
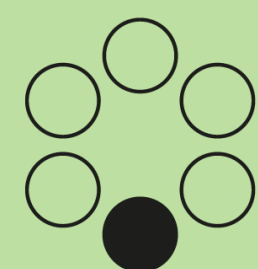


Безбар'єрний та інклюзивний фінансовий сектор

Проект
Національного банку України

 Національний
банк України



економічна
безбар'єрність



Безбар'єрний та інклюзивний фінансовий сектор – стратегічне завдання Національного банку, за яким ми працюємо по трьом компонентам:

Починаємо з себе

Інклюзивний Національний банк



Фізична доступність



Доступний веб-сайт



Доступні дистанційні канали комунікації



Толерантна корпоративна культура

Оптимізуємо регулювання

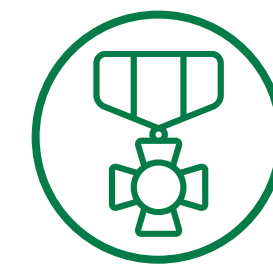
Регулювання



Зміни в регулюванні для запровадження інклюзивних норм



Запровадження спеціалізованих продуктів



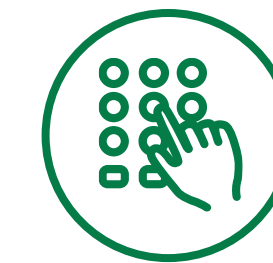
Ветеранська підтримка



Power Banking 2.0

Уводимо стандарти

Безбар'єрні фінансові послуги



Приведення відділень фінансових установ та устаткування (АТМ) у відповідність до нових норм щодо інклюзивності



Дистанційні канали надання фінансових послуг враховують потреби людей з інвалідністю



Запровадження інноваційних фінансових продуктів для людей з інвалідністю

Принципи безбар'єрності при наданні фінансових послуг

Нульова терпимість до будь-яких форм дискримінації

споживачів фінансових послуг під час установалення ділових відносин та наданні фінансових послуг **за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами**



Застосування позитивних дій та конкретних рішень

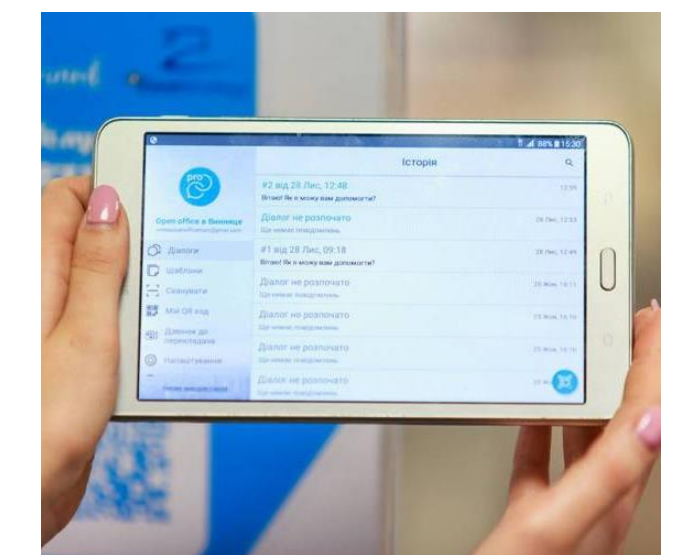
Дозволяють надавати споживачам безбар'єрні фінансові послуги

- Толерантність до специфічних особливостей поведінки споживача
- Процедури і порядки безперешкодні для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення
- Приміщення та устаткування установи відповідають універсальному дизайну та фізично доступні

Інформування людей з інвалідністю про наявність в установі конкретних рішень

Дозволяють отримати послугу на рівні з іншими споживачами установи

- Усно під час взаємодії
- Письмово: на власному веб-сайті, у застосунках, в місцях надання послуг



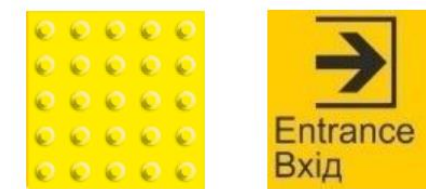
Людям з інвалідністю та маломобільним групам населення забезпечується

Фізична доступність приміщень та устаткування

Вхідна група



Приміщення



Зона обслуговування:

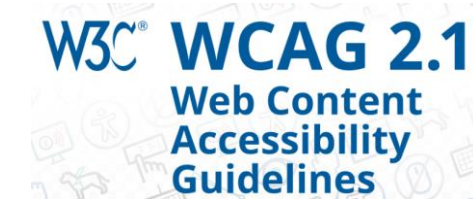
- Відеоматеріал дублюється голосом; рядком, що біжить або жестовою мовою
- Банкомат, термінал оснащені роз'ємами для навушників, марковані шрифтом Брайля



Дистанційна доступність послуг

Веб-сайт, застосунки

- ДСТУ EN 301 549:2022 з цифрової доступності
- Загальний сайт та його мобільна версія враховує потреби МГН



Спеціальні функції:

- Віртуальний співрозмовник (чат-бот)
- Сервіс обміну миттєвими повідомленнями з працівником



Безперешкодність процедур та порядків

Порядок встановлення ділових відносин та надання послуг:

- Активне застосування технологій розпізнання ідентифікаційних даних (за відбитком пальця, за зовнішністю, за голосом)

Обладнання приміщень:

- «Машиною, що читає» (синтез мови та сканування)
- Програма екранного збільшення, екранного диктора
- Комунікаційним пристроєм (спілкування через клавіатуру)
- Пристроєм або ПЗ для відеозв'язку з перекладачем жестової мови

Відповідність цінностям рівності, терпимості



- 1 Споживачу **забезпечено вибір зручного способу обслуговування** залежно від його потреб внаслідок функціонального обмеження (у приміщенні, дистанційний, усний, письмовий, з перекладачем жестової мови)
- 2 Заходи ідентифікації та верифікації людей з інвалідністю проведено належно їх фізичних чи функціональних обмежень або їх ступеню **(дистанційними каналами зв'язку)**
- 3 Споживача **повідомлено про наявність спеціалізованої апаратури/обладнання** та умови користування ними, додаткових безкоштовних сервісів (послуг) та інструментів
- 4 Споживачу з **порушеннями зору інформація зачитується** (для випадків залишкового зору, тотальної сліпоты) або продубльована кеглем шрифту від 16 пунктів (для випадків слабозорості)
- 5 Використовується **письмова форма мови**, якщо виникають бар'єри при усному спілкуванні. За необхідністю залучена **допомога перекладача жестової мови**

Фінансові установи отримують інструменти самооцінки власної ІНКЛЮЗИВНОСТІ

Запроваджуватимуться ЧЕК-ЛИСТИ

- Доступність приміщень, прилеглої території, зон обслуговування та самообслуговування, а також пунктів дистанційного обслуговування установи з урахуванням вимог ДБН
- Рівень інклюзивної привітності працівника установи
- Заходи з приведення приміщень та оновлення устаткування, в яких/за допомогою якої установою здійснюється надання фінансових послуг людям з інвалідністю



Методичні рекомендації з обслуговування людини з функціональними порушеннями

- З порушенням слуху
- З порушенням зору
- З порушенням опорно-рухового апарату, з ампутацією кінцівок
- З розладами мови, розладами голосу
- З розладами розвитку мовлення, здібностей до навчання
- З розумовими та психічними розладами (які є дієздатними)
- З епілептичними синдромами

Впровадження



Методичні рекомендації поширюватимуться на надавачів **банківських, фінансових, платіжних, супровідних та інших послуг** (усі піднаглядні НБУ установи)



Наразі проєкт Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України **доопрацьовується** за результатами проведеного громадського обговорення

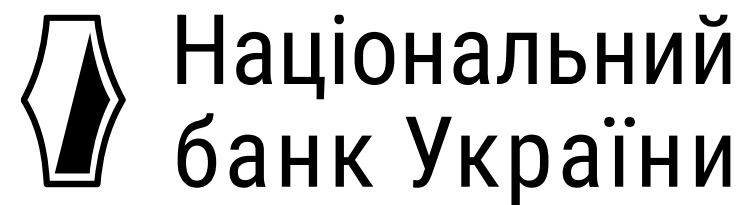




ОФІС
ПРЕЗИДЕНТА
УКРАЇНИ



Кабінет
Міністрів України



Національний
банк України



European
Social
Charter

Charte
sociale
européenne



COUNCIL OF EUROPE
75
1949 - 2024
CONSEIL DE L'EUROPE



World Health
Organization

Аналітична та презентаційна підтримка надана проєктом Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні», що має на меті досягти того, щоб групи осіб, зокрема населення, яке постраждало від війни, користувалися підвищеним рівнем соціальних прав та соціального захисту.

Електронна система моніторингу реалізації плану заходів на 2023-2024 роки та впровадження RBM в документи з безбар'єрності розробляється SURGe і Національним інститутом стратегічних досліджень.



безбар'єрність