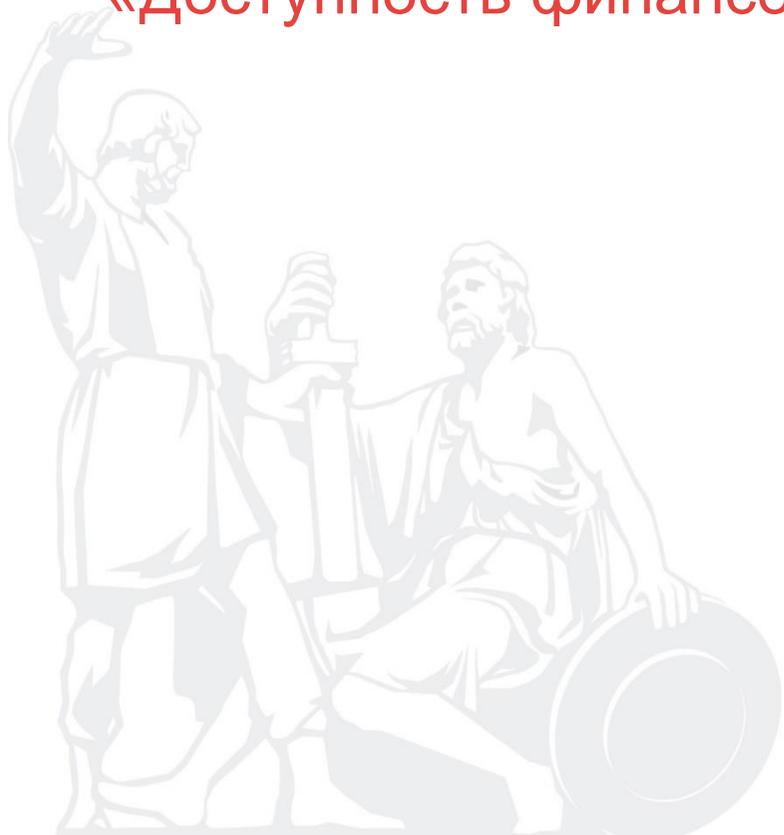


## Об итогах работы «горячей линии» Общественной палаты Российской Федерации «Доступность финансовых услуг для людей с инвалидностью»

**Гурцкая Диана Гудаевна**

Председатель Комиссии Общественной палаты Российской Федерации  
по доступной среде и развитию инклюзивных практик,  
Руководитель Рабочей группы при Банке России по повышению  
финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения



## Поручение Президента РФ от 31.12.2020 № Пр-2243 Правительству Российской Федерации, Центральному банку Российской Федерации и Общественной палате Российской Федерации совместно рассмотреть вопросы:

- использования биометрических персональных данных инвалидов, не способных по состоянию здоровья собственноручно подписывать документы, в целях подтверждения их волеизъявления при совершении финансовых операций;
- об установлении дополнительных нормативных требований к финансовым организациям в части, касающейся предотвращения финансовых потерь инвалидов, пенсионеров и других социально незащищённых категорий граждан в результате мошеннических действий третьих лиц;
- назначения инвалидами, пенсионерами и лицами из числа других социально незащищённых категорий граждан своих представителей в целях подтверждения совершения финансовых операций посредством дистанционного доступа к банковским услугам либо отказа от совершения.

«Горячая линия» проводилось с 16 июня по 24 октября 2021 года.

На «горячую линию» обратились лица, имеющие ограничения здоровья или иные функциональные ограничения, из **57 субъектов Российской Федерации**.

93,5 % - с инвалидностью

**в том числе:**

39% – нарушения слуха

21% – нарушения зрения

2,5% – ментальные нарушения

2 % – иные нарушения (общее заболевание, заболевания сердечно-сосудистой системы, эндокринной системы и др.)

3,5 % – люди старшего возраста

3 % – имеющие временное нарушение здоровья

Чаще всего пользуются услугами:

90 % – Сбер

11 % – ВТБ

6,5 % – Тинькофф

4 % – Альфа-Банк

3 % – Почта Банк

3 % – Банк Открытие

1,7 % – Россельхозбанк

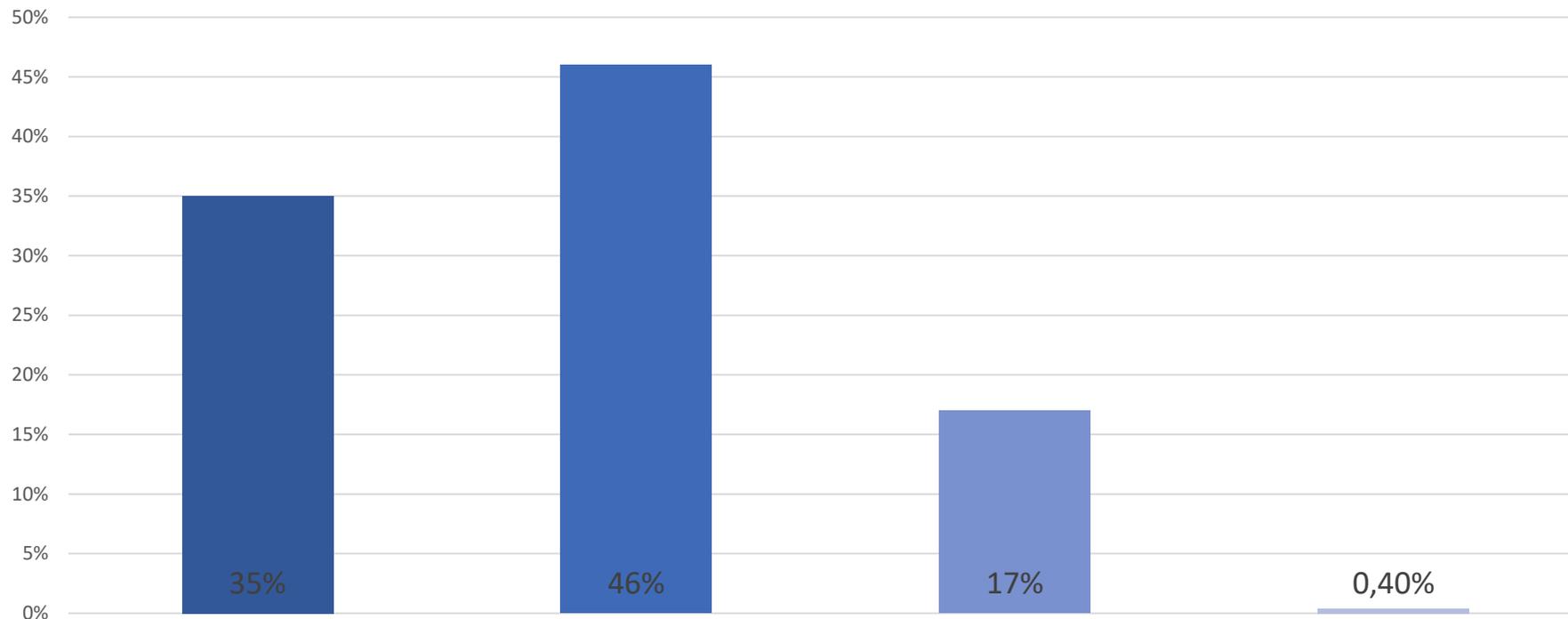
1,7 % – Росбанк

1,2 % – РНКБ Банк

1 % – ПСБ

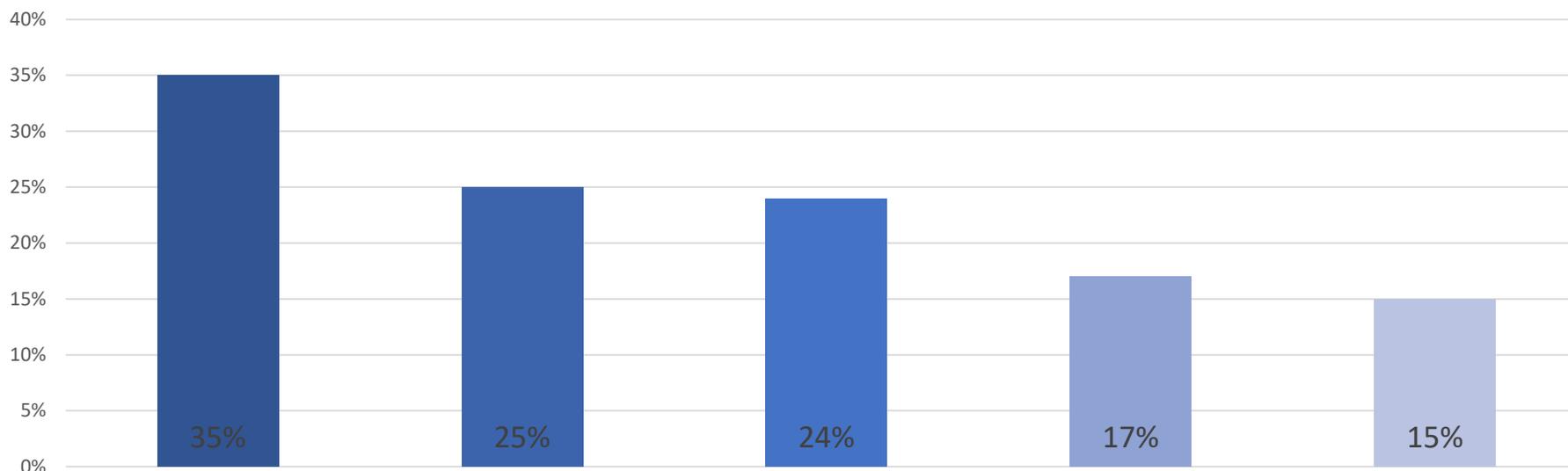
1 % – МТС

## Сложности при пользовании услугами банков



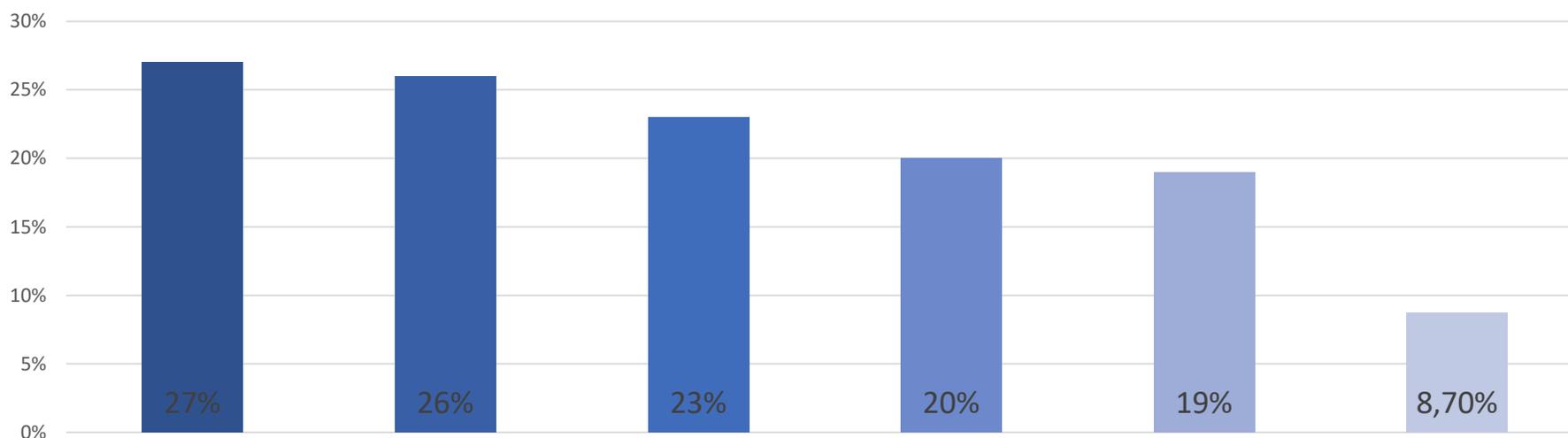
- 35% - испытывают сложности при пользовании услугами банков
- 46% - испытывают незначительные сложности
- 17% - не испытывают сложностей при пользовании услугами банков
- 0,4% - не пользуются услугами банков

## С какими проблемами доступности финансовых услуг Вы сталкивались в связи с ограничениями здоровья или с функциональными ограничениями жизнедеятельности?



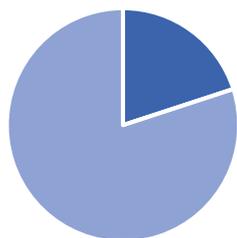
- 35% – некачественная разработка технических элементов обслуживания в офисе банка
- 25% – сложности с использованием банковских мобильных приложений, интернет-банка
- 24% – сложности с использованием контакт-центра
- 17% – географическая удаленность офиса банка, страховой или другой финансовой организации от места проживания/работы
- 15% – физическая недоступность офисов (например, отсутствие пандусов, подъемных устройств и др.)

## С чем связаны сложности при пользовании услугами банков?



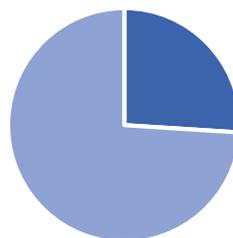
- 27% – сотрудники финансовых организаций не умеют доходчиво разъяснить требуемую информацию
- 26% – с недостаточной финансовой грамотностью
- 23% – трудности в использовании банкоматов и/или платежных терминалов
- 20% – трудности в использовании мобильных приложений или сайтов финансовых организаций
- 19% – с ограничениями здоровья или иными функциональными ограничениями жизнедеятельности
- 8,7% – общее недоверие к банковской системе, к банкам, к сотрудникам банков

Сталкивались ли Вы за последний год со случаями завышения стоимости банковских услуг по причине Вашей инвалидности?



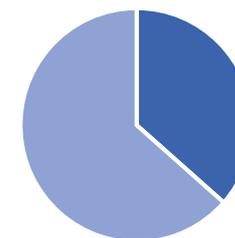
■ 20% ДА ■ 80% НЕТ

Сталкивались ли Вы за последний год со случаями отказа в банковском обслуживании по причине инвалидности?



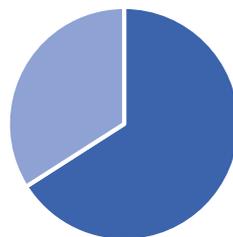
■ 26% ДА ■ 74% НЕТ

Сталкивались ли Вы с финансовым мошенничеством за последний год?



■ 46% ДА ■ 54% НЕТ

Испытываете ли Вы потребность в расширении Ваших знаний в области банковских услуг и их использования?



■ 66% ДА ■ 34% НЕТ

Поддержка инициатив в сфере финансовой доступности и борьбы с мошенничеством. Важность по пятибалльной шкале, где 1 – «совершенно не важно», 2 – «неважно», 3 – «скорее важно», 4 – важно», а 5 – «очень важно».

Ответ «ВАЖНО» (оценка «4» и выше):

- Банки усилят свою ответственность перед клиентами – физическими лицами, пострадавшими от мошеннических действий, с использованием методов социальной инженерии
- Будет введено законодательное требование по оформлению документа и его печати с использованием увеличенного размера шрифта для клиентов из числа социально уязвимых групп граждан
- Будет предоставлена возможность использования биометрических данных в качестве подписи людьми с инвалидностью, испытывающими сложности с проставлением собственноручной подписи
- У клиента будет возможность самостоятельно скрыть в мобильном банковском приложении и/или интернет-банке имеющиеся счета, вклады и платежные карты, чтобы избежать проведение мошеннических действий

Поддержка инициатив в сфере финансовой доступности и борьбы с мошенничеством. Важность по пятибалльной шкале, где 1 – «совершенно не важно», 2 – «неважно», 3 – «скорее важно», 4 – «важно», а 5 – «очень важно».

Ответ «СКОРЕЕ ВАЖНО» (оценка от «3» до «4»):

- Среди клиентов финансовых учреждений будет распространяться буклет-памятка о видах финансового мошенничества
- Граждан будут информировать о рисках мошенничества («социальной инженерии») и давать рекомендации для противодействия ему, а также включать некоторые аспекты противодействия мошенничеству в программы учебных заведений (в том числе школ)
- Будет опубликован перечень конкретных сценариев подозрительных операций и признаков для мониторинга банковских операций социально незащищенных групп граждан
- Банки будут поддерживать программы страхования финансовых рисков для социально незащищенных категорий граждан

Поддержка инициатив в сфере финансовой доступности и борьбы с мошенничеством. Важность по пятибалльной шкале, где 1 – «совершенно не важно», 2 – «неважно», 3 – «скорее важно», 4 – важно», а 5 – «очень важно».

Ответ «СКОРЕЕ ВАЖНО» (оценка от «3» до «4»):

- Появится возможность установить в договоре банковского обслуживания запрет дистанционного доступа к информации по счетам клиента и совершения операций по отдельным картам/счетам клиента
- У клиента будет возможность назначить другого клиента банка (близкого или родственника) своим «помощником» в совершении операции по принципу «второй руки». Операции, совершаемые клиентом самостоятельно, попадают на дополнительную проверку «помощнику», который их одобряет или отклоняет
- Будет введено обязательное страхование несанкционированного списания денежных средств с банковских счетов клиентов с инвалидностью
- В заявлении на получение финансовых услуг будет добавлен вопрос: «Являетесь ли Вы лицом с инвалидностью или пенсионером?»

Спасибо за внимание

