



Національний
банк України

Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України

проект

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг

Київ, 2024 року

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

Підґрунтя впровадження рекомендацій

AS IS

Поточний стан

- ❑ Фінансове законодавство щодо людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (далі – МГН) верхньорівневе
- ❑ Спеціальне законодавство щодо МГН не імplementовано до нормативних актів регулятора (крім вимог до доступності приміщень*)
- ❑ Відсутність вимог до доступності послуг**, зони (само-) обслуговування, власного вебсайту надавача фінансових послуг для 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, дистанційних каналів обслуговування та способів надання послуг для їх “безбар’єрності” та інформаційної доступності для людей з інвалідністю
- ❑ Апробація рекомендацій учасниками ринків



ст. 5 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”

Принципи надання фінансових і супровідних послуг:

- надання клієнту доступної інформації
- недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів
- контроль за якістю надання фінансових та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів



ст. 19 Закону України “Про банки і банківську діяльність”

Юридична особа, яка має намір здійснювати банківську діяльність, зобов’язана забезпечити особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення доступність банківських та інших фінансових послуг, у тому числі доступ до приміщень, у яких здійснюється обслуговування

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

* Постанови Правління НБУ від 22.12.2018 р. № 149 (ліцензування банків)


від 24.12.2021 р. № 153 (ліцензування та умови провадження діяльності надавачів фінансових послуг)

** Крім вимоги статті 19 Закону про банки про забезпечення доступності банківських та інших фінансових послуг, у тому числі приміщень для обслуговування

Статус Методичних рекомендацій



Правовий статус Методичних рекомендацій: вимоги, рекомендації.
Відповідальність за недотримання.



Методичні рекомендації мають рекомендаційний, інформаційний та роз'яснювальний характер, стосуються окремого напрямку діяльності фінансової установи – обслуговування споживачів із маломобільних груп населення, і не містять норм, обов'язкових для органів державної влади, місцевого самоврядування, юридичних та фізичних осіб.



Методичні рекомендації не є нормативно-правовими актами, носять лише рекомендаційний, роз'яснювальний та інформаційний характер та не встановлюють правових норм [відповідно до Положення про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади, затвердженого постановою КМУ від 28.12.1992 року № 731 (зі змінами)]



Законодавством України не встановлено заходів впливу на учасників ринків фінансових послуг, регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк, у разі невиконання/не дотримання методичних рекомендацій Національного банку

Принципи безбар'єрності при наданні фінансових послуг

НУЛЬОВА ТЕРПИМІСТЬ ДО БУДЬ-ЯКИХ ФОРМ ДИСКРИМІНАЦІЇ

споживачів фінансових послуг під час установалення ділових відносин та наданні фінансових послуг



за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами

ЗАСТОСУВАННЯ ПОЗИТИВНИХ ДІЙ¹ ТА КОНКРЕТНИХ РІШЕНЬ

що дозволяють надавати споживачам безбар'єрні фінансові послуги



толерантність до специфічних особливостей поведінки споживача



процедури і порядки безперешкодні для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення



приміщення та устаткування установи відповідають універсальному дизайну та фізично доступні

ІНФОРМУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ ПРО НАЯВНІСТЬ В УСТАНОВІ КОНКРЕТНИХ РІШЕНЬ

що дозволяють отримати послугу на рівні з іншими споживачами установи



усно під час взаємодії

письмово:

на власному вебсайті, у застосунках, в місцях надання послуг

¹ **позитивні дії** - спеціальні тимчасові заходи, що мають правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, спрямовану на усунення юридичної чи фактичної нерівності у можливостях для особи та/або групи осіб реалізувати на рівних підставах права і свободи, надані їм Конституцією і законами України (пункт 5 частини першої статті 1 Закону України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні")

Люди з інвалідністю та МГН потребують

ФІЗИЧНУ ДОСТУПНІСТЬ ПРИМІЩЕНЬ ТА УСТАТКУВАННЯ

Вхідна група



Приміщення



Зона обслуговування



відеоматеріалом дублюється голосом; рядком, що біжить або жестовою мовою
банкомат, термінал оснащені роз'ємами для навушників, марковані шрифтом Брайля

ДИСТАНЦІЙНУ ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ

Вебсайт, застосунки

WCAG 2.1
Web Content
Accessibility
Guidelines

ДСТУ EN 301 549:2022 з цифрової доступності загальний сайт та його мобільна версія враховує потреби МГН

Спеціальні функції



віртуальний співрозмовник (чат-бот)
сервіс обміну миттєвими повідомленнями з працівником

БЕЗПЕРЕШКОДНІСТЬ ПРОЦЕДУР, ПОРЯДКІВ

Порядок встановлення ділових відносин та надання послуг



активне застосування технологій розпізнання ідентифікаційних даних (за відбитком пальця, за зовнішністю, за голосом)

- обладнання приміщень:
- “машиною, що читає” (синтез мови та сканування)
 - програмами екранного збільшення, екранного диктора
 - комунікаційним пристроєм (спілкування через клавіатуру)
 - пристроєм або ПЗ для відеозв'язку з перекладачем жестової мови

Відповідальність цінностям рівності, терпимості

I. Споживачу забезпечується вибір зручного способу обслуговування залежно від його потреб внаслідок функціонального обмеження (у приміщенні, дистанційний, усний, письмовий, з перекладачем жестової мови)

II. Заходи ідентифікації та верифікації людей з інвалідністю проводяться незалежно від їх фізичних чи функціональних обмежень або їх ступеню (**дистанційними каналами зв'язку**)

III. Споживача повідомлено про наявність спеціалізованої апаратури/обладнання та умови користування ними, додаткових безкоштовних сервісів (послуг) та інструментів

IV. Споживачу з порушенням зору інформація зачитується (для випадків залишкового зору, тотальної сліпоти) або продубльована кеглем шрифту від 16 пунктів (для випадків слабозорості)

V. Використовується письмова форма мови, якщо виникають труднощі при усному спілкуванні. За необхідністю залучається **допомога перекладача жестової мови**

ЗАПРОПОНОВАНІ ЧЕК-ЛИСТИ

- Доступність приміщень, прилеглої території, зон обслуговування та самообслуговування, а також пунктів дистанційного обслуговування установи з урахуванням вимог ДБН
- Рівень інклюзивної привітності працівника установи
- Заходи з приведення приміщень та оновлення устаткування, в яких/за допомогою якого установою здійснюється надання фінансових послуг людям з інвалідністю

НАДАНІ ПОРАДИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ФУНКЦІОНАЛЬНИМ ПОРУШЕННЯМИ

- з порушенням слуху
- з порушенням зору
- з порушенням опорно-рухового апарату, з ампутацією кінцівок
- з розладами мови, розладами голосу
- з розладами розвитку мовлення, здібностей до навчання
- з розумовими та психічними розладами (які є дієздатними)
- з епілептичними синдромами

Розгляд проєкту учасниками фінансових ринків та іншими зацікавленими особами



Оприлюднення проєкту



Пропозиції до проєкту можна направляти до 31 січня 2024 року на адресу електронної пошти

Consumer.Protection@bank.gov.ua

за формую:

№ з/п	Положення (пункт) проєкту розпорядчого акта (редакція НБУ)	Положення (пункт) проєкту розпорядчого акта із запропонованими змінами (редакція учасника ринку, громадської організації)	Обґрунтування запропонованих змін	Назва банку, небанківської фінансової установи, громадської організації – надавача пропозиції
1				
2				
3				



За результатами розгляду можливі додаткові обговорення із зацікавленими особами