

Опросник для кредитных организаций по созданию доступной среды для людей с инвалидностью, пожилого населения и иных маломобильных групп населения (далее – ЛСИ и МГН)						
	Наименование кредитной организации:		Регистрационный номер кредитной организации:		Вид кредитной организации (НКО/Банк):	
Блок характеристик каналов обслуживания кредитной организации (обязателен к заполнению)						
№ вопроса	Рекомендации Банка России	Основные характеристики <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Комментарии и уточнения Укажите планы по развитию (планируется ли ввод каких-либо дополнительных каналов обслуживания) <i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Плановые сроки внедрения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Проверочное значение основных характеристик	Проверочное значение сроков внедрения
					<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
A.1.	Наличие лицензии, позволяющей обслуживать физические лица				0	0
A.2.	Наличие собственных банкоматов или иных автоматических устройств (например, терминалов)				0	0
A.3.	Наличие дистанционных каналов обслуживания (мобильного приложения и/или сайта и/или колл-центра)				0	0
A.4.	Наличие одного и более подразделений (офисов), предназначенных для обслуживания клиентов				0	0

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 и МГН (обязателен к заполнению)						
№ вопроса	Рекомендации Банка России	Степень исполнения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Комментарии и уточнения, если в столбце 3 "Степень исполнения" выбран вариант ответа, отличный от "Да" Укажите причины частичного / полного невыполнения рекомендаций, планы по реализации, что конкретно и как именно реализовано, каким конкретно способом, если возможна реализация несколькими способами (как именно реализовано) <i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев в свободной форме (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка (серые ячейки не предназначены для заполнения)</i>	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации
					<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
1.	Оказание кредитной организацией платежных услуг с использованием автоматических устройств либо дистанционных способов доступа					
1.1.	Банкоматы или иные автоматические устройства (например, терминалы)					
1.1.1.	наличие тактильных меток на клавиатуре, позволяющих лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации				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
1.1.3.	реализация вывода информации в аудиоформате через наушники пользователя (обеспечение наличия разъема для наушников)				0	0
1.1.4.	возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата				0	0
1.1.5.	возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом				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
1.1.7.	наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным шрифтом и/или рельефно-точечным шрифтом Брайля				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 кабине с целью ограничения нежелательного доступа третьих лиц при самостоятельной работе с банкоматом клиента с нарушениями зрения либо отключение вывода информации на экран при входе в режим для незрячих				0	0

1.2.	Дистанционные каналы обслуживания (сайт, мобильные приложения, колл-центр кредитной организации)					
1.2.1.	внедрена система IVR, позволяющая в автоматическом режиме взаимодействовать с клиентом в целях предоставления ему информации (например, о состоянии счета, создании (генерировании) ПИН-кода)				0	0
1.2.2.	в случае если система IVR является единственным каналом для предоставления информации, блокировки карты и/или создания (генерирования) ПИН-кода, обеспечен альтернативный канал предоставления/получения информации для лиц с нарушениями слуха и/или разговорной речи				0	0
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
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 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
1.2.5.	дополнены аудиоканалы взаимодействия с клиентами текстовыми и графическими интерфейсами, например, при помощи внедрения технологии чата, видеозвонка и предоставления услуги сурдоперевода для лиц с нарушениями слуха				0	0
1.2.6.	обеспечены краткие текстовые формулировки и, в случае необходимости доведения до сведения пользователя большого объема информации, наличие нетекстовых сопроводительных элементов в виде простых и облегчающих восприятие изображений, схем, диаграмм и так далее для лиц с нарушениями ментального характера				0	0
1.2.7.	при разработке мобильного приложения обеспечено отсутствие мерцающих элементов				0	0
1.2.8.	проведено тестирование сайта и мобильных приложений в отношении возможности взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений				0	0
1.2.9.	обеспечена аннотация визуально доступных элементов интерфейса сайта и мобильных приложений на русском языке				0	0
1.2.10.	информация об отделениях и устройствах самообслуживания, адаптированных для обслуживания тех или иных групп ЛСИ и МГН, размещена в дистанционных каналах				0	0

2.	Офисы и подразделения кредитной организации, в которых производится обслуживание ЛСИ и МГН					
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 отделение, выделенные места для ЛСИ и МГН для ожидания в очереди (отдельные сидячие места, а также специальные места для пользователей инвалидных колясок)				0	0
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
2.3.	для ЛСИ и МГН, при соответствующей необходимости, обеспечена возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или подписи доверенным лицом				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
2.5.	осуществляется информирование об адаптации отделений под потребности инвалидов (например, путем размещения специальных логотипов при входе в отделения, в информационных буклетах)				0	0
2.6.	в подразделении 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
2.7.	присутствует отдельное окно / выделенное место / комната для обслуживания ЛСИ и МГН, в т.ч. с пониженным уровнем шума для пользователей слуховых аппаратов и/или пониженными стойками и столами для пользователей инвалидных колясок				0	0
2.8.	предусмотрена возможность беспрепятственно посетить подразделение с собакой-поводырем				0	0
2.9.	вход в подразделение оснащен пандусом / подъемником, либо вход расположен на уровне земли (без порогов и иных препятствий, критичных для пользователей инвалидных колясок)				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 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 указанными гражданами лицами				0	0
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 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				0	0
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 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 N 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»				0	0
4.	разработаны внутренние регламенты (правила, положения) обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг кредитной организации, адаптации каналов обслуживания, продуктов и сервисов				0	0
5.	разработан (в том числе разработан и/или реализован в период до 2022 года) план мероприятий («дорожная карта») поэтапного обеспечения предусмотренных законодательством Российской Федерации условий доступности для ЛСИ и МГН объектов и услуг, предоставляемых кредитной организацией, с учетом содержащихся в настоящем письме рекомендаций <i>(при наличии направить в адрес Банка России или в поле для комментариев указать номер письма, которым дорожная карта была направлена в Банк России в течение предыдущих этапов опроса)</i>				0	0
6.	назначено лицо из числа руководителей подразделения кредитной организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг кредитных организаций для инвалидов <i>(в поле для комментариев указать ФИО, должность, контактные данные)</i>				0	0

Дополнительный блок вопросов на основании рекомендаций Банка России по созданию доступной среды для ЛСИ и МГН (обязателен к заполнению)						
№ вопроса	Вопрос	Степень исполнения <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>	Комментарии и уточнения <i>В каждой белой ячейке предусмотрено внесение комментариев в свободной форме</i>	Плановые сроки реализации <i>В каждой белой ячейке выберите ответ из выпадающего списка</i>	Проверочное значение степени исполнения	Проверочное значение сроков реализации
					<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
7.	готовность выполнять 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», в процессе доработки сайтов, мобильных приложений и иных дистанционных каналов обслуживания кредитной организации				0	0
8.	наличие мер, повышающих качество и удобство обслуживания для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти (например, изложенные в Методических рекомендациях Банка России от 26.04.2019 № 12-МР), а также специальных продуктов и услуг для указанных категорий населения (при наличии и/или нахождении в процессе реализации таких мер и/или продуктов/услуг, просьба указать их в комментариях)				0	0
9.	оказание клиенту из числа ЛСИ и МГН с использованием дистанционных (цифровых) каналов платежных услуг, в том числе по переводу денежных средств со счетов (вкладов), услуг по выдаче кредитов (займов) производится только при условии получения при заключении договора об оказании финансовых услуг прямо выраженного волеизъявления клиента на использование указанных каналов (с возможностью для клиента не давать такое согласие при заключении договора)				0	0
10.	при заключении договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов, с клиентами из числа ЛСИ 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 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 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); и клиент из числа ЛСИ и МГН информируется о наличии у него таких возможностей до заключения соответствующего договора				0	0
11.	клиенту из числа ЛСИ 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
12.	внедрен сервис "второй руки" (описание сервиса приведено в пунктах 4 - 4.4.17 Методических рекомендаций Банка России от 09.08.2021 № 11-МР)				0	0
ФИО исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:						
Телефон исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:						
Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение анкеты:						

ПОЯСНЕНИЕ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

Опросника для кредитных организаций по созданию доступной среды для людей с инвалидностью, пожилого населения и иных маломобильных групп населения (далее – ЛСИ и 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 / отсутствия тех или иных каналов обслуживания.

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 доступной среды для ЛСИ и МГН³;
- Дополнительный блок вопросов на основании рекомендаций Банка России по созданию доступной среды для ЛСИ 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 (например: ПАО Банк Люттик);
- Номер лицензии (регистрационный номер) кредитной организации – в ячейку Е2 (например: 233);
- Вид кредитной организации (НКО/Банк) – в ячейку G2 (например: Банк).

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 С48;
- Телефон исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку С49;

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://cbr.ru/develop/development_affor/recommend/

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

- Адрес электронной почты исполнителя, ответственного за заполнение опросника – в ячейку C50.

Перед отправкой файл опросника необходимо переименовать в формате «Номер лицензии кредитной организации_Наименование кредитной организации». Например: 233_Банк Лютик.xlsx .

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: Рудницкая Виктория Валериевна, +7 (495) 771-99-99, доб. 7-43-27.

**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, а также не копировать ячейки с ответами из опросных форм предыдущих периодов!
При выявлении указанных изменений и несоответствий пояснениям по заполнению опросник будет направлен на перезаполнение!**

Раздел 1. Пояснения по заполнению Блока характеристик каналов обслуживания кредитных организаций

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого цвета в столбцах 3, 4 и 5.
2. Столбец 6 «Проверочное значение основных характеристик» и столбец 7 «Проверочное значение сроков внедрения» заполняются автоматически и самостоятельному заполнению не подлежат.
3. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Основные характеристики» и столбце 5 «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 то, и другое;
 - Да, есть банкоматы;
 - Да, есть иные автоматические устройства;

- Нет, но планируется что-либо из этого;
- Нет и не планируется.

3.3. 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.

3.4. В столбце 5 «Плановые сроки внедрения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2022 года;
- До конца 2023 года;
- До конца 2024 года;
- В срок свыше 2 лет;
- Реализация не планируется.

5. Если в столбце 3 выбран вариант ответа «Да» / «Да, есть и то, и другое» / «Да, есть все перечисленное», не заполняется столбец 5 «Плановые сроки внедрения».

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

7. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

8. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» обязателен к заполнению в случае, если в столбце 3 «Основные характеристики» для соответствующего вопроса выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да» / «Да, есть и то, и другое» / «Да, есть все перечисленное».

9. В случае, если в каком-либо вопросе в столбце 3 «Основные характеристики» выбран вариант ответа «Да» / «Да, есть и то, и другое» / «Да, есть все перечисленное», заполнение столбца 4 «Комментарии и уточнения» для указанного вопроса производится на усмотрение кредитной организации.

10. В случае, если в столбце 3 «Основные характеристики» выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да» / «Да, есть и то, и другое» / «Да, есть все перечисленное», то в каждой «белой» ячейке столбца 4 «Комментарии 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.

**Раздел 2. Пояснения 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 доступной среды для ЛСИ и
МГН**

1. Заполнению подлежат только ячейки с заливкой белого цвета в столбцах 3, 4 и 5.
2. Ячейки с заливкой серого цвета обозначают категории и подкатегории вопросов и заполнению не подлежат.
3. Столбец 6 «Проверочное значение степени исполнения» и столбец 7 «Проверочное значение сроков реализации» заполняются автоматически и самостоятельному заполнению не подлежат.
4. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Степень исполнения» и столбце 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.
 - 4.1. 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.
 - 4.2. В столбце 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:
 - До конца 2022 года;
 - До конца 2023 года;
 - До конца 2024 года;
 - В срок свыше 2 лет;
 - Реализация не планируется.
11. Если рекомендация полностью исполнена (в столбце 3 выбран вариант ответа «Да»), не заполняется столбец 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано».
12. Если рекомендация планируется к исполнению (в столбце 3 выбран вариант ответа «Частично, завершение планируется» или «Нет, но планируется к реализации»), в столбце 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» проставляется один из предложенных вариантов ответа, за исключением значения «Реализация не планируется».

13. 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 5 «Плановые сроки реализации, если реализовано частично / не реализовано» проставляется значение «Реализация не планируется».

14. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

15. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» обязателен к заполнению в случае, если в столбце 3 «Степень исполнения» для соответствующего вопроса выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да».

16. В случае, если в каком-либо вопросе в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Да», заполнение столбца 4 «Комментарии и уточнения» для указанного вопроса производится на усмотрение кредитной организации.

17. В случае, если в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от варианта «Да», то в каждой «белой» ячейке столбца 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- Причины частичной реализации соответствующей рекомендации;
- Причины полного невыполнения соответствующей рекомендации;
- Какие барьеры существуют для 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 / элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных элементов / элементов функционала;
- Причины внедрения выбранных адаптивных решений / элементов функционала, если в соответствующей рекомендации перечислено несколько адаптивных элементов / элементов функционала;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

Раздел 3. Пояснения 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 и 5.
2. Столбец 6 «Проверочное значение степени исполнения» и столбец 7 «Проверочное значение сроков реализации» заполняются автоматически и самостоятельному заполнению не подлежат.

3. В каждой «белой» ячейке в столбце 3 «Степень исполнения» и столбце 5 «Плановые сроки реализации» при заполнении необходимо выбрать ответ из выпадающего из списка.

3.1. Для вопроса 7 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Полностью готовы;
- Скорее готовы;
- Скорее не готовы;
- Полностью не готовы.

3.2. Для вопроса 8 в столбце 3 «Степень исполнения» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- Есть меры и продукты/услуги;
- 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;
- Нет, но планируются продукты/услуги;
- Нет, но планируются меры.

3.3. Для вопросов 9, 10, 11 и 12 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.

3.4. В столбце 5 «Плановые сроки реализации» в рамках выпадающего списка доступны следующие варианты ответа:

- До конца 2022 года;
- До конца 2023 года;
- До конца 2024 года;
- В срок свыше 2 лет;
- Реализация не планируется.

4. Если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Полностью готовы», столбец 5 «Плановые сроки реализации»⁵ для указанного вопроса не заполняется.

5. Если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Полностью готовы», в столбце 5 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа.

6. Если в вопросе 8 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Есть меры и продукты/услуги», столбец 5 «Плановые сроки реализации»⁶ для указанного вопроса не заполняется.

7. Если рекомендации из вопроса 8 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 5 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа, за исключением значения «Реализация не планируется».

8. Если исполнение или завершение исполнения рекомендаций из вопроса 8 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 5 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется».

9. Если в каком-либо из вопросов 9 и/или 10 и/или 11 и/или 12 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран ответ «Да», столбец 5 «Плановые сроки реализации» для указанного вопроса не заполняется.

10. Если в каком-либо из вопросов 9 и/или 10 и/или 11 и/или 12 рекомендация планируется к исполнению (в столбце 3 выбран вариант ответа «Частично, завершение планируется» или «Нет, но планируется к реализации»), в столбце 5 «Плановые сроки реализации» проставляется один из предложенных вариантов ответа, за исключением значения «Реализация не планируется».

11. Если в каком-либо из вопросов 9 и/или 10 и/или 11 и/или 12 исполнение или завершение исполнения рекомендации не планируется (в столбце 3 выбран вариант ответа «Частично, завершение не планируется» или «Нет и не планируется»), в столбце 5 «Плановые сроки реализации» проставляется значение «Реализация не планируется».

12. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» подлежит заполнению в свободной форме.

13. Столбец 4 «Комментарии и уточнения» обязателен к заполнению в случае, если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа, отличный от «Полностью готовы».

⁵ Для вопроса 7 – под плановыми сроками реализации понимается срок обеспечения соответствия стандарту ГОСТ Р 52872-2019.

⁶ Для вопроса 8 – под плановыми сроками реализации понимаются сроки разработки мер и/или продуктов для людей с ментальными нарушениями.

14. В случае, если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения» выбран вариант ответа «Полностью готовы», заполнение столбца 4 «Комментарии и уточнения» для указанного вопроса производится на усмотрение кредитной организации.

15. В вопросе 8 столбец 4 «Комментарии и уточнения» обязателен к заполнению вне зависимости от варианта ответа, выбранного при заполнении в столбце 3 «Степень исполнения» для указанного вопроса.

16. В вопросах 9, 10, 11 и 12 столбец 4 «Комментарии и уточнения» обязателен к заполнению вне зависимости от варианта ответа, выбранного при заполнении в столбце 3 «Степень исполнения» для указанного вопроса.

17. Если в вопросе 7 в столбце 3 «Степень исполнения», выбран вариант ответа, отличный от «Полностью готовы», в столбце 4 «Комментарии и уточнения» в указанном вопросе необходимо указать следующую информацию:

- 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.
- 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.

18. В вопросе 8 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать 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;
- Причины отсутствия у кредитной организации мер и/или продуктов/услуг для людей с ментальными нарушениями, в том числе людей, страдающих расстройствами памяти;
- 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.

19. В вопросе 9 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- Каким образом в кредитной организации уже реализован указанный в вопросе 9 механизм⁷;
- В случае отсутствия указанного в вопросе 9 механизма в настоящий момент, каким образом в кредитной организации планируется в будущем реализовать такой механизм;
- Причины отсутствия у кредитной организации указанного в вопросе 9 механизма;
- Причины отсутствия у кредитной организации планов по разработке указанного в вопросе 9 механизма;
- Какие барьеры существуют для разработки и реализации указанного в вопросе 9 механизма;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

20. В вопросе 10 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- Какие из перечисленных в вопросе 10 возможностей⁸ уже предусмотрены и предоставляются для клиентов из числа ЛСИ и МГН при заключении с такими

⁷ 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 и МГН на использование дистанционных (цифровых) каналов (с возможностью для клиента не давать такое согласие при заключении договора).

⁸ Перечисленные в вопросе 10 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

клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;

- Какие из перечисленных в вопросе 10 возможностей планируется в будущем реализовать и предоставлять для клиентов из числа ЛСИ и МГН при заключении с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- Причины, по которым кредитная организация не предусмотрела и не предоставляет перечисленных в вопросе 10 возможностей для клиентов из числа ЛСИ 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 10 возможностей клиентам из числа ЛСИ 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 и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 10 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 и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 10 возможностей до заключения с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов, если такое информирование не осуществляется в настоящий момент;
- Причины, по которым кредитная организация не осуществляет информирование клиентов из числа ЛСИ и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 10 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 и МГН о наличии у них перечисленных в вопросе 10 возможностей до заключения с такими клиентами договоров об оказании финансовых услуг,

ЛСИ 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).

предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов;

- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

21. В вопросе 11 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- 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;
- 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.

22. В вопросе 12 в столбце 4 «Комментарии и уточнения» необходимо указать следующую информацию:

- Каким образом реализован / планируется к реализации сервис «второй руки»⁹;
- 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-МР¹⁰;
- Причины, по которым кредитная организация не предоставляет и/или не планирует предоставлять клиентам сервис «второй руки»;
- Какие барьеры существуют для реализации рекомендации, приведенной в вопросе 12;
- Иная информация на усмотрение кредитной организации.

⁹ Описание сервиса «второй руки» приведено в пунктах 4 – 4.4.17 Методических рекомендаций Банка России от 09.08.2021 № 11-МР.

¹⁰ 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 средств, находящихся на счетах указанных групп клиентов, в ходе предоставления им финансовых услуг посредством дистанционных (цифровых) каналов.