



## Правління Національного банку України

### Р І Ш Е Н Н Я

м. Київ

Про схвалення Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг 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 5, 21, 25 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, статті 2 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, статті 7 Закону України “Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні”, з метою дотримання правил надання фінансових послуг, законодавства про захист прав споживачів та недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів, уключаючи людей з інвалідністю, під час діяльності надавачів фінансових та/або супровідних послуг Правління Національного банку України **вирішило**:

1. Схвалити Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, що додаються.

2. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після схвалення цього рішення довести його зміст до відома надавачів фінансових та/або супровідних послуг, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Андрія Пишного.

4. Рішення набирає чинності з дня, наступного за днем його прийняття.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових  
послуг в установах України

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблено відповідно до Конституції України, Законів України “Про фінансові послуги та фінансові компанії” (далі – Закон про фінансові послуги), “Про банки і банківську діяльність”, “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, “Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні”, 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”, з урахуванням національного стандарту, гармонізованого з європейським стандартом, методом перекладу ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ”, затверджених наказом державного підприємства “Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості” від 05 травня 2022 року за № 68 (далі – Державний стандарт з цифрової доступності), Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р, та Плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії зі створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372, принципів універсального дизайну та розумного пристосування, для скорочення відмінностей у фінансовій інклюзії різних груп споживачів фінансових послуг та усунення бар’єрів, що перешкоджають людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення рівноправно отримувати фінансові (банківські), супровідні та інші послуги (далі – фінансова послуга) надавачів фінансових (банківських), супровідних та інших послуг (далі – установа) на рівні інших споживачів фінансових послуг.

2. Терміни в цих Методичних рекомендаціях уживаються в таких значеннях:

1) безбар’єрна фінансова послуга – фінансова (банківська), супровідна та інша послуга установи, яка внаслідок застосування установою у своїй діяльності позитивних дій стала фізично та інформаційно доступною та дає змогу кожній

людини скористатися нею в міру своїх можливостей та рівноправно брати участь в економічному та суспільному житті;

2) дискримінація споживача фінансових послуг – ситуація під час встановлення ділових відносин зі споживачем фінансових послуг (далі – споживач) або надання фінансових послуг споживачу, за якою людина за її ознакою віку, інвалідності, етнічного, соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає відмінності, виключення, обмеження або переваги у реалізації права встановити ділові відносини з установою, придбати або скористатися фінансовою послугою установи, крім випадків, коли такі відмінності, виключення або обмеження мають правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними, та випадків, встановлених законом;

3) людина з інвалідністю – людина, якій у порядку, визначеному законодавством, встановлено інвалідність;

4) інклюзивне надання фінансових послуг – комплекс позитивних дій та конкретних рішень установи, які забезпечують доступність фінансових послуг всім споживачам на принципах недискримінаційності, незалежно від віку, інвалідності, функціональних порушень, рівня комунікативних можливостей або обставин та збільшують ступінь участі всіх споживачів у соціумі;

5) універсальний дизайн – концепція дизайну, що передбачає проєктування продуктів та середовища таким чином, щоб ними могли користуватися найбільш широке коло людей без необхідності додаткової адаптації;

6) установа – надавач фінансових (банківських), супровідних та інших послуг, який відповідно до законів має право надавати такі послуги.

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 засади запобігання та протидії дискримінації в Україні”, “Про платіжні послуги”, Законом про фінансові послуги, нормативно-правовими актами Національного банку України, Державними будівельними нормами В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будинків і споруд. Основні положення”, затвердженими наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 листопада 2018 року за № 327 (зі змінами) (далі – ДБН) та

національним класифікатором НК 025:2021 “Класифікатор хвороб та споріднених проблем охорони здоров’я”, затвердженим наказом Міністерства економіки України від 04 серпня 2021 року № 360-21.

3. Ці Методичні рекомендації можуть бути застосовані під час розроблення внутрішніх документів установи щодо процедур встановлення ділових відносин зі споживачем з числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення правил надання фінансових послуг людям з інвалідністю, а також для забезпечення інформаційно-технологічної доступності послуг, продуктів, вебсайтів і приміщень установи, в яких здійснюється надання фінансових послуг (далі – приміщення), одночасно з дотриманням вимог ДБН та Державного стандарту з цифрової доступності.

4. Заходи з встановлення ділових відносин та надання фінансових послуг рекомендується здійснювати з дотриманням принципів захисту споживачів, включаючи людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:

1) нульова терпимість до будь-яких форм дискримінації споживачів під час встановлення ділових відносин та надання фінансових послуг;

2) повідомлення споживачів з числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення про наявність в установи конкретних рішень, що дозволяють отримати послугу на рівні з іншими споживачами установи, включно шляхом розміщення такого повідомлення на власному вебсайті установи, включаючи його мобільну версію, у мобільному застосунку установи (за наявності) та/або в місцях надання послуг споживачам;

3) застосування позитивних дій та конкретних рішень, що дозволяють надавати споживачам безбар’єрні фінансові послуги:

працівник установи виявляє терпіння до можливих специфічних особливостей поведінки споживачів та знає, як обслуговувати всі категорії споживачів без виключення;

процедури, порядки, що застосовуються установою по відношенню до споживача для надання фінансової послуги, безперешкодні для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

приміщення та устаткування [банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), каса] установи відповідають універсальному дизайну та фізично доступні людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення;

система дистанційного обслуговування дозволяє споживачу оформити та скористатися тими самими фінансовими послугами, що й під час фізичного відвідування приміщення установи;

у каналах дистанційного електронного обслуговування, включно з платіжним/мобільним застосунком та власним вебсайтом, реалізовано функцію

онлайн підтримки споживача працівником установи.

5. Фінансові послуги людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення рекомендується надавати шляхом забезпечення/запровадження установою:

- 1) фізичної доступності приміщень та устаткування установи;
- 2) системи дистанційного обслуговування, функціонал якої відповідає функціоналу, наявному під час фізичного відвідування приміщення установи;
- 3) безперешкодності окремих процедур, порядків установи по відношенню до споживача під час встановлення (продовження) ділових відносин та надання йому фінансової послуги;
- 4) нульової терпимості до будь-яких форм дискримінації споживача за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами.

6. Установа може отримувати інформацію щодо виду та/або рівня функціонального обмеження споживача (за наявності) під час встановлення (підтримання) з ним ділових відносин та запровадити внутрішній моніторинг якості обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

## II. Забезпечення фізичної доступності приміщень та устаткування установи

7. Установі для надання фінансових послуг людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення рекомендується забезпечувати фізичну доступність своїх приміщень, включно з прилеглою до них територією, зон обслуговування та самообслуговування, а також пунктів дистанційного обслуговування з урахуванням вимог ДБН.

Установі доцільно враховувати рекомендації з забезпечення фізичної доступності приміщень та устаткування установи, що надаються громадськими об'єднаннями людей з інвалідністю, реабілітаційними центрами, соціальними підприємствами та іншими професійними організаціями у відповідній сфері.

Установа може застосовувати чек-лист доступності за прикладом, наведеним у додатку 1, під час визначення та проведення заходів із забезпечення фізичної доступності.

8. Фінансові послуги надаються людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення, як правило, в приміщеннях установи, до яких можна застосувати ДБН.

За необхідності визначити етапність робіт із забезпечення доступності

приміщень та устаткування установи може використовуватися інформація, надана споживачами з числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час встановлення (підтримання) ділових відносин з установою.

9. Установа може розробити та затвердити план заходів з приведення приміщень та оновлення устаткування, в яких/за допомогою якого установою здійснюється надання фінансових послуг, відповідно до цих Методичних рекомендацій, орієнтовних планів заходів, наведених у додатку 2, та кращих світових практик забезпечення потреб людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

### III. Забезпечення дистанційної доступності фінансових послуг

10. Установі рекомендовано забезпечити інформаційно-технологічну доступність власного вебсайту, його мобільної версії, платіжного/мобільного застосунку, контактного центру установи з метою дистанційного надання фінансових послуг людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

11. Установі рекомендовано забезпечити відповідність власного вебсайту, його мобільної версії, а також платіжного/мобільного застосунку вимогам Державному стандарту з цифрової доступності, який відповідає вимогам Директиви (ЄС) 2016/2102 Європейського Парламенту і Ради від 26 жовтня 2016 року про доступність вебсайтів та мобільних додатків органів державного сектору.

Установі рекомендується застосовувати Державний стандарт з цифрової доступності під час створення та розробки всіх цифрових продуктів та послуг установи, включаючи додаткову версію власного вебсайту, його мобільної версії, платіжного/мобільного застосунку установи для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

12. Установі рекомендовано вжиття заходів із забезпечення інформаційно-технологічної доступності додаткової версії вебсайту, його мобільної версії, платіжного/мобільного застосунку для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до Державного стандарту з цифрової доступності та орієнтовних планів заходів, наведених у додатку 2 в частині дистанційної доступності фінансових послуг.

13. Установі рекомендується реалізувати у каналах дистанційного електронного обслуговування, включно з платіжним/мобільним застосунком та власним вебсайтом, додатково до наявних, функції:

- 1) віртуального співрозмовника (чат-бот);

2) обміну миттєвими повідомленнями з працівником установи.

#### IV. Забезпечення безперешкодності процедур, порядків установи під час встановлення ділових відносин та надання фінансових послуг

14. В установі можуть затверджуватися внутрішні документи щодо порядку встановлення ділових відносин (у межах надання фінансових послуг) з людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, включно з порядком проведення ідентифікації, верифікації, відеоверифікації споживачів, віддаленого встановлення (продовження) ділових відносин та порядком підписання споживачами документів установи у паперовій та електронній формах.

Працівнику установи рекомендується дотримуватися внутрішніх порядків, процедур щодо встановлення (продовження) ділових відносин та надання фінансових послуг людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

15. Фінансові послуги рекомендовано надавати людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення шляхом забезпечення інформаційно-технологічної доступності продуктів і послуг для споживачів з різними функціональними порушеннями, яка включає:

1) активне застосування технологій розпізнання ідентифікаційних даних особи, включно з біометричними даними (ідентифікація за відбитком пальця, за зовнішністю, за голосом), та спрощеного введення кодів підтвердження в системи дистанційного обслуговування;

2) обладнання приміщення установи “машиною, що читає” – пристроєм, що поєднує в собі функції синтезу мови та сканування;

3) обладнання приміщення установи робочим місцем споживача із встановленою програмою екранного збільшення та програмою або пристроєм для перетворення друкарського тексту на мовний сигнал (екранний диктор);

4) облаштування приміщення установи комунікаційним пристроєм/програмним забезпеченням за типом введення інформації через клавіатуру для спілкування споживача з працівником установи;

5) облаштування робочого місця працівника установи пристроєм або програмним забезпеченням для організації відеозв’язку з перекладачем жестової мови.

#### V. Відповідальність цінностям недискримінації, рівності, терпимості

16. Працівнику установи під час надання фінансових послуг усім споживачам, включаючи людей з інвалідністю та інші маломобільні групи населення, рекомендується демонструвати привітність та терпимість до фізичних, ментальних, комунікаційних особливостей споживачів, не обмежуючи їх права і можливості на підставі їх соціальних чи інших ознак або обставин.

Працівнику рекомендується здійснювати самооцінку та дотримуватися високого рівня інклюзивної привітності відповідно до додатку 3, а також дотримуватися порад з комфортного обслуговування людей з різними функціональними порушеннями, наведених у додатку 4.

17. Належну перевірку та надання фінансових послуг усім споживачам, включаючи людей з інвалідністю та інші маломобільні групи населення, рекомендується здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

1) споживачу забезпечено вибір зручного способу обслуговування та/або каналу комунікації залежно від його потреб внаслідок функціонального обмеження (у приміщенні, дистанційний, усний, письмовий, з перекладачем жестової мови, з використанням ілюстраційного матеріалу належних гарнітури та розміру шрифту, кольорової схеми тексту та фону);

2) здійснення належної перевірки клієнта - людини з інвалідністю та іншої маломобільної групи населення забезпечено використанням системи дистанційного обслуговування, інших дистанційних каналів зв'язку;

3) споживача повідомлено про наявність у приміщенні установи спеціалізованої апаратури/обладнання та умови користування ними, додаткових безкоштовних сервісів (послуг) та інструментів для здійснення визначених законом або нормативно-правовими актами Національного банку України окремих процедур/заходів під час надання фінансової послуги людині з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення, а також залучено працівника установи, який має навички та вміння, що відповідають потребам споживача, до процесу надання йому фінансової послуги;

4) з людиною з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення проведено заходи ідентифікації та верифікації (здійснено належну перевірку клієнта) незалежно від їх фізичних чи функціональних обмежень або їх ступеню;

5) споживачу з порушенням зору зачитується будь-яка інформація від заголовка до кінця (дати) без коментарів і пропусків (для випадків залишкового зору, тотальної сліпоты) або продубльовані інформаційні матеріали кеглем шрифту від 16 пунктів (для випадків слабозорості);

6) використовується письмова форма мови, якщо виникають труднощі при усному спілкуванні зі споживачем. За необхідністю залучена допомога



перекладача жестової мови;

7) працівник установи переконується в тому, що споживач правильно почув і зрозумів надану йому інформацію.

Додаток 1  
до Методичних рекомендацій з правил  
інклюзивного надання фінансових послуг в  
установах України  
(пункт 7 розділу II)

Чек-лист доступності приміщень, включно з прилеглою до них територією, зон обслуговування та самообслуговування, а також пунктів дистанційного обслуговування установи з урахуванням вимог ДБН

Таблиця

№з/п	Показник	Так/Ні
1	2	3
1	На прилеглій території, в усіх місцях перетину пішохідних шляхів/тротуарів з проїздами, в місцях заїзду на прилеглу автостоянку проходи без бордюрів, з плавними ухилами не більше 1:12	
2	Ширина тротуару чи проходу не менша за 1,5 м	
3	На пішохідні шляхи/тротуари не виступають куці зелених насаджень та не звисають гілки дерев, вивіски чи інші предмети нижче від 2,1 м для безперешкодного проходу для людей з порушеннями зору	
4	На тротуарі немає сходів, вибоїн, а щілини між тротуарними плитами чи у решітках не більше 1,3 x 1,3 см	
5	На автостоянці установи (за наявності) виділено не менше 10% місць (мінімум 1 місце) для автомобіля людини з інвалідністю	
6	Ширина місця для автомобіля людини з інвалідністю не менше 3,5 м. Інтервал між автомобілями на автостоянці від 1,0 м до 1,5 м для проїзду кріслом колісним	
7	Підхід до установи оснащений візуальними ознаками для людей із втратою уваги	
8	Підхід до установи оснащений тактильною підлоговою плиткою для людей з порушеннями зору	
9	Дверні пороги до всіх приміщень, залів не перевищують 2,5 см	
10	Ширина усіх дверей не менше 85,0 см	
11	Скляні двері та поверхні позначенні жовтою стрічкою/колом на висоті 1,5 м для безпеки людей з порушенням зору	
12	У приміщенні в місцях перепаду рівнів понад 0,04 м між горизонтальними ділянками підлоги влаштовані пандуси	

№з/п	Показник	Так/Ні
1	2	3
13	Максимальна висота одного підйому (маршу) пандуса не перевищує 80 см при ухилі не більше 8% (1:12)	
14	Ширина пандуса не вужче 1,0 м	
15	На початку і в кінці кожного підйому пандуса влаштовані горизонтальні майданчики шириною не менше ширини підйому (маршу) пандуса і довжиною не менше 1,5 м	
16	При зміні напрямку пандуса ширина горизонтального майданчика забезпечує можливість повороту крісла колісного. Розміри такого майданчика не менше 1,5 x 1,5 м	
17	На зовнішніх (не дотичні стінам) краях пандуса та майданчиках передбачені обмежувальні борти висотою не менше 0,05 м	
18	З обох боків пандуса паралельно підлозі встановлені поруччя на висоті 0,9 і 0,7 м над підлогою, поруччя виступають за горизонтальні майданчики не менше, ніж на 30,0 см	
19	Усередині приміщення є внутрішня тактильна направляюча стрічка від входу до місця головного залу, стойки адміністратора	
20	Простір зоновано та обладнано детальною та доступною візуальною навігацією	
21	Місця високого стресу, стоп-місця (каси, стійка адміністратора) оснащені детальними візуальними інструкціями	
22	Банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), інформаційна стійка, стійка каси, столи обслуговування на рівні доступу людини на кріслі колісному	
23	Стойка або стіл робочого місця касира з боку споживача піднімається над рівнем підлоги не менше ніж на 0,75 м і не більше ніж на 0,90 м. Під стійкою або стільницею передбачено простір для ніг глибиною не менше 0,60 м	
24	У зоні очікування є тримачі для милиць	
25	Інформаційні матеріали продубльовані хоча б одним екземпляром шрифтом Брайля або на електронних носіях із можливістю ознайомитись людині з порушенням зору	
26	Інформація на інформаційних екранах або табло з відеоматеріалом дублюється голосом (за наявності)	

№з/п	Показник	Так/Ні
1	2	3
27	Відеоматеріал на інформаційних екранах або табло пояснюється рядком, що біжить, або жестовою мовою (за наявності)	
28	Поверхня столу споживача встановлена на висоті не більше 0,75 м над рівнем підлоги для комфортного користування людиною на кріслі колісному. Під стільницею передбачено простір для ніг глибиною не менше 0,60 м	
29	Банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), які розміщені безпосередньо усередині та ззовні приміщення установи, оснащені наліпками з маркуванням шрифтом Брайля, що описують функціональні частини пристрою – чековий принтер, кардрідер, купюроприймач, купюровидавач	
30	Робочий пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), банкомат установи оснащені роз'ємами для навушників та облаштовані клавіатурою зі шрифтом Брайля (щонайменше центральною точкою, необхідною для орієнтування споживачів із порушенням зору)	
31	Власний вебсайт установи, його мобільна версія та платіжний/мобільний застосунок установи доступні для всіх громадян	
32	На власному вебсайті установи у вільному доступі розміщенні соціальні історії, інструкції для людей з розумовими та психічними відмінностями, карта клієнтського маршруту та карта сенсорної безпеки	

Додаток 2  
до Методичних рекомендацій з правил інклюзивного  
надання фінансових послуг в установах України  
(пункт 9 розділу II)

Орієнтовний план заходів з приведення приміщень та оновлення устаткування, в яких/за допомогою якого  
установою здійснюється надання фінансових послуг людям з інвалідністю

Таблиця

№ з/п	Найменування завдання	Захід	Зміст заходу з реалізації відповідних положень	Структурний підрозділ (керівник, відповідальний за виконання)	Орієнтовний обсяг фінансування, тис. грн	Одиниця вимірювання (відсотків, одиниць)	Базове значення на 01.01. 2024	Проміжне значення (планове) на 01.07. 2024	Цільове значення (планове) на 01.01. 2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Напрямок 1. Фізична безбар'єрність								
2	1. Забезпечення доступності приміщень, в яких здійсню-	1) забезпечення доступності приміщення, включно з прилеглою до нього територією	відсутність перешкод на шляху руху, території біля входу; обмежувач руху по тротуару з боку проїзної			%/одиниць приміщень від загальної кількості			100%/усі приміщення

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	ється надання фінансових послуг споживачам, з урахуванням вимог ДБН		частини дороги; контрастність травмонебезпечних зон і предметів (підвісних обладнань); вхід до приміщення (пандус, сходові група, поручні, двері, проходи) обладнано відповідно до ДБН; застосування орієнтаційних підказок (пиктограм, позначок) та контрастних предметів						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3		2) забезпечення доступності зони обслугову- вання та самообслуго- вування всередині приміщення	відповідне облаштування зони очікування (система піктограм та позначок, стійки інформаційна, адміністратора залу); звукова і візуальна інформація належного формату			%/оди- ниць примі- щень від загальної кількості			100%/усі примі- щення
4		3) забезпечення доступності пунктів дистанцій- ного обслуговуван- ня	вхід до приміщення; наявні інформаційні позначки			%/оди- ниць примі- щень від загальної кількості			100%/усі примі- щення

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	2. Забезпечення доступності устаткування установи з урахуванням вимог ДБН	1) доступність змісту інформаційних екранів	відеоматеріал дублюється голосом, пояснюється рядком, що біжить, або жестовою мовою			одиниць екранів (плазмових поверхонь)			
6		2) доступність меблів потребам людей з інвалідністю	меблі для споживачів, стійка або стіл робочого місця касира з боку споживача відповідають потребам людей з інвалідністю			одиниць сидінь, столів відвідувачів, касових стоек у кожній точці			
7		3) доступність робочих банкоматів, пристроїв функцією приймання	устаткування всередині та ззовні приміщення оснащене наліпками з маркуванням			одиниць банкоматів, пристроїв cash-in			



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		готівки (cash-in)	шрифтом Брайля; клавіатура устаткування оснащена центральною точкою; устаткування оснащено роз'ємами для навушників; устаткування облаштоване клавіатурою зі шрифтом Брайля			одиниць банкоматів, пристроїв cash-in  одиниць банкоматів, пристроїв cash-in			
8	Напряму 2. Дистанційна доступність фінансових послуг								
9	3. Удосконалення функціоналу системи дистанційного	1) технологічна доступність системи дистанційного	розширення функціоналу системи дистанційного обслуговування до функціоналу, доступного під			% виконання			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	обслуговування	обслуговування	час фізичного відвідування установи; усі процедури, порядки по відношенню до споживача під час встановлення (продовження) ділових відносин та надання послуг доступні через систему дистанційного обслуговування						
10		2) доступність власного вебсайту, його мобільної	відповідність Державному стандарту з цифрової доступності; читабельність та зрозумілість			% виконання			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		версії	вмісту (формати, лексика, пояснення, статичність елементів, без фреймів, кнопки та керуючі іконки є статичними та достатньо великими для натискання споживачами з порушенням опорно-рухового апарату); асистивність інформаційної системи (попередження помилок користувачів, можливість “повернути						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			назад” та виправити помилку); реалізовані функції віртуального співрозмовника (чат-бот), обміну миттєвими повідомленнями з працівником установи						
11		3) доступність платіжних/ мобільних застосунків	відповідність Державному стандарту з цифрової доступності; читабельність та зрозумілість вмісту (аналогічно абзацу другого заходу 2 завдання 3);			% виконання			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			<p>час для ознайомлення з вмістом (подовження часу відображення вмісту вручну або постановка на паузу з урахуванням вимог безпеки у системі дистанційного обслуговування, платіжному/мобільному застосунку, попередження про закінчення сесії та повернення після повторної авторизації); асистивність</p>			<p>% виконання</p>			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			інформаційної системи; реалізовані функції віртуального співрозмовника (чат-бот), обміну миттєвими повідомленнями з працівником установи			% виконання			
12		4) доступність контактної центру установи	віджети, кнопки, посилання на з'єднання з працівником контактної центру розміщені на стартовій сторінці власного вебсайту, його мобільної версії,			% виконання			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			платіжного/мобільного застосунку; зв'язок з працівником контактного центру реалізовано в усному (телефонному) форматі; зв'язок реалізовано в письмовому форматі; зв'язок реалізовано в відеоформаті			% виконання			

Додаток 3  
до Методичних рекомендацій з правил  
інклюзивного надання фінансових послуг в  
установах України  
(пункт 16 розділу V)

Чек-лист інклюзивної привітності працівника установи

Таблиця

№ з/п	Показник	Так/ Ні
1	2	3
1	<p>Працівник знає, що такі терміни як “інвалід”, “каліка”, “неповносправний”, “особа з обмеженими можливостями/особливими потребами” слід змінити словами “людина з інвалідністю”.</p> <p>Працівник знає, що слова “глухий/глухонімиий” слід замінити словами “людина з порушенням слуху”, слово “сліпий” замінити словами “людина з порушенням зору”, слово “ДЦПшник” замінити словами “людина з порушенням опорно-рухового апарату/людина з ЦП”, слово “епілептик” замінити словами “людина з епілепсією”, слово “візочник” замінити словами “людина, що користується кріслом колісним”, слово “псих” замінити словами “людина з розладами аутистичного спектра/аутизмом, нейровідмінна людина, людина з когнітивними порушеннями”. Працівник орієнтується також у іншій супутній термінології.</p>	
2	Працівник орієнтується в основних нормативно-правових документів щодо проблематики та усвідомлює, що доступність необхідна як на своєму робочому місці, так і в суспільстві загалом	
3	Працівник орієнтується у коректному сприйнятті людей з порушенням слуху, відповідній термінології (нечуючі люди, слабочуючі, пізньооглухлі) та бар’єрах, з якими стикаються люди з порушенням слуху	
4	Працівник сприймає однаково людей із порушеннями слуху та людей без такого порушення	
5	Працівник знає елементи жестової мови та/або українську дактильну абетку та вмотивований до подальшого розвитку цієї компетенції	
6	Працівник розуміє, як адаптувати свої посадові обов’язки таким чином, щоб забезпечити надання фінансової послуги людині з порушенням слуху	



№ з/п	Показник	Так/ Ні
1	2	3
7	Працівник орієнтується у коректному сприйнятті людей з розумовими та психічними розладами, відповідній термінології та бар'єрах, з якими стикаються люди з такими розладами	
8	Працівник розуміє, як адаптувати свої посадові обов'язки таким чином, щоб забезпечити надання фінансової послуги людині з розумовим чи психічним розладом у рамках розумного пристосування	
9	Працівник сприймає однаково людей з розумовими та психічними розладами та людей без таких розладів	
10	Працівник знає про альтернативні види комунікації із людьми з розумовими та психічними розладами	
11	Працівник вміє розпізнати сенсорне перевантаження та знає коректні реакції на випадок сенсорного перевантаження і зриву клієнта	
12	Працівник вміє надати першу допомогу при епілепсії	
13	Працівник орієнтується у коректному сприйнятті людей з порушенням зору, відповідній термінології (слабозорість, залишковий зір, тотальна сліпота) та бар'єрах, з якими стикаються люди з порушенням зору	
14	Працівник розуміє, як адаптувати свої посадові обов'язки таким чином, щоб забезпечити надання фінансової послуги людині з порушенням зору	
15	Працівник вміє супроводити особу із порушенням зору приміщенням та на вулиці	
16	Працівник орієнтується у коректному сприйнятті людей з порушенням опорно-рухового апарату, відповідній термінології, видах порушень та бар'єрах, з якими стикаються люди з порушенням опорно-рухового апарату	
17	Працівник розуміє, як адаптувати свої посадові обов'язки таким чином, щоб забезпечити надання фінансової послуги людині з порушенням опорно-рухового апарату	
18	Працівник вміє супроводити людину з порушенням опорно-рухового апарату приміщенням та на вулиці	
19	Працівник розуміє свою роль провідника змін у закладі	
20	Працівник оцінює себе інклюзивно-привітним	

Додаток 4  
до Методичних рекомендацій з правил  
інклюзивного надання фінансових послуг в  
установах України  
(пункт 16 розділу V)

Поради з комфортного обслуговування людей з різними функціональним порушеннями

1. Обслуговування людей із порушенням слуху здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) брати до уваги, що через обмежений контроль власних голосових реакцій люди 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 незграбністю;

2) знайти тихе і добре освітлене місце для спілкування задля того, щоб сторонні шуми або розмови інших осіб не заважали людині сприймати звернену до неї мову;

3) протягом комунікації знаходитись на відстані 1 метра або іншої, яка є достатньою для продуктивного зчитування інформації з обличчя працівника (з урахуванням протиепідемічних заходів);

4) привертати увагу людини легким рухом руки або дотиком до плеча чи руки;

5) тримати зоровий контакт, вимовляти слова максимально чітко, розбірливо в уповільненому темпі мови, наділяючи слова мімікою та жестами;

6) періодично переконуватися в тому, що людина правильно почула і зрозуміла надану їй інформацію;

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

8) використовувати письмову форму мови, якщо виникають труднощі при усному спілкуванні з людиною з порушенням слуху та/або незнанні жестової мови. За необхідністю звернутися за допомогою перекладача жестової мови;

9) при спілкуванні через перекладача жестової мови звертатися безпосередньо до споживача, а не до перекладача.

2. Обслуговування людей із порушенням зору здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) перед обслуговуванням:

коротко описати місцезнаходження людини в приміщенні, проінформувати її про можливі перешкоди на шляху;

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;

2) звертатись безпосередньо до людини з порушенням зору, а не до зрячого супроводжуючого;

3) не відходити від людини з порушенням зору без попередження, оскільки вона може не помітити цього і буде продовжувати говорити в порожній простір, опинившись тим самим у незручному становищі;

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

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

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

7) інформувати людину з порушенням зору про те, що відбувається навколо, про нових оточуючих людей при переході до іншого приміщення.

3. Обслуговування людей з порушенням опорно-рухового апарату (мимовільні рухи тіла або кінцівок, церебральний параліч), з ампутацією кінцівок здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) не запитувати у людини про обставини, за яких вона отримала травму хребта чи ампутацію кінцівки;

2) пропонувати свою допомогу ненав'язливо, не ображатися на відмову,

оскільки деяким людям допомога може заважати;

3) використовувати вирази “присісти”, “пройти” до людини, яка користується кріслом колісним, звертатися до людини особисто, а не до її супроводжуючих;

4) встановити контакт на рівні очей, якщо обслуговування людини, що користується кріслом колісним, триває довше декількох хвилин, оскільки людині важко тримати голову піднятою вгору;

5) не класти речі, документи на крісло колісне людини, що ним користується; перш ніж провести людину або пересунути крісло колісне, спитати дозвіл власника;

6) не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за споживача (у людини з церебральним паралічем може бути уповільнена та нечітка вимова через напруження м’язів обличчя та рота);

7) звільнити робочий осередок або місце обслуговування від предметів, що можуть потрапити до зони мимовільних неконтрольованих рухів людини;

8) підтримувати зоровий контакт та концентруватися на змісті розмови, а не на руках людини чи її протезах.

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

1) запобігти шумовим перешкодам або забезпечити окреме тихе приміщення;

2) не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за людину;

3) просити повторити речення повільніше, якщо не зрозуміло з першого разу, або написати фразу, якщо попри все не в змозі зрозуміти людину;

4) ставити питання, які потребують коротких відповідей або кивка.

5. Обслуговування людей з розладами розвитку мовлення та мови, здібностей до навчання (характеризуються відхиленнями в соціальній взаємодії, стереотипністю в поведінці, обмеженим словниковим запасом, утрудненням

мови, швидким пересиченням інтелектуальною діяльністю) здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) висловлюватись простою та загальновідомою лексикою, коротко і по суті, співвідносити темп своєї мови до можливостей людини;

2) артикулювати специфічну термінологію, пов'язану з виконанням споживачем дій або операцій, особливо чітко або представляти її споживачу на паперових носіях;

3) розкладати операцію або задачу на кроки та надавати людині час обдумати кожний крок після пояснення;

4) надавати інформацію в повному обсязі з використанням ілюстрації або фото під час пояснень (відповідно до потреб споживача під час усної взаємодії);

5) за потреби оформити повідомлення або пропозицію письмово, вказати свої контакти та запропонувати обговорити питання з другом або родиною;

6. Обслуговування людей з розумовими та психічними розладами (розлади особистості, поведінки, емоційні розлади та інші розлади психіки за КХСПОЗ, включаючи клінічну депресію, синдром Дауна, синдром порушення активності та уваги, біполярний афективний розлад, посттравматичний стресовий розлад), які є дієздатними та усвідомлюють наслідки своїх дій, здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

1) здійснювати обслуговування у приміщеннях, віддалених від шумових, світлових та температурних подразників;

2) висловлюватись простою та загальновідомою лексикою, чітко, по суті, покровоко з готовністю повторити декілька разів;

3) не розпитувати про травматичний досвід, утримуватися від порад та торкання тіла людини без дозволу;

4) у разі настання кризового моменту/зриву не сварити людину та не привертати загальну увагу, натомість не залишати людину наодинці та дізнатися, яка підтримка потрібна.

7. Обслуговування людей з 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) здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

- 1) приміщення для обслуговування віддалені від пристроїв звукової сигналізації та таких, що мерехтять;
- 2) говорити не голосно, зводити напруженість ситуації до мінімуму;
- 3) у разі нападу епілепсії опустити людину на підлогу, на бік, покласти м'яке під голову, відсунути подалі предмети, якими можна випадково пошкодитися.