



Національний
банк України

Проект рішення Національного банку України “Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації обслуговування споживачів фінансових послуг із маломобільних груп населення в установах України”

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг

Київ, 2021 року

! Ця презентація підготовлена виключно з метою ознайомлення із концепцією майбутніх рекомендацій. Жодне положення, зазначене в цій презентації, не слід розуміти як конкретну рекомендацію, що міститься в проекті документа. Для отримання інформації щодо змісту конкретних положень проекту необхідно ознайомитись з проектом документа на сторінці Офіційного інтернет представництва Національного банку України.

Коротке резюме

AS IS

Поточний стан

- ❑ Фінансове законодавство щодо маломобільних груп населення (МГН) верхньорівневе.
- ❑ Спеціальне законодавство щодо МГН не імплементовано до нормативних актів регулятора (крім вимог до доступності приміщень* **виключно для банків**).
- ❑ Відсутність вимог до доступності послуг, зони (само-) обслуговування, власного вебсайту фінансової установи для організації роботи з МГН.

TO BE

- ❑ Поширення на всіх осіб, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України.
- ❑ Чіткий перелік розумних пристосувань приміщень, вебсайту та способів надання послуг для їх "безбар'єрності" та інформаційної доступності для МГН.
- ❑ Апробація рекомендацій учасниками фінринку.



ст. 3¹ Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг"
Принцип захисту прав споживачів фінпослуг - відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінпослуг

Вимоги НБУ*: облаштованість приміщень згідно з ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будинків і споруд", розкриття інформації про умови доступності; розміщення кнопки виклику працівника банку.

Рекомендації НБУ**: оформлення звернення від імені споживачів-МГН та під час особистого прийому.



Спеціальне законодавство:

- Конвенція ООН про права інвалідів;
- закони України "Про основи соціальної захищеності інвалідів", "Про регулювання містобудівної діяльності";
- ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будинків і споруд"



Спеціальні керівництва:

- принципи універсального дизайну;
- керівництво Web Content Accessibility Guidelines;
- методичні розробки правозахисних об'єднань інвалідів світу та України

Основні напрями документу

Рекомендації з забезпечення фізичної, інформаційної та технологічної доступності установи

Рекомендації з правил поведінки та етики спілкування під час обслуговування споживачів із МГН

* Постанова НБУ Правління від 22.12.2018 р. № 149 "Положення про ліцензування банків" (зі змінами);

** Рішення НБУ Правління від 28.11.2019 р. № 889-рш "Методичні рекомендації щодо розгляду звернень та особистого прийому клієнтів у банках"

Цільова аудиторія



Маломобільні групи населення (МГН) - люди, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі.

(Державні будівельні норми В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будинків і споруд. Основні положення", затверджені наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 листопада 2018 року за № 327)

Бар'єр:

Незручне приміщення/його елементи - ускладнення вільного пересування/користування послугами

Ускладнене орієнтування у приміщенні - недостатність інформації, позначок, піктограм

Неможливість отримати інформацію чи послуги в приміщенні

Недоступність вебсайту - неврахування особливостей сприйняття особами з різними функціональними порушеннями

Незрозуміла інформація - складність мови, малий шрифт, невдало підібрані кольори

Хто це:

- ✓ вагітні жінки;
- ✓ особи з дитячими колясками;
- ✓ люди з нестандартними розмірами тіла: значно більшою або меншою за середню масою тіла, низького чи зависокого зросту;
- ✓ люди з інвалідністю;
- ✓ люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими);
- ✓ люди які отримали тимчасову травму або хворіють;
- ✓ люди, які протягом певного часу можуть бути неуважними (приміром під впливом стресу);
- ✓ люди поважного віку.

Мета та зміст рекомендацій

Установи*

1. Фізично доступні:

- ✓ прилеглою територією;
- ✓ приміщенням;

2. Інформаційно-технологічно доступні:

- ✓ власним вебсайтом;
- ✓ послугами;

3. Розуміють специфічні потреби, не уникають спілкування та дотримуються етики обслуговування споживачів-МГН

Прилегла територія



безперешкодний
доступ

Приміщення



вільне пересування
інформаційно-орієнтаційні позначки

Вебсайт



загальний сайт
враховує потреби МГН
окрема версія для МГН
з різними порушеннями

Місця надання послуг



усі послуги, в тому числі в зоні
самообслуговування
технічно доступні МГН

Правила та етика



МГН розуміють
інформацію та не
відчувають зневаги

* 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

Доступність прилеглої території та приміщення

Прилегла територія

- ✓ ширина та якість тротуару
- ✓ орієнтаційні підказки та контрастність небезпечних зон
- ✓ територія біля входу, відсутність перепон на шляху до входу
- ✓ обмежувач руху по тротуару

Зона паркування

- ✓ 10%, але ≥ 1 місце відведене для інвалідів, відповідною шириною та позначкою

Вхід до установи

- ✓ наявність пандуса (постійного або тимчасового) або іншого альтернативного способу входу, якщо вхід до установи оснащено сходами
- ✓ розмір та облаштування вхідного майданчика
- ✓ контрастні та тактильні смуги до сходів та/або пандусу
- ✓ зовнішня інформаційна табличка, дубльована шрифтом Брайля

Внутрішня організація приміщення

- ✓ параметри вхідних та внутрішніх дверей, у т.ч. дверних ручок та порогів
- ✓ параметри коридорів, підлоги та функціональне розміщення перешкод
- ✓ система орієнтирів всередині приміщення (контрастність та зрозумілість піктограм, легке зчитування з будь-якого положення)

Зона очікування та обслуговування

- ✓ параметри інформаційно-довідкової та зони очікування
- ✓ параметри столів відвідувачів (на візках)
- ✓ інформаційні екрани або табло дублюються голосом, рядком, що біжить, або жестовою мовою

Доступність вебсайту

Впроваджено додаткову версію вебсайту для споживачів із функціональними порушеннями



Для клієнтів з порушенням зору

- ✓ інформацію переважно викладено у вигляді тексту, без фреймів
- ✓ обмеження по об'єму таблиць
- ✓ реалізовано кольорове кодування:
 - вибір кольорової схеми вебсайту;
 - замість меню, що випадає, - кольорові квадрати для натискання;
 - невірно заповнене поле виділяється червоним бордюром та поясненням
- ✓ дублювання аудіоконтентом
- ✓ вибір шрифту, інтервалу між символами, збільшення тексту до 200%
- ✓ керування контентом за допомогою клавіатури
- ✓ інформацію не захищено графічними кодами автентичності



Для клієнтів з порушенням слуху

- ✓ реалізовано функцію бот-помічника з шаблонами питань та відповідей
- ✓ реалізовано функцію обміну миттєвими повідомленнями з фахівцем установи
- ✓ відеоконтент із звуковим супроводом дублюється рядком, що біжить або текстом під відео



Для клієнтів з іншими порушеннями

- ✓ інформацію на вебсайті викладено загальновідомою лексикою
- ✓ зрозумілість тексту (специфічні терміни пояснюються одразу за текстом)
- ✓ кнопки та керуючі іконки сайту "не бігають" та достатньо крупні
- ✓ відсутні елементи, що мерехтять, або частота їх мерехтіння <3 разів/сек.



Доступність послуг і продуктів



Для клієнтів з порушенням зору

- ✓ видання інформаційно-рекламної продукції у аудіоформаті
- ✓ дублювання інформаційно-рекламної продукції крупним кеглем шрифту (≥ 16 пунктів для осіб з вадами зору)
- ✓ банкомати з наліпками шрифтом Брайля на функціональних елементах
- ✓ min 1 банкомат з клавіатурою зі шрифтом Брайля на регіон присутності*
- ✓ min 1 банкомат з аудіовиходом (роз'єми для навушників) на регіон присутності

- ✓ min 1 приміщення установи на регіон присутності з робочим місцем, оснащеним:
 - програмою екранного збільшення
 - програмою екранного диктора та/або «машиною, що читає» – пристроєм, що перетворює друкарський текст на мовний сигнал

- ✓ розширене застосування технологій розпізнання активного ID, включно з біометричними (за відбитком пальця, за зовнішністю, за голосом), та спрощеного введення кодів підтвердження в системі дистанційного обслуговування



Для клієнтів з порушеннями слуху і мовлення

- ✓ min 1 на регіон присутності приміщення установи з пристроєм/програмою для введення інформації через клавіатуру для спілкування з працівником установи
- ✓ min 1 на місто присутності робоче місце облаштовано пристроєм/програмою для відеозв'язку з перекладачем жестової мови

** 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*

Правила поведінки та етика обслуговування



Порушення слуху

- ✓ обрати приміщення без сторонніх шумів або розмов інших людей
- ✓ не загороджувати своє обличчя руками або іншими предметами
- ✓ специфічну термінологію представити на папері
- ✓ використовувати письмову форму мови, якщо труднощі при усному спілкуванні



Порушення зору

- ✓ повідомити про наявні спец пристрої та програми, та умови користування ними
- ✓ зачитувати інформацію



Розлади розвитку мовлення, здібностей до навчання

- ✓ висловлюватись простою лексикою, коротко, в повільному темпі
- ✓ розкласти операцію або задачу на кроки
- ✓ використовувати ілюстрації або фото під час пояснень
- ✓ оформити повідомлення письмово та запропонувати обговорити з родиною



Карликовість

- ✓ контакт на рівні очей
- ✓ розмістити планшет, платіжний термінал, екран терміналу в межах досяжності



Розлади мови та голосу

- ✓ просити написати фразу або запропонувати інший спосіб комунікації, якщо не в змозі зрозуміти споживача
- ✓ ставити питання, які потребують коротких відповідей або кивка



Гіперкінетичні розлади та ЦП

- ✓ звільнити місце обслуговування споживача від предметів, що можуть потрапити до зони його мимовільних рухів
- ✓ не уникати конструктивної суперечки



Епілепсія, судомні напади

- ✓ обслуговувати в приміщеннях, віддалених від пристроїв звукової сигналізації та таких, що мерехтять
- ✓ говорити не голосно, зводити напруженість ситуації до мінімуму

Розгляд проєкту учасниками фінансового ринку



Оприлюднення проєкту



Пропозиції до проєкту можна направляти до 30 вересня 2021 року на адресу електронної пошти
Consumer.Protection@bank.gov.ua

за формою:

№ з/п	Положення (норма) проєкту розпорядчого акта (редакція НБУ)	Положення (норма) проєкту розпорядчого акта із запропонованими змінами (редакція фінансової установи)	Обґрунтування фінансової установи (із вказівкою назви фінансової установи - надавача пропозиції)
1			
2			
3			



За результатами розгляду можливі додаткові обговорення з учасниками ринку