

Без барьеров и преград

В Банке России действует рабочая группа по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилых граждан. Наряду с экспертами мегарегулятора в ее состав входят представители общественных организаций и банковского сектора. В феврале на специальном заседании рабочей группы обсудили комплекс мер и рекомендаций, которые позволят создать безбарьерную финансовую среду для лиц с ментальными нарушениями.

Сегодня в России существует множество проблем, с которыми сталкиваются такие потребители. Основные – это дискомфортная обстановка в офисах, долгие и сложные бюрократизированные процедуры, некорректное поведение сотрудников финансовых организаций. Еще одной значимой преградой является недостаточный уровень финансовой грамотности.

«Люди с физическими особенностями испытывают немало проблем даже при обычной оплате услуг в банкоматах. Бывает, что человеку практически невозможно пройти несколько сотен метров, чтобы найти нужное устройство. Есть сложности и с получением услуг в банках – например, человеку с ограниченными возможностями здоровья очень трудно взять кредит. Кроме того, нужно еще больше учить людей защищать себя от мошенников», - объясняет первый заместитель председателя Курской областной организации Всероссийского общества слепых Светлана Лямина:

Эксперты определили способы повышения финансовой доступности для этой категории клиентов. Будут адаптированы сервисы и созданы специальные продукты с использованием цифровых технологий. Важна и просветительская работа – она предполагает публикацию образовательных материалов в максимально доступной форме, онлайн-курсы и игры. Сотрудники финансовых организаций должны пройти обучение этике общения с людьми, имеющими ментальные нарушения. Эти и другие рекомендации дополняют дорожную карту повышения финансовой доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья, пожилых и маломобильных граждан.

«Мы видим, что потребность в таких мерах действительно большая. Наши сотрудники проводят просветительские мероприятия для людей с ограниченными возможностями здоровья, для сотрудников организаций, работающих с ними. Замечания курян, касающиеся доступности финансовых услуг, обоснованы. Со своей стороны мы с большим вниманием относимся ко всем пожеланиям и просьбам, передаем эту информацию в службу по защите прав потребителей», - рассказал управляющий Отделением Курск Банка России Евгений Овсянников.

На заседании рассматривали и другие вопросы: например, проблемы правового статуса доверенного лица, которому могут быть переданы полномочия дополнительного контроля за финансовой активностью человека с ментальными нарушениями. Оценили методику адаптации информационных материалов финансовых организаций для восприятия людьми с особенностями развития.