

Банкинг для каждого

Уже около 10 лет в России активно развивается направление инклюзивности в банковском секторе. Изначально подразумевая под собой легкий доступ к продуктам и услугам для клиентов с ограниченными возможностями, за последние годы это понятие было расширено. Рассказываем, какие возможности, внедряемые банками, позволяют любому клиенту получить быстрое и качественное обслуживание

Текст
АННА ДУБРОВСКАЯ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

Без барьеров, без преград

В российской банковской сфере внимание к инклюзивности приковано уже не первый год. Началось все в 2015-м, когда Банк России настоятельно рекомендовал кредитным организациям и НКО обеспечить беспрепятственный доступ в свои офисы людям с ограниченными возможностями. Для этого участникам рынка было дано несколько месяцев. Регулятор руководствовался не только собственными целями, но и поправками в Федеральный закон о соцзащите инвалидов, который с 1 января 2016 года обязывал все российские организации дать инвалидам беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры.

Главным образом нововведение коснулось банков как владельцев многочисленных отделений обслуживания. Именно тогда началось массовое оборудование подходов к отделениям пандусами для обеспечения безбарьерной среды.

Не везде реализовать поставленную задачу можно было просто, в некоторых отделениях требовалась даже установка подъемных механизмов для колясок, но банки справились. Помимо пандусов они оборудовали отделения специальными стойками, указателями и знаками для людей с ограниченными возможностями (с увеличенным шрифтом, со шрифтом Брайля и др.).

Кредитные организации отнеслись к задаче серьезно — некоторые топ-менеджеры устраивали своего рода стресс-тесты в отделениях банков. Так, в 2016 году глава СберБанка **Герман Греф** пришел в отделение в специальном костюме Gert, имитирующем

ЧТО ТАКОЕ ИНКЛЮЗИВНЫЙ БАНКИНГ?

Раньше под инклюзивностью понимали главным образом такой же, как для других категорий клиентов, доступ к финансовым продуктам и услугам людей с ограниченными возможностями. Сейчас это понятие расширилось и включает в себя, по сути, всех существующих и потенциальных клиентов банка. Например, дистанционно перевести средства со счета на счет или провести любую другую банковскую операцию может любой желающий, будут немного различаться только форматы предоставления услуги. Именно поэтому планомерное развитие интернет- и мобильного банкинга для всех типов клиентов сейчас тоже можно назвать важной частью финансовой инклюзивности.



физические ограничения человека с инвалидностью, чтобы открыть кредит как обычный клиент.

К слову, в структуре СберБанка даже есть специальный стратегический проект «Особенный банк». В него входит не только разработка продуктов и услуг для людей с инвалидностью, но также специальный подход к обслуживанию — например, сурдоперевод (перевод на язык жестов) в некоторых офисах банка и соответствующие видеоконсультации в мобильном приложении, возможность вызвать сотрудника банка, чтобы он помог подняться по пандусу маломобильным клиентам.

Все больше банков создают подобные проекты и специальные департаменты, расширяя предложения и поддержку людей с ограниченными возможностями. Например, Ак Барс Банк реализует проект «Доступная среда», в рамках которого люди с инвалидностью, маломобильные группы населения и пожилые люди могут обслуживаться в банке с учетом особенных потребностей. Воспользоваться продуктами и услугами банка можно без посещения отделения — оформить кредит или вклад онлайн, заказать карту с доставкой на дом. Дистанционные услуги доступны через официальный сайт, интернет-банк или мобильное приложение. Официальный сайт банка поддерживает web-контент в рамках специального стандарта WCAG 2.1 для пользователей с различными особенностями, в том числе с когнитивными расстройствами обучения и зрения.

Четверть населения Земли — люди с инвалидностью.

В России, по данным Росстата, насчитывается свыше 11 млн людей с инвалидностью.

В целом, в мире, по оценке исследовательской компании RoD Group, их около 2 млрд человек (1,85 млрд, если быть точнее). Годовой располагаемый доход этой категории потребителей на планете оценивается почти в 2 трлн долларов США, при этом многие из них являются клиентами финансовых организаций.

Согласно расчетам Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) и Агентства стратегических инициатив, в России бизнес ежемесячно недополучает 4,8 млрд рублей «из-за недостаточного уровня инклюзии». Это значит, что компании теряют огромные суммы без адаптации своих офисов, приложений, продуктов и услуг к потребностям людей с инвалидностью, а сами такие клиенты не могут получить необходимый им набор услуг по этой же причине.

Ну очень умные банкоматы

Отдельное направление поддержки пользователей с ограниченными возможностями — специальные банкоматы с так называемым аудиорежимом. Как правило, в них можно поместить любые проводные наушники с классическим разъемом (3,5 мм), чтобы послушать команды. Такими устройствами могут пользоваться даже незрячие клиенты. Сразу после подключения наушников банкомат переходит в режим аудиоподсказок. Функционал в таком режиме обычно ограничен, но позволит совершить основные операции — узнать баланс, а также снять, или внести деньги.

Движение навстречу

Банки постоянно реализуют новые специальные возможности, в том числе технологические, для клиентов с ограничениями. Важная деталь — перед внедрением инноваций для особенных клиентов банки зачастую консультируются с различными ассоциациями, куда входят люди с ограниченными способностями, или с теми, кто постоянно работает с такими людьми.

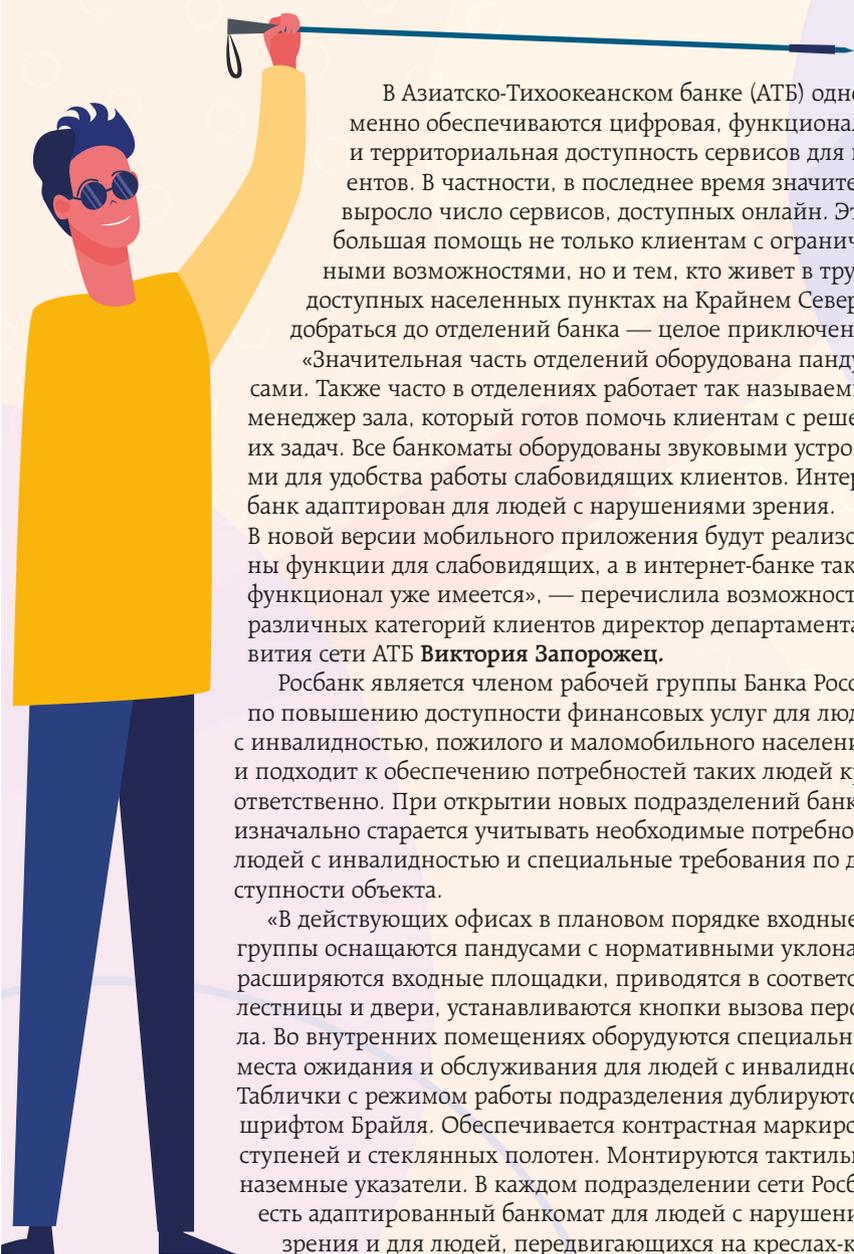
«В своей работе мы стремимся создать для клиентов с ограниченными возможностями доступную и безопасную среду для по-

лучения финансовых услуг. Мы планомерно реализуем мероприятия, направленные на повышение доступности банковских сервисов: внедряем дистанционное обслуживание, оснащаем отделения пандусами и кнопками вызова персонала, обучаем сотрудников этике общения и приемам оказания необходимой помощи клиентам. В отделениях банка клиенты с нарушениями здоровья обслуживаются без очереди. Также мы стремимся к тому, чтобы все отделения банка были оборудованы пандусами, информационными табличками с рельефно-точечным шрифтом Брайля, кнопкой вызова персонала для оказания помощи клиентам, в том числе для сопровождения их до места оказания услуги. Во всех офисах также реализована возможность сопровождения клиента сотрудником в течение всего времени обслуживания», — рассказала президент — председатель правления банка SIAB Галина Ванчикова.

В банке «Открытие» для создания комфортных условий обслуживания клиентов из маломобильных групп населения также применяется комплекс мер. В офисах устанавливаются пандусы или подъемные платформы, на входе имеются кнопки вызова персонала, если необходимо оказать помощь в доступе в офис. Табличка с режимом работы дублируется шрифтом Брайля. Для людей с ослабленным зрением маркируются яркими наклейками стеклянные двери и ступени. Внутри помещения для удобства ориентирования на полу монтируются тактильные полосы, ленты и направляющие.

«Из последних нововведений — для обслуживания клиентов с нарушением зрения разрабатывается функционал, позволяющий обслуживаться в наших банкоматах с помощью голосового сопровождения. Трансляция звука будет осуществляться через встроенные динамики банкомата. Также будет доступно подключение наушников клиента. Для включения этого режима клиенту необходимо будет ввести определенный набор цифр на клавиатуре банкомата. Дальнейшее проведение операции осуществляется с помощью введения определенных цифр на клавиатуре, которые подскажет голосовой помощник», — поделились с «Б.О» представители банка «Открытие».

Для корректной коммуникации клиента «Открытия» с банкоматом на все его части, участвующие в обслуживании (кардридер, клиентская клавиатура, модуль приема и выдачи наличных), будут наклеены стикеры со шрифтом Брайля. Доступны будут три базовые операции: выдача, внесение наличных и уточнение баланса. Такой функционал будет запущен в банкоматной сети банка «Открытие», насчитывающей 3,7 тыс. устройств, уже в первой половине 2023 года.



В Азиатско-Тихоокеанском банке (АТБ) одновременно обеспечиваются цифровая, функциональная и территориальная доступность сервисов для клиентов. В частности, в последнее время значительно выросло число сервисов, доступных онлайн. Это большая помощь не только клиентам с ограниченными возможностями, но и тем, кто живет в труднодоступных населенных пунктах на Крайнем Севере, где добраться до отделений банка — целое приключение.

«Значительная часть отделений оборудована пандусами. Также часто в отделениях работает так называемый менеджер зала, который готов помочь клиентам с решением их задач. Все банкоматы оборудованы звуковыми устройствами для удобства работы слабовидящих клиентов. Интернет-банк адаптирован для людей с нарушениями зрения.

В новой версии мобильного приложения будут реализованы функции для слабовидящих, а в интернет-банке такой функционал уже имеется», — перечислила возможности для различных категорий клиентов директор департамента развития сети АТБ **Виктория Запорожец**.

Росбанк является членом рабочей группы Банка России по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения и подходит к обеспечению потребностей таких людей крайне ответственно. При открытии новых подразделений банк изначально старается учитывать необходимые потребности людей с инвалидностью и специальные требования по доступности объекта.

«В действующих офисах в плановом порядке входные группы оснащаются пандусами с нормативными уклонами, расширяются входные площадки, приводятся в соответствие лестницы и двери, устанавливаются кнопки вызова персонала. Во внутренних помещениях оборудуются специальные места ожидания и обслуживания для людей с инвалидностью. Таблички с режимом работы подразделения дублируются шрифтом Брайля. Обеспечивается контрастная маркировка ступеней и стеклянных полотен. Монтируются тактильно-наземные указатели. В каждом подразделении сети Росбанка есть адаптированный банкомат для людей с нарушением зрения и для людей, передвигающихся на креслах-колясках. Все страницы сайта банка имеют чат-кнопку с возможностью использования мессенджера WhatsApp, в том числе в целях оказания дистанционной ситуационной помощи людям с инвалидностью. На сайте банка создан специальный раздел для людей с инвалидностью, а для слабовидящих реализована панель настроек «режим комфортного чтения», — рассказала руководитель направления устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности Росбанка **Екатерина Плужник**.

На сегодняшний день уже около 60% подразделений сети Росбанка также оснащены портативными информационными индукционными системами для слабослышащих. В то же время коммуникационными устройствами, позволяющими вводить информацию с использованием клавиатуры (для людей с полной потерей слуха или нарушением речи), обеспечены все отделения банка.

Большое внимание банки уделяют адаптации своих мобильных приложений под нужды особенных клиентов. Так, Ак Барс Банк учитывает потребности людей с нарушением зрения: текст оптимизирован и сокращен, элементы подписаны и исполнены в контрастных тонах для более простого восприятия. Располо-

жение элементов адаптировано для минимизации движений и нажатий, отсутствуют мерцающие элементы.

Но и в офисах для клиентов с ограниченными возможностями придумывают все более простые и удобные способы обслуживания.

«В Ак Барс Банке инвалиды по зрению могут подписывать документы при помощи факсимиле. Во время кассовых операций сотрудник озвучивает для клиента характеристику и сумму операций, что позволяет получить услугу без присутствия доверенных лиц. На клавиатуре присутствуют тактильные метки, которые позволяют лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации», — поделились с «Б.О» в пресс-службе кредитной организации.

Помимо этого в Ак Барс Банке планируют выводить информацию на экран укрупненным шрифтом, разместить тактильные наземные и настенные указатели, внедрить звуковую информацию в зале обслуживания, адаптировать систему электронной очереди под клиентов с ограниченными возможностями. Еще один важный план — установить специальные коммуникационные устройства, усиливающие звук и позволяющие вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами кредитной организации, а также сделать отдельные окна для обслуживания людей с инвалидностью и маломобильных групп населения, в том числе с пониженным уровнем шума для пользователей слуховых аппаратов или низкими стойками и столами для пользователей инвалидных колясок.

Что немаловажно, банки специальным образом обучают своих сотрудников работе с клиентами, имеющими инвалидность.

«Мы провели аудит банковского приложения на предмет доступности для людей с инвалидностью. В настоящее время идут дизайн и разработка процесса обслуживания людей с инвалидностью от первого касания с банком до сервисного обслуживания, — рассказали в пресс-службе банка «Тинькофф». — Кроме того, в 2022 году мы провели масштабное исследование сотрудников поддержки для выявления наиболее часто встречающихся вопросов при взаимодействии с клиентами с инвалидностью. Результаты этого исследования и примеры сложностей будут заложены в специальный обучающий курс для сотрудников. Для повышения качества и глубины этого курса мы привлекли также независимых экспертов и некоммерческие организации. Запуск обучения по новому курсу запланирован на 2023 год».

Аналогичные курсы уже запущены или разрабатываются в Росбанке, банке «Открытие», Ак Барс Банке, АТБ и некоторых других. **Б.О**