	Срок	Результат <sup>1</sup>
	<p>услуг, в том числе:</p> <p>проработка возможности применения финансовыми организациями дистанционных каналов обслуживания в целях идентификации, аутентификации и проверки полномочий представителей клиента из числа ЛСИ и МГН для проведения операций, инициированных клиентом из числа ЛСИ и МГН с использованием дистанционных каналов обслуживания;</p> <p>проведение анализа нормативных правовых актов и при необходимости иных документов и при наличии целесообразности направление в кредитные организации разъяснений по порядку выдачи платежных карт и (или) ПИН-конвертов, представителям клиентов из числа ЛСИ и МГН, имеющим соответствующие полномочия</p>			

#### Список сокращений

- Дистанционные каналы обслуживания – комплекс средств и среды передачи данных, посредством которого осуществляются дистанционное взаимодействие и удаленная аутентификация получателя финансовой услуги
- ЕБС – Единая биометрическая система
- ЛСИ и МГН – лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость их социальной защиты; лица, утратившие полностью или частично способность или возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью; люди, имеющие постоянные, временные или ситуационные ограничения, препятствующие их безопасному и комфортному

РГ	передвижению по городу пешком или на маршрутных транспортных средствах, а также получению услуг, предоставляемых в общественных зданиях и сооружениях открытого доступа, а также пожилое население – Рабочая группа при Банке России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения
Финансовые организации	– кредитные организации, профессиональные участники рынка ценных бумаг, управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, акционерные инвестиционные фонды, клиринговые организации, центральные контрагенты, организатор торговли, центральные депозитарии, репозитарии, субъекты страхового дела, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, жилищные накопительные кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, операторы инвестиционных платформ, ломбарды, операторы финансовых платформ, операторы информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, операторы обмена цифровых финансовых активов

Согласован на заседании Рабочей группы при Банке России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (протокол от 7 сентября 2022 года):

Руководитель Рабочей группы при Банке России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения, руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг Банка России

М.В. Мамута

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра труда и социальной защиты Российской Федерации А.В. Вовченко

(письмо Минтруда России от 15 декабря 2022 года исх. № 13-1/10/В-17591)