

Доступные услуги для всех

«Одной из основных целей Стратегии повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018-2020 годов, которая разработана Банком России, является повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для потребителей из отдаленных районов и сельской местности, групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам, в том числе людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения. Как Банк России решает эти задачи?» - спрашивает житель Курской области Виталий Анатольевич Т. (инвалид II группы)

«Банк России разработал рекомендации для кредитных учреждений, которые учитывают потребности всех наших земляков вне зависимости от их возраста и здоровья. Цель - улучшить качество обслуживания клиентов, - объяснил заместитель управляющего курским отделением Банка России Александр Устенко. - Теперь, если организация закрывается или меняет адрес, клиенты должны получить уведомление об этом не менее чем за 60 дней. Информацию можно разместить в СМИ, в головном офисе и подразделениях банка, на его официальном сайте в интернете и в мобильном приложении. Кроме того, клиенты могут получить письменное уведомление.

Если банк решил демонтировать банкомат, клиентам нужно сообщить об этом не менее чем за 30 дней. Информация должна быть размещена на самом банкомате, в ближайших подразделениях банка, на сайте и в мобильном приложении организации.

При этом банк должен предложить решение, как клиенты могут получать услуги в других подразделениях и банкоматах организации и через каналы дистанционного обслуживания. А если это невозможно, то объяснить, в какие другие кредитные организации стоит пойти и где есть партнерские банкоматы».