**01.09.2014 №06/202**

**Директору Департамента**

**наличного денежного обращения**

**Банка России**

**ЮРОВУ А.В.**

**Уважаемый Александр Васильевич,**

В ответ на письмо Банка России №29-6-2-9/6263 от 01.08.2014 о повышении доступности банковской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. инвалидов по зрению, Ассоциация «Россия» направляет результаты опроса кредитных организаций - членов Ассоциации.

Кредитные организации отмечают, что на практике уже реализовали ряд мер в данном направлении. Для обслуживания маломобильных групп граждан приобретены банкоматы, функциональные элементы которых (высота клавиатуры, экрана и др.) находятся на доступном расстоянии. В некоторых отделениях, в которых позволяют технические особенности, создана инфраструктура для удобства перемещения (пандусы, устройства для комфортного передвижения на инвалидных колясках). Для людей с ограничениями по зрению на ПИН-клавиатурах банкоматов и платежных терминалов часть клавиш («5», «Enter», «Cancel», «Correct») в соответствии с международными стандартами имеют специальные выпуклые знаки; реализована система звукового сопровождения операций; на экранах используется контрастный текст, выводимый крупным шрифтом.

В то же время кредитными организациями отмечен ряд проблем.

Производителями терминалов самообслуживания (банкоматов), а также программного обеспечения для них, являются различные сторонние компании, которые регулярно вносят изменения как в конструкции данных устройств, так и в программное обеспечение, что приводит к необходимости адаптироваться не только к моделям разных производителей, но и к их модификациям. В качестве решения предлагается разработать государственный стандарт, который будет регламентировать модернизацию и производство банкоматов, платежных терминалов для людей с ограниченными возможностями (в т. ч. оснащение рельефно-точечным шрифтом Брайля и средствами мультимедиа). Это повысит возможности по самообслуживанию для людей с ограниченными возможностями здоровья, а также исключит проблемы адаптации к разным моделям устройств.

Переоснащение терминалов самообслуживания (банкоматов) для людей с ограниченными возможностями не решает в достаточной степени вопросов безопасности, связанных с их использованием. В этой связи кредитные организации считают, что устройства самообслуживания, предназначенные для данной категории граждан, необходимо размещать только в закрытых общественных помещениях или в офисах кредитных организаций.

На сегодняшний день рельефно-точечный шрифт Брайля не применяется банками в бумажных экземплярах договоров, заключаемых с инвалидами по зрению, в расчетных и кассовых документах, в чеках, выдаваемых терминалами самообслуживания и подтверждающих совершение операций. Кредитные организации считают оптимальным обслуживание этой категории граждан в офисах банков при помощи персонала банка. Соответственно, целесообразным было бы дать кредитным организациям дополнительные рекомендации по обслуживанию людей с ограниченными возможностями.

Ассоциация «Россия» поддерживает инициативы по повышению доступности банковских услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. инвалидов по зрению, и выражает готовность принять участие в дальнейшем рассмотрении данного вопроса.

С уважением,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Вице - президент Ассоциации «Россия» |  |  А.В. Ветрова |

Исп.: Кузьмин А.В.

тел: 785-29-90 доб.136