



Правління Національного банку України

Р І Ш Е Н Н Я

м. Київ

Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації обслуговування споживачів фінансових послуг із маломобільних груп населення в установах України

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 56, 66 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 12, 21 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою забезпечення рівних прав на належний рівень обслуговування споживачів фінансових послуг із різних груп населення, включаючи маломобільні, та підвищення доступності банківських та інших фінансових послуг маломобільним групам населення Правління Національного банку України **вирішило**:

1. Схвалити Методичні рекомендації щодо організації обслуговування споживачів фінансових послуг із маломобільних груп населення в установах України, що додаються.
2. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) довести зміст цього рішення до відома установ України, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Кирила Шевченка.
4. Рішення набирає чинності з дня, наступного за днем його прийняття.

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14

Методичні рекомендації щодо організації обслуговування споживачів
фінансових послуг із маломобільних груп населення в установах України

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблено відповідно до Конституції України, Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” (далі – Закон про фінансові послуги), Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будинків і споруд. Основні положення”, затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 листопада 2018 року за № 327 (далі – ДБН), з урахуванням Конвенції про права осіб з інвалідністю, ратифікованої Законом України від 16 грудня 2009 року № 1767-VI “Про ратифікацію Конвенції про права осіб з інвалідністю і Факультативного протоколу до неї”, міжнародної практики обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, принципів універсального дизайну та розумного пристосування, для скорочення відмінностей у фінансовій інклюзії різних груп споживачів фінансових послуг та усунення бар’єрів, що перешкоджають маломобільним групам населення в отриманні банківських та інших фінансових послуг (далі – фінансові послуги) на рівні інших споживачів фінансових послуг.

2. Терміни в цих Методичних рекомендаціях вживаються у таких значеннях:

1) браузер – програмне забезпечення для пристроїв, які можуть зчитувати та відтворювати електронну (цифрову) інформацію з використанням мережі Інтернет, що дає можливість користувачеві взаємодіяти з текстом, зображеннями на вебсайті або його частині (вебсторінці);

2) інтонаційний нюанс мовлення – це спосіб прояву і передачі мовцем своєї реакції або оцінки ситуації лише зміною висоти тону, сили і часу звучання голосу без лексичних та граматичних засобів;

3) контент – інформаційний, довідковий, замовний, навчальний або розважальний матеріал, що розміщується на сторінці вебсайту;

4) паралакс-ефект – спосіб організації руху елементів під час прокручування вебсторінки, коли елемент на задньому плані (фонове зображення) в перспективі рухається повільніше, ніж елемент переднього плану;

5) регіон присутності установи – окрема територіальна одиниця України, в межах якої здійснює свою діяльність установа. Територіальними одиницями України є області України, Автономна Республіка Крим, місто Київ і місто Севастополь;

6) ступінь вкладеності таблиці – кількість стовбців таблиці для відображення структури об'єкта. Ступінь вкладеності таблиці не більше трьох передбачає щонайбільше три параметри об'єкта: категорію, підкатегорію та характеристику;

7) установи – фінансові установи, особи, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України, а також інші особи, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг,

8) фреймова структура вебсторінки – це спосіб організації вебсторінки в декілька частин (кадрів), різних за розташуванням, розміром, змістом. При фреймовій структурі вебсайту користувач може оновлювати вміст тільки однієї частини вебсторінки, в той час як решта частин залишаються незмінними.

Термін “прилегла територія” вживається в значенні, визначеному Типовими правилами благоустрою території населеного пункту, затвердженими наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 27 листопада 2017 року № 310, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 18 грудня 2017 року за № 1529/31397.

Інші терміни вживаються в значеннях, визначених Законами України “Про банки і банківську діяльність”, “Про рекламу”, Законом про фінансові послуги, нормативно-правовими актами Національного банку України, ДБН та національним класифікатором НК 025:2019 “Класифікатор хвороб та споріднених проблем охорони здоров'я”, затвердженим наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 13 грудня 2019 року № 677 (далі – КХСПОЗ).

3. Ці Методичні рекомендації можуть бути застосовані під час розроблення внутрішніх документів установи щодо правил обслуговування споживачів фінансових послуг (далі – споживач) із маломобільних груп населення, а також для забезпечення інформаційно-технологічної доступності послуг, продуктів, вебсайтів і приміщень установи, в яких здійснюється обслуговування споживачів для отримання фінансових послуг (далі – приміщення), одночасно з

дотриманням вимог Державних будівельних норм, правил і стандартів щодо доступності та облаштованості приміщень для маломобільних груп населення.

4. Процес обслуговування споживачів із маломобільних груп населення організовується таким чином, щоб вирішити наступні питання осіб цієї групи:

- 1) ситуативна залежність від підтримки оточуючих;
- 2) підвищений ризик нетерпимого ставлення та роздратування до них із боку оточуючих;
- 3) труднощі при переміщенні середовищем, непристосованим до потреб таких осіб.

5. Фінансові послуги в установах надаються особам з маломобільних груп населення на рівні інших споживачів установи, з урахуванням цих Методичних рекомендацій, шляхом надання/запровадження:

- 1) можливості отримати інформацію у приміщенні установи;
- 2) доступного приміщення та його елементів, які не перешкоджають вільному пересуванню чи користуванню послугами споживачам на кріслі колісному, з милицями або дитячим візком, споживачів із нестандартними розмірами тіла, споживачам із функціональними обмеженнями;
- 3) спрощеного орієнтування приміщенням завдяки достатності інформації, наявності зрозумілих піктограм та позначок;
- 4) доступного вебсайту, який враховує особливості сприйняття інформації споживачами з маломобільних груп населення з певними функціональними порушеннями;
- 5) викладення інформації у спосіб, зрозумілий споживачу з маломобільних груп населення, із застосуванням простої та загальновідомої лексики, відповідних гарнітури та розміру шрифту, гармонійно підібраних кольорів тексту та фону, а також розуміння та використання окремими працівниками установи жестової мови.

6. Фінансові послуги надаються в приміщеннях установи, до яких можна застосувати рекомендації пунктів 8-11 розділу II цих Методичних рекомендацій.

II. Забезпечення доступу до приміщення установи

7. Маломобільні групи населення мають бути забезпечені вільним (без

перешкод) доступом до приміщення установи з урахуванням принципів розумного пристосування в частині наступних елементів приміщення:

- 1) прилегла територія;
- 2) зона паркування автомобілів;
- 3) вхід до приміщення;
- 4) приміщення (вхідні двері, внутрішня організація приміщення);
- 5) піктограми та позначки;
- 6) зона обслуговування та самообслуговування.

8. Прилегла території установи має відповідати вимогам законодавства України щодо меж утримання прилеглих територій:

- 1) безперешкодне пересування територією споживачам із маломобільних груп населення;
- 2) ширину тротуару не менше 1,50 м задля можливості розминутися особі на кріслі колісному з пішоходом або розвернути крісло колісне або дитячий візок;
- 3) відсутність на тротуарі сходів, вибоїн, неприкритих решітками стоків для дощової води;
- 4) застосування орієнтаційних підказок (піктограм, позначок) та контрастних предметів для осіб із порушенням зору. Рекомендовані кольори: жовтий – червоний, білий – синій;
- 5) контрастність небезпечних зон і предметів (підвісних обладнань);
- 6) відсутність перешкод на підходах до будівлі, території біля входу та пандусі для вільного пересування споживачів;
- 7) обмежувач руху по тротуару для вільного проїзду особи на кріслі колісному та уникнення блокування пандусного з'їзду.

9. Зона паркування автомобілів установи (за наявності у власності відкритої автостоянки) має передбачати 10% місць, але не менше одного місця, для паркування транспорту для осіб з інвалідністю, кожне мінімальною шириною 3,6 м та позначене відповідною міжнародно прийнятою позначкою.

10. Вхід до приміщення установи обладнується:

- 1) постійним або тимчасовим пандусом (знімна/портативна апарель) або іншим альтернативним способом входу з числа розумних пристосувань (ліфт чи підйомник), якщо вхід до приміщення облаштовано сходами. Пандус схилом заїзду не більше 8% (1:12), мінімальною шириною 0,90 м та з розміщеною на початку і в кінці контрастною за кольором тактильною смугою покривається жорстким і не ковзким матеріалом та захищається від атмосферних опадів;
- 2) вхідним майданчиком перед будівлею розміром не менше 1,50 x 1,50 м;
- 3) поручнями з обох сторін сходів та/або постійного пандусу на висоті двох рівнів 0,90 м та 0,70 м, які виступають за початок і кінець сходів чи пандусу мінімум на 0,30 м;
- 4) тактильною смугою шириною не менше 0,30 м із опуклими рифами зверху та знизу по всій ширині сходового маршруту до краю першої сходинки;
- 5) контрастною смугою по краях сходинок (яскраво-жовтою або білою, або чорною для світлих сходинок);
- 6) решіткою для витирання ніг перед сходами, яка не створює перешкод;
- 7) кнопкою дзвінка виклику працівника установи біля входу до приміщення, а якщо установка не має власного входу до приміщення з вулиці – біля центрального входу до будівлі, у якій розташована установка;
- 8) праворуч від входу до приміщення на висоті не вище 1,50 м над рівнем підлоги зовнішньою табличкою, що містить основну інформацію про установу, дубльовану шрифтом Брайля: назву, графік роботи.

11. Доступ до приміщення установи забезпечується з урахуванням наступних рекомендацій:

- 1) вхідні двері не мають порогів або їх висота не перевищує 2,5 см;
- 2) ширина зовнішніх і внутрішніх дверей становить не менше 0,85 м;
- 3) двері відкриваються у бік, протилежний від пандуса, або вхід облаштовано автоматично розсувними дверима з датчиками руху;
- 4) ручки дверей розміщені на висоті 0,90–1,20 м над рівнем підлоги, мають зручну форму, їх легко схопити рукою, а також без зусиль відчинити двері рухом кисті руки або передпліччя;

5) на прозорих дверях та поверхнях на висоті 1,40 м над рівнем підлоги нанесено контрастне попереджувальне маркування у вигляді жовтих кіл, непрозорих кольорових смуг або аналогічних за призначенням позначок, діаметр або ширина яких становить 0,15 м;

6) у кількоповерховому приміщенні на початку і вкінці поруччя між поверхнями, на яких здійснюється обслуговування споживачів, встановлено тактильні наклейки з позначкою поверху;

7) вільна ширина коридору становить не менше 1,35 м для безперешкодного пересування одночасно двом особам у кріслах колісних або розвороту крісла колісного;

8) перешкоди у вигляді зони відпочинку або меблів, розміщено в спеціально облаштованих нішах або тупиках;

9) висота проходів у приміщенні становить не менше 2,10 м;

10) підлога має покриття, передбачене для громадських приміщень чинними санітарними нормами, будь-які зміни рівня підлоги понад 25 мм поєднуються пандусом/похилом;

11) напрямок руху по приміщенню, а також попередження про небезпечні об'єкти (кути, колони, дверні прорізи), позначено контрастними покажчиками на підлозі та/або стінах, або тактильними покажчиками на підлозі. Тактильні покажчики на підлозі можуть не застосовуватись у приміщеннях установи, в яких передбачений адміністратор залу;

12) у зоні очікування (за наявності) забезпечено:
якнайменше одне сидіння зі спинкою, поручнем (для сидання) і тримачем для милиць;
забезпечено звукову і візуальну інформацію.

12. Облаштування приміщення установи системою піктограм та позначок здійснюється з урахуванням наступних рекомендацій:

1) вхід/вихід приміщення позначено відповідними піктограмами;

2) усередині приміщення розміщено вказівники напрямку та/або вказівники розміщення функціональних зон;

3) наявні інформаційні позначки, включаючи цифри, на прилеглих до кабінетів стінах або перегородках між функціональними зонами приміщення

розташовано на рівні 1,40–1,60 м над підлогою та дублюються шрифтом Брайля;

4) позначки виконані контрастним відносно фону кольором, легко зчитуються з будь-якого положення (сидячи, стоячи), та зрозумілі;

5) форма інформаційних позначок відповідає характеру повідомлення, що передається (прямокутна – інформація, трикутна – попередження, кругла – заборона), а їх колір відповідає функціональному призначенню (зелений – вільний прохід, безпека, запасний вихід, жовтий – ризик, попередження, виступаючі конструкції, червоний – небезпека, заборона).

13. Облаштування зон обслуговування та самообслуговування приміщення установи здійснюється з урахуванням наступних рекомендацій:

1) інформація на інформаційних екранах або табло з відеоматеріалом дублюється голосом (за наявності);

2) відеоматеріал на інформаційних екранах або табло пояснюється рядком, що біжить, або жестовою мовою (за наявності);

3) поверхня столів відвідувачів встановлена на висоті не більше 0,75 м над рівнем підлоги для комфортного користування особою на кріслі колісному. Під стільницею передбачено простір для ніг глибиною не менше 0,60 м;

4) параметри входу до пункту дистанційного обслуговування, що працює у цілодобовому режимі, ідентичні параметрам входу до приміщення, визначеним у підпунктах 1-7 пункту 10 розділу II цих Методичних рекомендацій;

5) банкомат, що розміщено безпосередньо усередині та ззовні приміщення установи, оснащений наліпками з маркуванням шрифтом Брайля, що описують функціональні частини пристрою – чековий принтер, кардрідер, купюроприймач, купюровидавач;

6) клавіатура робочих банкоматів оснащена центральною точкою, необхідною для орієнтування споживачів із порушенням зору;

7) щонайменше один робочий банкомат на кожен регіон присутності установи оснащений роз'ємами для навушників та облаштований клавіатурою зі шрифтом Брайля.

III. Забезпечення доступності вебсайту установи

14. Для споживачів із маломобільних груп населення з метою забезпечення інформаційно-технологічної доступності вебсайту установи має бути

впроваджена додаткова версія вебсайту установи за посиланням “Налаштування доступності”.

Додаткову версію вебсайту рекомендується створювати з урахуванням особливостей споживачів із порушенням зору, слуху та іншими функціональними порушеннями.

15. Вебсайт установі має бути адаптованим для споживачів із порушенням зору та сумісним із такими засобами доступу до електронних ресурсів:

1) спеціальні програми (скрин-рідери), що синтезують мову, аналізують HTML-розмітку та виокремлюють те, що потрібно прочитати, від непотрібного;

2) браузер у поєднанні зі спеціальною програмою, що збільшує частину екрану (екранна лупа);

3) програмні засоби масштабування вікна браузера;

4) текстовий браузер, що відображає тільки текстовий зміст вебсайту.

16. Заходи для адаптації вебсайту установи для споживачів із порушенням зору:

1) забезпечити споживачу можливість оперувати всіма компонентами інтерфейсу та навігації, використовувати різні браузери, включаючи спеціальні;

2) викладати інформацію щонайменше на додатковій версії вебсайту переважно у вигляді тексту, а всі зображення супроводжувати текстовими коментарями;

3) використовувати на додатковій версії вебсайту таблиці, що мають ступінь вкладеності не більше трьох і не більше 15 комірків.

17. Розроблення додаткової версії вебсайту установи здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) кольорове кодування:

передбачений вибір кольорової схеми вебсайту (не менше трьох із запропонованих):

чорним по білому;

білим по чорному;

темно-синім по блакитному, коричневим по бежевому;

застосування кольорових квадратів (із текстом або зображенням), які можна натискати, замість меню, що випадає;

виділення невірно заповненого поля червоним бордюром разом із

поясненням помилки (адреса електронної пошти не відповідає формату, невірно вказані реквізити картки, договору та інші можливі помилки);

2) аудіоконтент:

виключена поява нав'язливих банерів та інших елементів, які не тільки демонструють зображення, а й відтворюють звуки, або біля них розміщено кнопку вимикання звуку;

відмова від фонового звуку або передбачена можливість його вимкнення;
звуковий супровід відеоконтенту, що демонструється, дублюється рядком, що біжить, або текстом під відео;

3) оформлення тексту:

текст є контрастним до фону;
передбачений вибір гарнітури шрифту Arial, Verdana або Tahoma;
передбачений вибір інтервалу між символами в словах: стандартний, середній (розріджений з кроком 2 пт), великий (розріджений з кроком понад 4 пт);

забезпечена технічна можливість збільшувати текст на 200% із збереженням його читабельності;

текст не виводиться у вигляді малюнків та інших графічних файлів за можливості;

ширина рядка не перевищує 80 символів (без пробілів), текст не вирівнюється по краям, міжрядковий інтервал не менше полуторного;

4) доступність технічних функцій:

забезпечена технічна можливість керувати контентом за допомогою клавіатури;

виключена “поява” нового контенту справа або знизу, або його “появи” над вебсторінкою, а також виключені паралакс-ефекти;

інформацію не захищено графічними кодами підтвердження автентичності користувача;

реалізована функція віртуального співрозмовника (чат-бот) для комунікації за допомогою шаблонів вірогідних питань споживача та відповідей установи;

реалізована функція обміну миттєвими повідомленнями для вирішення питання споживача з порушенням слуху з працівником установи;

5) час для ознайомлення з контентом:

зняті часові обмеження під час демонстрації змінних малюнків з акційними пропозиціями, новими фінансовими послугами, сервісами, або забезпечена технічна можливість споживачу вручну подовжувати час відображення контенту або ставити на паузу;

за умови обмеження часу на вимогу безпеки (у клієнт-банку, мобільному застосунку) споживач попереджається про закінчення сесії, а після повторної авторизації – “повертається” на те саме місце, де він був до припинення сесії;

б) читабельність та зрозумілість контенту:
 мова сторінки визначена в HTML-кодi;
 структура вебсторінок додаткової версії вебсайту не є фреймовою;
 інформацію викладено дохідливо, складні формулювання матеріалу відсутні, рідковживані слова зі спеціального фінансового лексикона, аббревіатури, формули розрахунків пояснюються одразу за текстом, або текст доповнюється альтернативним спрощеним за змістом;

кнопки та керуючі іконки вебсайту є статичними (“не рухаються”) та достатньо великими для натискання особами з порушенням опорно-рухового апарату;

з дизайну виключені елементи, що мерехтять, або встановлено частоту їх мерехтіння на рівні менше 3 разів на секунду;

7) технічна здатність інформаційної системи попереджати та виправляти помилки:

стандартні поля для вводу інтуїтивно зрозумілі;

забезпечена технічна можливість під час здійснення операції “повернути назад” та виправити помилку.

18. Доступ до вебсайту установи споживачам із маломобільних груп населення забезпечується в такій послідовності:

1) стартова вебсторінка та найбільш відвідувані вебсторінки, включно з вебсторінками, що розміщені на шляху до реєстрації споживача за допомогою інтерфейсу, авторизації даних споживача, провадженню правочинів;

2) усі нові вебсторінки незалежно від змісту;

3) вебсторінки із середнім показником відвідуваності;

4) маловідвідувані вебсторінки, які можуть бути залишені без змін, тільки якщо вони не становлять специфічного інтересу для споживачів із маломобільних груп населення.

IV. Забезпечення доступності продуктів і послуг установи

19. Заходи для забезпечення інформаційно-технологічної доступності продуктів і послуг для споживачів із порушенням зору:

1) видавати інформаційно-рекламну продукцію у вигляді аудіофайлів про послуги установи та умови їх отримання з можливістю завантажити файли для програвання на свій пристрій або скористатись технічними засобами відтворення, наявними у приміщенні установи;

2) дублювати інформаційно-рекламну продукцію установи для фізичних осіб кеглем шрифту від 16 пунктів (для слабозорих споживачів);

3) активно застосувати технології розпізнання активного ІД (ідентифікаційні дані) особи, включно з біометричними (ідентифікація за відбитком пальця, за зовнішністю, за голосом), та спрощеного введення кодів підтвердження в системи дистанційного обслуговування;

4) обладнати щонайменше одне на кожен регіон присутності установи приміщення “машиною, що читає” – пристроєм, що поєднує в собі функції синтезу мови та сканування;

5) обладнати щонайменше одне на кожен регіон присутності установи приміщення робочим місцем із встановленою програмою екранного збільшення та програмою або пристроєм для перетворення друкарського тексту на мовний сигнал (екранний диктор);

6) розповсюджувати безконтактну технологію оплати.

20. Заходи для забезпечення інформаційно-технологічної доступності продуктів і послуг для споживачів із порушенням слуху та розладами мови і голосу:

1) облаштувати щонайменше одне на кожен регіон присутності установи приміщення комунікаційним пристроєм/програмним забезпеченням за типом введення інформації через клавіатуру для спілкування споживача з працівником установи;

2) обладнати щонайменше одне на кожне місто, в межах якого здійснює свою діяльність установа, робоче місце в приміщенні пристроєм або програмним забезпеченням для організації відеозв’язку з перекладачем жестової мови;

3) забезпечити оволодіння щонайменше одним працівником установи на кожне місто, в межах якого здійснює свою діяльність установа, жестовою мовою із зазначенням такої інформації на вебсайті.

V. Правила обслуговування споживачів із маломобільних груп населення

21. Обслуговування споживачів із маломобільних груп населення здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) тримати зоровий контакт, проте не розглядати споживача;

2) запитати споживача, що і як краще зробити, тим самим демонструючи щире зацікавлення у співпраці;

3) не наполягати, якщо споживач відмовився від допомоги.

22. На початку обслуговування споживача, функціональні порушення якого є явними або про них проінформовано працівника установи, рекомендується:

1) повідомити про наявність у приміщенні установи спеціалізованої апаратури/обладнання та умови користування ними;

2) з'ясувати, чи потрібна споживачу допомога, в якій мірі, та в разі згоди надати її.

23. Обслуговування споживачів із порушенням зору здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) перед обслуговуванням:

чітко й голосно назвати свої прізвище, ім'я, посаду, а також представити поіменно інших учасників діалогу та присутніх, вказуючи, з якого боку знаходиться кожен з них;

коротко описати місцезнаходження споживача в приміщенні, проінформувати його про можливі перешкоди на шляху;

2) звертатись безпосередньо до споживача із порушенням зору, а не до людини, яка його супроводжує;

3) уникати використання виразів на кшталт “там на столі”, “поблизу від вас” та замінювати їх чіткими формулюваннями “посередині столу”, “праворуч від вас”, “в центрі залу за шість кроків від вас”, “зліва від дверей, як заходиш”;

4) уникати використання висловів “пощупайте”, “я відведу вас” та замінювати їх виразами “подивіться”, “я сходжу з вами”;

5) пропонуючи споживачу скористатись якимось предметом, не тягнути споживача до предмета та не брати його рукою цей предмет, а піднести цей предмет до руки споживача, обов'язково повідомивши, куди він може цей предмет (документ) потім покласти;

6) не відходити від споживача без попередження в багатолюдному приміщенні або під час гучної розмови, оскільки він може не помітити цього і буде продовжувати говорити в порожній простір, опинившись тим самим у незручному становищі;

7) зачитувати споживачу будь-яку інформацію, спочатку попередивши його про це, від заголовка до кінця (дати), утримуючись від коментарів і нічого не пропускаючи;

8) запропонувати споживачу для більшої переконливості взяти до рук документ (кредитний договір, пам'ятку надання послуги) при його читанні;

9) надати споживачу зручне місце за столом (з горизонтальною стільницею та рівною поверхнею), якщо йому у ході розмови потрібно зробити будь-які записи рельєфно-крапковим шрифтом з використанням брайлівського приладу;

10) під час супроводу споживача приміщенням установи:

не хапати споживача і не тягнути за собою, не заводити його руки назад, а також не забирати і не стискати його палицю для ходіння;

йти зі споживачем під руку, направляючи його, плавно, без ривків, не стискаючи його кисть, або перебувати на крок попереду споживача, дозволивши йому тримати працівника за передпліччя;

розташовуватися на сходину вище або нижче споживача під час спуску або підйому по сходах;

проходити в двері першим, рукою притискаючи лікоть споживача і подаючи йому сигнал зрушити за спину працівника;

проінформувати споживача про нових оточуючих людей при переході до іншого приміщення.

24. Обслуговування споживачів із порушенням слуху здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) виявляти терпіння до можливих специфічних особливостей їх поведінки – від неспокою, метушливості, нав'язливості (що пов'язано з потребою в допомозі, в поповненні нестачі слухової інформації) до відчуженості;

2) брати до уваги, що через обмежений контроль власних голосових реакцій особи з глухотою та зі слабким слухом можуть мимоволі видавати незвичайні шуми при фізичному зусиллі, диханні, хвилюванні, а у зв'язку з порушенням вестибулярного апарату – зазнавати труднощів у координації рухів, які проявляються в човганні або незграбності.

3) уникати спілкування зі споживачем у великих і багатолюдних приміщеннях задля того, щоб сторонні шуми або розмови інших людей не відволікали його і не заважали сприймати звернену до нього мову;

4) протягом комунікації:

знаходитись на відстані, яка є достатньою для споживача продуктивно зчитувати інформацію з обличчя працівника (з урахуванням протиепідемічних

заходів);

не загороджувати своє обличчя руками, волоссям та іншими предметами при розмові (з урахуванням протиепідемічних заходів);

дивитись прямо в обличчя споживача, вимовляти слова максимально чітко, дещо уповільнюючи свій темп мови;

розбірливо вимовляти закінчення слів, прийменники та займенники;

говорити простими короткими фразами з прямим порядком слів, з опорою на ужиткові слова, уникаючи використання інтонаційних нюансів мовлення, зайвих слів, фразеологізмів (стійкі сполучення слів, які за значенням дорівнюють одному слову/словосполученню), крилатих висловів (сталі словесні форми, що являють собою часто повторювані в писемній і усній мові влучні вислови видатних осіб – письменників, філософів, учених, політичних діячів);

5) не робити спроб прокричати щось, особливо у вухо, натомість використовувати міміку і пантоміміку для підкреслення або прояснення сенсу сказаного;

б) привертати увагу споживача легким рухом руки або посмішкою;

7) специфічну термінологію, пов'язану з виконанням споживачем дій або операцій, артикулювати особливо чітко або представити на паперових носіях;

8) представити на окремих паперових носіях інформацію, що містить терміни, реквізити, адреси, номери кабінетів, а після зустрічі продублювати її споживачу електронною поштою або в інший спосіб для її максимально точного сприйняття;

9) періодично переконуватися в тому, що споживач правильно почув і зрозумів надану йому інформацію;

10) використовувати письмову форму мови, якщо виникають труднощі при усному спілкуванні зі споживачем та/або незнанні жестової мови. За необхідністю звернутися за допомогою сурдоперекладача;

11) при спілкуванні через сурдоперекладача:

звертатися безпосередньо до споживача, а не до перекладача;

не апелювати до думки перекладача з обговорюваного питання;

не просити перекладача не перекладати на мову жестів певну фразу;

додавати пауз у мову з огляду на роботу сурдоперекладача;

12) за можливості використовувати деякі універсальні жести (“доброго дня”, “ваш”, “вибачте”, “дякую”, “до побачення”), які допоможуть досягти більшої довіри і взаєморозуміння споживача.

25. Обслуговування споживачів із розладами мови, розладами голосу (користуються імітатором голосу, заїкаються або мають інші дефекти мовлення) здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

- 1) забезпечити окреме тихе приміщення;
- 2) запланувати більше часу для обслуговування споживача;
- 3) не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за споживача;
- 4) просити повторити речення повільніше, якщо не зрозуміло з першого разу;
- 5) просити написати фразу або запропонувати інший спосіб спростити комунікацію, якщо попри все не в змозі зрозуміти споживача;
- 6) намагатися ставити питання, які потребують коротких відповідей або кивка.

26. Обслуговування споживачів із розладами розвитку мовлення та мови, здібностей до навчання (характеризуються відхиленнями в соціальній взаємодії, стереотипністю в поведінці, недостатнім загальним запасом знань, обмеженим словниковим запасом, утрудненням мови, швидким пересиченням інтелектуальною діяльністю) здійснюється з урахуванням їх дієздатності та права підписувати документи, угоди, давати згоду та таких рекомендацій:

- 1) виключити поблажливий тон мови;
- 2) висловлюватись простою та загальновідомою лексикою, коротко і по суті, співвідносити темп своєї мови до можливостей споживача;
- 3) розкладати операцію або задачу на кроки та надавати споживачу час обдумати кожний крок після пояснення;
- 4) використовувати ілюстрації або фото під час пояснень;
- 5) за потреби оформити повідомлення або пропозицію письмово, вказати свої контакти та запропонувати обговорити питання з другом або родиною;
- 6) надати декілька днів для прийняття рішення.

27. Обслуговування споживачів із психічними розладами (розлади особистості, поведінки, емоційні розлади та інші хвороби психіки за КХСПОЗ),

які є дієздатними та усвідомлюють наслідки своїх дій, здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

- 1) надавати інформацію в повному обсязі;
- 2) проявляти доброзичливість, аби споживач почувався спокійно;
- 3) уникати різкого тону.

28. Обслуговування споживачів із гіперкінетичними розладами (мимовільні рухи тіла або кінцівок у наслідок пошкодження спинного мозку) і церебральним паралічем (група незворотних розладів рухів і постави, що приводять до обмеження самостійного переміщення тіла) здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) звільнити робочий осередок або місце обслуговування споживача від предметів, що можуть потрапити до зони його мимовільних рухів;

2) не уникати конструктивної суперечки зі споживачем через побоювання розхвилювати його (позиція “тільки не хвилюйтесь”/“Гаразд-гаразд” у даному випадку не має підстав).

29. Обслуговування споживачів із епілепсією та епілептичними синдромами (хронічний розлад мозкової діяльності, для якого характерні раптові судомні та/або безсудомні напади, що повторюються) або судомними нападами (короткочасні мимовільні судоми в якійсь із частин тіла або по всьому тілу) провадиться з урахуванням особливості електричної активності їх головного мозку та таких рекомендацій:

1) здійснювати обслуговування у приміщеннях, віддалених від пристроїв звукової сигналізації та таких, що мерехтять;

2) говорити не голосно, зводити напруженість ситуації до мінімуму.

30. Обслуговування споживачів із карликовістю здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) встановити зі споживачем контакт на рівні очей;

2) розмістити потрібні предмети (ручка, документ, планшет, платіжний термінал, екран терміналу для самообслуговування) в межах досяжності такого споживача.