



ФНП



**Рекомендации для финансовых
институтов по взаимодействию с
клиентами с нарушением зрения
(инклюзивный комплаенс)**

Содержание

1. Предпосылки, цели разработки и структура инклюзивного комплаенса.....	3
2. Инвалиды по зрению как особая категория граждан.....	10
3. Правила и этика общения со слепыми и слабовидящими клиентами финансовых организаций.....	15
4. Рекомендации по обеспечению доступности территории и помещений финансовых организаций для лиц с нарушением зрения	18
5. Рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансовых организаций для клиентов с нарушением зрения.....	22
6. Список использованной литературы.....	26

1. Предпосылки, цели разработки и структура инклюзивного комплаенса

Последние годы ознаменовались в России значительной активизацией усилий по интеграции лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в широкую социальную практику.

Отчетливое начало этому процессу положило принятие Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – документа, который едва ли не впервые в отечественной истории напрямую зафиксировал системную целевую установку государства на обеспечение гражданам данной категории равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод во всем их комплексе. При этом к числу таких неотъемлемых прав и свобод Закон относит и экономические [1].

Важнейшим актом в области нормативно-правового обеспечения социальной интеграции лиц с ОВЗ, их включения во все сферы жизни общества, включая финансово-экономическую, явилась ратификация Российской Федерацией в 2012 году Конвенции ООН о правах инвалидов [2], логически продолжившая и фундаментально закрепившая линию на продвижение к международным стандартам инклюзивной политики государства в отношении граждан с инвалидностью. Став участником данной Конвенции, Россия, тем самым, взяла на себя весь комплекс предусмотренных этим документом обязательств, в том числе – в части обеспечения инвалидам равных с другими гражданами имущественных прав и прав, касающихся контроля финансовых дел и доступа к банковским услугам: статья 12 Конвенции гласит, что «государства-участники принимают все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов на владение имуществом и его наследование, на управление собственными финансовыми делами, а также на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам финансового кредитования...» [3].

В этом нормативно-правовом контексте закономерно стали реализовываться те или иные практические шаги по воплощению инклюзивной «философии» взаимодействия финансовых институтов¹ с лицами с ОВЗ.

Так, Центральный Банк Российской Федерации 29.07.2015 года выступил с официальным письмом №02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов» в адрес коммерческих и некоммерческих финансовых организаций.

В данном документе регулятор обращает внимание на то, что вступившим в силу с 01 января 2016 года Федеральным законом от 1.12.2014

¹ Под финансовыми институтами или финансовыми организациями в настоящем документе понимаются банковские и небанковские организации, осуществляющие в установленном порядке деятельность на финансовых рынках.

№419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» внесены изменения в статью 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»: в соответствии с ними организации независимо от их организационно-правовых форм должны обеспечивать инвалидам, в частности, беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры и помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Руководствуясь этим, Банк России указывает на целесообразность активизации усилий кредитных организаций и некредитных финансовых организаций по обеспечению инвалидам беспрепятственного доступа к объектам их инфраструктуры, а также помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих их доступу к предоставляемым услугам [9].

Линию на стимулирование банковской системы к созданию условий для безбарьерного доступа инвалидов к соответствующим услугам Центральный Банк последовательно продолжил, распространив 12.05.2017 года «Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» №ИН – 03 – 59/20 [10].

Между тем, ситуация в данной сфере продолжает оставаться далеко не оптимальной, что обнаруживается как на уровне социальной группы инвалидов в целом, так и применительно к отдельным категориям лиц с инвалидностью, причем особое место среди них занимают инвалиды по зрению.

Так, результаты исследования 40 ведущих российских банков, проведенного аналитическим центром НАФИ и Финпотребсоюзом, свидетельствуют о том, что большинство из них не готовы обслуживать людей с инвалидностью (готовы к обслуживанию инвалидов только 45% банков).

При этом ни один из банков не адаптирован полностью для обслуживания клиентов-инвалидов различных категорий. Более того, показатели, являющиеся критичными для людей с инвалидностью, оказались невысокими абсолютно у всех 40 ведущих банков России. В частности, ни один банк не имеет версии **интернет-сайта для слабовидящих** клиентов.

Сходная ситуация обнаруживается и с собственно обслуживанием клиентов с инвалидностью: лишь три из сорока банков предоставляют какие-либо специальные продукты или услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья. Вне очереди людей с инвалидностью обслуживают только 18 из 40 обследованных банков, а клиентов с нарушениями сенсорной сферы готовы принять лишь 45% из этих банковских организаций.

В целом же среди 40 ведущих российских банков наиболее адаптированными к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья оказались:

- Альфа-банк;
- Юниаструм Банк;
- Ситибанк;
- ВТБ 24;
- Райффайзенбанк [10].

Наличие значительных «зон роста» в области взаимодействия банковской системы с клиентами из числа инвалидов зафиксировало и другое исследование, проведенное порталом Банки.ру как раз в контексте реализации рекомендации Центробанка о наращивании усилий по обеспечению инвалидам беспрепятственного доступа к объектам и услугам банковских организаций, причем весьма красноречивым оказался уже сам уровень заинтересованности банков в рассмотрении и обсуждении соответствующей проблематики: анкеты были разосланы почти 100 крупнейшим кредитным организациям, но ответили на их вопросы лишь 11 – банки «Открытие», «Траст», «Союз», «Русский Стандарт», Росбанк, Райффайзенбанк, Московский Кредитный Банк (МКБ), Лето Банк, Российский Национальный Коммерческий Банк (РНКБ), Интеркоммерц Банк, РосинтерБанк. Однако и в этих кредитных организациях несмотря на предпринимаемые ими ощутимые усилия отнюдь не достигнуты близкие к максимальным показатели доступности их инфраструктуры и продуктов для людей с инвалидностью по зрению.

В частности, в банке «Открытие» клавиатуры всех эксплуатируемых кредитной организацией банкоматов оснащены центральной точкой, необходимой для ориентирования, но не содержат полного дублирования всех функциональных надписей рельефно-точечным шрифтом. Лишь около 20% банкоматов кредитной организации также оснащены наклейками с маркировкой, выполненной рельефно-точечным шрифтом, где обозначаются функциональные части банкомата – чековый принтер, кардридер, купюроприемник. При этом звуковое сопровождение в громкоговорящем варианте или с использованием наушников в банкоматах не поддерживается.

Банкоматы Райффайзенбанка оборудованы для инвалидов по слуху, но не оборудованы для инвалидов по зрению [11].

В подобной ситуации социально ответственные банковские структуры, их руководство идут на резонансные меры с целью ее оптимизации.

Сбербанк начал проводить технологическую проверку того, насколько предоставляемые им сервисы и услуги адаптированы для людей с инвалидностью. И в рамках ее реализации глава банка Г.О. Греф, создав эффектный прецедент, в специальном костюме, симулирующем инвалидность по зрению и по слуху, лично посетил один из офисов Сбербанка для тестирования возможностей получения подобным клиентом банковского кредита [13].

При этом данный показательный шаг был осуществлен на фоне реализации Сбербанком нового проекта, получившего название «Особенный банк» и направленного на адаптацию сервисов и продуктов под потребности людей с инвалидностью. Цель этого проекта состоит в том, чтобы, изучив потребности клиентов с ограниченными возможностями здоровья и системно трансформировав для них продукты, услуги и сервисы, а также комплексно модифицировав внутрибанковские процессы, сделать кредитное учреждение одинаково доступным для всех клиентов [17]¹.

В свою очередь, Лето Банк, в котором 70% парка банкоматов оборудованы шрифтом Брайля и разъемами для наушников, планирует также изготовить специальные аудиоролики для слабовидящих людей и оснастить ими банкоматы.

В банке «Русский Стандарт» для инвалидов по зрению весь парк банкоматов и cash-in-устройств оборудован ПИН-клавиатурами с нанесенными координатными точками; в РосинтерБанке все банкоматы и платежные терминалы оснащены специальной ПИН-клавиатурой для слабовидящих граждан, а в Росбанке устанавливаются банкоматы с дублированием текстовой информации шрифтом Брайля [11].

Вступило в силу Указание Центрального банка Российской Федерации от 16.02.2015 №3568-У «О внесении изменений в положение Банка России от 24 апреля 2008 года №318-п «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монет Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации». В соответствии с данным документом незрячим и слабовидящим при получении или внесении наличных в банках больше не требуется предъявлять документы об инвалидности по зрению, заблаговременно предоставлять образец факсимиле банку, а также ставить факсимиле на ордере о совершении кассовой операции. Кроме того, из правил исключен пункт, согласно которому работники банка должны сверять факсимиле с нотариально заверенным образцом, принятым от незрячего изначально, что также облегчает в процедурном плане совершение кассовых операций клиентом – инвалидом по зрению [8].

В настоящее время активно прорабатывается вопрос о закреплении законом права инвалидов по зрению использовать факсимиле в качестве аналога собственноручной подписи при получении средств в финансовых организациях или при их внесении.

К процессу подключился и в определенном смысле возглавил его Центральный Банк Российской Федерации, который рассматривает вопрос о введении санкций в отношении банков с низким уровнем адаптированности к специфическим потребностям лиц с ограниченными возможностями

¹ Нельзя, впрочем, не отметить, что название проекта, опирающееся на термин «особый», в известном смысле идет вразрез с его отчетливо заявленными инклюзивными целевыми установками, ибо маркирует, скорее, эксклюзивный, нежели инклюзивный подход к банковскому обслуживанию клиентов из числа инвалидов.

здоровья. Речь идет о том, что по соответствующему критерию Центробанк будет оценивать деятельность кредитных организаций в рамках поведенческого надзора. Как предусматривается, банки, не приспособленные для инвалидов, будут получать предписания от регулятора, обязывающие устранить нарушения, выявленные ревизорами ЦБ в ходе проверок. За неоднократное неисполнение своих предписаний ЦБ может лишить банк лицензии [19].

Центральный Банк Российской Федерации разработал проект Дорожной карты повышения финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп граждан. Основная цель мероприятий, включаемых в Дорожную карту, декларируется как обеспечение эволюционного изменения среды предоставления финансовых услуг с тем, чтобы в итоге:

- устранить различие в финансовой доступности для разных категорий граждан и обеспечить запуск механизмов решения проблем, возникающих у инвалидов при получении финансовых услуг, одновременно усилив внимание к вопросам защиты их прав как потребителей таких услуг;
- устранить барьеры, препятствующие лицам с ограниченными возможностями здоровья в получении финансовых услуг наравне с другими гражданами.

При этом, что касается последнего, то акцент делается, прежде всего, на «отношенческих» барьерах, лежащих в плоскости межличностного взаимодействия между персоналом банков и клиентами из числа инвалидов, ибо именно их преодоление решающим образом влияет на устранение остальных барьеров, связанных с физической (предметно-пространственной) доступностью офисов финансовых организаций или доступностью интерфейсов.

Подобная постановка вопроса является совершенно оправданной: специальная психология в качестве главного препятствия в плане интеграции инвалидов в общество рассматривает неадекватные социальные установки к ним [12].

В конкретных формах своего существования эти установки весьма многообразны, однако, будучи сгруппированными исходя из своих главных существенных характеристик, они сводятся к двум основным.

Речь идет, во-первых, об установке избегания инвалидов, причем избегание здесь может варьировать в весьма широком диапазоне – от завуалированного стремления не вступать в контакт с инвалидами до открытого, не скрываемого дистанцирования от них. Эта установка, в свою очередь, провоцирует возникновение у лиц с ОВЗ аналогичной встречной установки к окружающим, выражающейся в так называемом «сепаратизме психики» инвалида, который проявляется в его убежденности в том, что ему может быть комфортно только среди инвалидов и лишь они могут по-настоящему понять его и помочь ему.

Другая неадекватная социальная установка к инвалидам – это псевдоположительная установка. Она выражается в гипертрофированной

жалости к инвалиду, унижающей его достоинство, лишаящей его самостоятельности и делающей его зависимым от окружающих как в физическом, так и в психологическом плане. Эта установка провоцирует возникновение у инвалидов так называемой иждивенческой установки к окружающим [18].

Опосредование взаимодействия банка с клиентами-инвалидами данными неадекватными социальными установками, создавая предпосылки реализации сотрудниками неверных моделей поведения по отношению к таким клиентам, порождает фактически дезинтегративную среду финансовой организации, блокируя решение вопросов обеспечения ее архитектурной и информационно-технологической доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В полной мере это касается и инвалидов по зрению как потенциальных клиентов кредитных организаций.

В такой ситуации принципиальное значение приобретает выработка системного и практико-ориентированного представления о путях совершенствования банковского обслуживания инвалидов по зрению, с комплексной опорой на современную парадигму специальной (коррекционной) педагогики и психологии, достижения архитектурно-строительной и инженерной мысли, IT-технологий.

Данные обстоятельства и определили необходимость разработки рекомендаций для финансовых институтов по защите прав и интересов клиентов – инвалидов по зрению как потребителей финансовых услуг.

Эти рекомендации правомерно именовать «инклюзивным комплаенсом».

Термин «инклюзивный комплаенс» образован от слов «инклюзивный», означающего «включающий» или «вовлеченный», и «комплаенс», что значит «соответствие требованиям». Понятие инклюзии широко используется в сфере работы с инвалидами и, трактуемое в буквальном смысле, подразумевает вовлеченность этих людей в обычную жизнедеятельность, то есть обеспечение их безбарьерного доступа к привычным здоровому человеку социальным благам и услугам. Термин «комплаенс», привнесенный из зарубежной практики, все шире используется в финансово-экономической сфере, например, в банках, и означает соблюдение надлежащих стандартов поведения на рынке, в том числе – справедливое отношение к клиентам. Объединение этих двух слов в термин «инклюзивный комплаенс» будет означать совокупность рекомендаций для финансовых институтов по защите прав и интересов особых клиентов – инвалидов по зрению как потребителей оказываемых ими финансовых услуг.

Настоящий инклюзивный комплаенс интегрирует в своем составе несколько рекомендаций.

Рекомендации, касающиеся этических аспектов и правил общения с клиентами финансовых институтов из числа инвалидов по зрению, базируются на фундаментальных практико-ориентированных положениях

тифлопсихологии и тифлопедагогике, отражающих особенности личностного и коммуникативного развития в условиях глубокой зрительной недостаточности [14; 16 и др.].

Рекомендации, посвященные вопросам обеспечения доступности предметно-пространственной среды финансовых организаций для клиентов – инвалидов по зрению, учитывают требования стандарта «Designing for Accessibility» [20], опираются на нормы свода правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (СП 59.13330.2012) [5], представляющего собой актуализированную редакцию свода правил по проектированию и строительству (СП 35-101-2001) «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения» [6], а также свода правил «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования» (СП 139.13330.2012) [7].

Наконец, рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансовой организации для слепых и слабовидящих клиентов учитывают передовые практики банковского обслуживания инвалидов по зрению и при этом соотнесены с Национальным стандартом Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» (ГОСТ Р 52872-2007) [4] и требованиями Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 – руководства по обеспечению доступности веб-контента, содержащего многочисленные рекомендации, направленные на обеспечение его большей доступности для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе – лиц с глубоким нарушением зрения [21].

Комплаенс завершается списком использованных источников.

Настоящий комплаенс может стать важным инструментом реализации – применительно к инвалидам по зрению – духа и буквы Кодекса этических принципов банковского дела, одобренного XIX Съездом Ассоциации российских банков 2 апреля 2008 года, и, в частности, его положения о признании равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, и уважении их прав и законных интересов (п. 2.1) [15].

2. Инвалиды по зрению как особая категория граждан

Инвалиды по зрению дифференцируются на две категории – слепые (инвалиды по зрению I группы) и слабовидящие (инвалиды по зрению II группы). При этом каждая из этих категорий характеризуется внутренним многообразием.

Что касается **слепоты**, то различают тотальную слепоту, светоощущение и практическую слепоту (наличие остаточного зрения).

Тотально слепые характеризуются абсолютной слепотой на оба глаза, что обуславливает полное отсутствие у них даже зрительных ощущений (отсутствие возможности различить свет и тьму). Ведущую роль в познавательной и ориентировочной деятельности тотально слепых играют осязательное и слуховое восприятие. Другие анализаторы выполняют вспомогательную роль.

Слепые со светоощущением – в отличие от тотально слепых – имеют зрительные ощущения. При этом по своим зрительным возможностям данная группа весьма разнообразна и включает в себя:

- слепых, у которых имеется светоощущение с неправильной проекцией (не могут правильно определять направление света), что не дает им возможности использовать светоощущение при самостоятельной ориентировке в пространстве;
- слепых, у которых имеется светоощущение с правильной проекцией (могут адекватно определять направление света), что позволяет использовать его в познавательной деятельности и в пространственной ориентировке;
- слепых, у которых наряду со светоощущением имеется цветоощущение (могут наряду со светом и тьмой различать цвета), что обеспечивает возможность его использования в познавательной и ориентировочной деятельности.

К слепым с остаточным зрением (практическая слепота) относятся как лица, имеющие относительно высокую по сравнению с другими группами слепых остроту зрения (от 0,005 до 0,04 на лучше видящем глазу в условиях оптической коррекции), так и люди, у которых более высокая острота зрения (она может достигать даже до 1,0), но границы поля зрения сужены до 10-15 градусов или до точки фиксации. Это, в свою очередь, создает возможность зрительного восприятия предметов и объектов окружающего мира, их цвета, формы и размер предметов и объектов, а значит – и формирования зрительных представлений, пусть и весьма некачественных. Однако в силу того, что остаточное зрение характеризуется неравнозначностью нарушений отдельных функций, неустойчивостью ряда компонентов и зрительного процесса в целом, повышенной утомляемостью, ведущими в познавательной деятельности лиц данной категории выступают осязательное и слуховое восприятие, тогда как зрительное восприятие должно играть роль вспомогательного средства ориентировки, контроля своих действий и получения информации.

При слепоте обедняется чувственный опыт: вследствие сокращения зрительных ощущений и восприятий снижается количество и качество зрительных представлений – они характеризуются фрагментарностью, нечеткостью, схематизмом, вербализмом, недостаточной обобщенностью, что усугубляется низким уровнем развития сохранных анализаторов, недостаточной сформированностью приемов обследования предметов и объектов окружающего мира и др.

Наряду с этим, к негативным последствиям слепоты относятся низкий уровень развития основных свойств внимания (недостаточная его концентрация и ограниченные возможности его распределения) и трудности реализации процессов запоминания, узнавания, воспроизведения и др.

При слепоте возникают специфические трудности, иногда непреодолимые, в овладении языковыми и особенно неязыковыми (мимика, пантомимика, интонация) средствами общения; речь незрячих характеризуется нарушенным соотношением слова и образа, проявляющимся в слабой связи речи с предметным содержанием, а иногда – в разрыве между словом и образом.

Для письма и чтения слепые пользуются рельефно-точечным шрифтом, разработанным французским педагогом Луи Брайлем (рис. 2.1).

В его основе лежит комбинация из 6 точек, расположенных по 3 в двух вертикальных рядах. Знак, изображенный комбинацией рельефных точек высотой 0,6 мм и диаметром 1,4 мм, записывается в ячейке размером 4,2 мм х 7 мм. Шрифт Брайля читается на ощупь, с помощью указательного пальца одной или обеих рук.



Рисунок 2.1 – Шрифт Брайля

Для ручного письма рельефно-точечным шрифтом используются брайлевский прибор, представляющий собой своего рода трафарет, в котором фиксируется специальная, утолщенная, бумага, и грифель – приспособление, схожее с затупленным шилом. Бумага вставляется между двумя пластинами брайлевского прибора. Каждая ячейка пластины соответствует брайлевской ячейке. Грифель надавливает на бумагу по углублениям в нижней пластине, чтобы получить брайлевский знак. Так как для прочтения написанного, бумагу нужно перевернуть, записи делаются справа налево. Точки 1, 2, и 3 оказываются с правой стороны, а точки 4, 5 и 6 – слева.

Кроме того, система Брайля позволяет слепому писать и с помощью брайлевской печатной машинки, а также, что еще более важно в современных условиях, дает незрячему возможность пользоваться компьютером с брайлевским дисплеем и брайлевским принтером.

Для ориентировки в пространстве слепыми в качестве главного вспомогательного средства используется трость, длина которой подбирается с учетом роста человека.

Существуют две техники ходьбы с тростью – **диагональная и маятниковая.**

Диагональная техника применяется при ходьбе по знакомым маршрутам и является основной при ходьбе в помещениях. Эта техника, при которой трость держится по диагонали (если ручка в правой руке, то наконечник несколько левее левой ноги, а если трость в левой руке, то наоборот), сопряжена с использованием либо приема касания, либо приема скольжения и при движении в помещении предохраняет слепого от непосредственного столкновения с предметами и людьми, находящимися в помещении на его пути, и позволяет одновременно следить за ориентирами.

Маятниковая техника, расширяя зону контролируемого пространства, **применяется при** изучении любых новых маршрутов, в наибольшей степени обеспечивая безопасность и самостоятельность передвижения незрячего в любой обстановке. При технике маятника трость используется для обследования пространства перед идущим слепым, являясь щупом и «удлинняя» руку слепого.

Что касается **слабовидения**, то оно характеризуется, прежде всего, показателями остроты зрения от 0,05 до 0,4 на лучше видящем глазу в условиях оптической коррекции. Также слабовидение может быть обусловлено нарушением другой базовой зрительной функции – поля зрения.

Категория слабовидящих также представляет собой внутренне неоднородную группу, различающуюся по своим зрительным возможностям, детерминированным состоянием зрительных функций и характером глазной патологии.

Выделяются 3 степени слабовидения: тяжелая, средняя, слабая.

Слабовидение тяжелой степени характеризуется остротой зрения, находящейся в пределах от 0,05 до 0,09 на лучше видящем глазу в условиях оптической коррекции. Наряду со значительным снижением остроты зрения,

как правило, нарушен и ряд других зрительных функций: поле зрения (сужение или наличие «слепых участков»), светоощущение (повышение или понижение светочувствительности), пространственная контрастная чувствительность, цветоразличение, глазодвигательные функции (в виде косоглазия или нистагма – произвольных колебательных движений глаз высокой частоты) и др. Нарушение зрительных функций значительно затрудняет формирование адекватных, точных, целостных, полных чувственных образов окружающего, снижает возможности ориентировки как в микро-, так и макропространстве, осложняет процесс зрительного восприятия, обуславливает возникновение трудностей в познавательной деятельности.

При этом несмотря на весьма низкую остроту зрения и нестабильность зрительных функций ведущим в познавательной деятельности при слабовидении тяжелой степени выступает зрительный анализатор. Однако определенная часть лиц, входящих в данную группу, наряду с применением традиционной системы письма и чтения должна параллельно использовать рельефно-точечную систему.

При *слабовидении средней степени* острота зрения колеблется в границах от 0,1 до 0,2 на лучше видящем глазу в условиях оптической коррекции. При этих показателях остроты зрения наблюдаются искажения зрительных образов и трудности зрительного контроля при передвижении в пространстве, в большинстве случаев имеет место монокулярный характер зрения.

В данную группу входят также лица, у которых, наряду со снижением остроты зрения, могут иметь место нарушения (отдельные или в сочетании) других зрительных функций (поля зрения, светоощущения, пространственной контрастной чувствительности, цветоразличения, глазодвигательные функции и др.). Вследствие комбинированных поражений зрительной системы снижается зрительная работоспособность, осложняется зрительно-моторная координация, что затрудняет познавательную и ориентировочную деятельность.

Слабовидение слабой степени характеризуется остротой зрения от 0,3 до 0,4 на лучше видящем глазу при оптической коррекции. Несмотря на то, что данные показатели остроты зрения позволяют человеку в хороших офтальмо-гигиенических условиях успешно использовать зрение для построения полноценного образа объекта (предмета), воспринимаемого на близком расстоянии, лица с таким слабовидением испытывают определенные трудности и при восприятии окружающего мира, и в познавательной деятельности.

В целом для слабовидящих характерны такие особенности, как снижение общей и зрительной работоспособности, нарушения зрительно-моторной координации, замедленное письмо и чтение, что обуславливается нарушением взаимодействия зрительной и глазодвигательной систем, трудности зрительного контроля и выполнения операций и действий,

требующих согласованных движений глаз, многократных переводов взора с объекта на объект и др.

У слабовидящих наблюдается нарушение координации, точности, объема движений, нарушение сочетания движений глаз, головы, тела, рук и др.

Слабовидящим свойственны затруднения в овладении пространственными представлениями, в ориентировке в микро- и макропространстве, у них ограничены возможности дистантного восприятия и развития обзорных возможностей, снижен темп зрительного анализа.

При слабовидении, хотя и в меньшей степени, чем при слепоте, но также наблюдаются трудности в овладении языковыми и неязыковыми средствами общения, осуществлении коммуникации.

Кроме того, у слабовидящих могут формироваться некоторые негативные качества личности – недостаточная самостоятельность, иждивенчество, а также снижаться уровень развития мотивационной сферы.

Тем самым, инвалиды по зрению представляют собой качественно своеобразную, весьма специфическую в психологическом, поведенческом и коммуникативном плане категорию клиентов финансовых организаций.

3. Правила и этика общения со слепыми и слабовидящими клиентами финансовых организаций

При общении с клиентами из числа инвалидов по зрению работники финансовых организаций должны знать и осознавать своеобразие их коммуникативного статуса, учитывать особенности их социально-бытовой и пространственной ориентировки, и для создания оптимально комфортной и доброжелательной обстановки с целью долгосрочного и продуктивного взаимодействия с такими клиентами персоналу финансовой организации необходимо придерживаться следующих норм:

- в начале общения нужно внятно и громко назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также представить поименно других участников диалога и присутствующих; в свою очередь, представляя им слепого клиента, необходимо это делать так, чтобы он знал, в какую сторону ему надо повернуться;
- при общении с группой клиентов, имеющих нарушения зрения, каждый раз надо называть имя того, к кому обращаются;
- при общении следует обращаться непосредственно к слепому/слабовидящему, а не к его сопровождающему с сохранным зрением;
- необходимо выяснить у клиента с нарушением зрения, нужна ли ему помощь и в какой мере, а в случае положительного ответа оказать ее; при этом не следует негативно реагировать, если предложение о помощи отклонено;
- необходимо кратко описать слепому клиенту его местонахождение в офисе и проинформировать его о расположении тех или иных предметов, исключая использование выражений вроде: «где-то там на столе», «это поблизости от вас...» и т.п. (предпочтительнее формулировки «посередине стола», «справа от вас», «в центре зала, примерно в шести шагах от вас...», «слева от двери, как заходишь...» и т.п.); кроме того, нужно предупредить незрячего о наличии препятствий в помещении (ступени, низкие притолоки, порожки и др.) и бьющихся предметов интерьера;
- следует сообщать слепым и слабовидящим клиентам о наличии в офисе специализированной аппаратуры/оборудования и условиях пользования ими;
- предлагая незрячему клиенту воспользоваться стулом, необходимо не усаживать его, а лишь направить его руку на спинку или подлокотник;
- при ознакомлении незрячего клиента с незнакомым предметом, не следует водить по поверхности его руку – нужно предоставить ему возможность свободно потрогать предмет, а если он просит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- давая что-либо незрячему клиенту в руки, нужно сообщить ему, куда он может этот предмет (документ) потом положить;

- в разговоре с клиентом, имеющим нарушение зрения, не требуется избегать использования выражений, основанных на визуальных впечатлениях, но, в то же время, следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые в обычной речи сопровождаются мимикой и жестами, и стараться максимально облечь мимику и жесты в слова; кроме того, в разговоре со слепым нежелательно употребление выражений «пощупайте», «я отведу Вас», «я Вас свожу» (правильнее – «посмотрите»¹, «я схожу с Вами» и т.п.);
- в многолюдном помещении во время громкого разговора недопустимо без предупреждения отходить от незрячего, поскольку он может не заметить, что от него отошли, и будет продолжать говорить в пустое пространство, оказавшись тем самым в неловком положении;
- зачитывая слепому клиенту какую-либо информацию, сначала необходимо предупредить его об этом; читать надо все (название, даты, текст документа – от заголовка до конца), воздерживаясь от комментариев, ничего не пропуская, не объясняя редко употребляемые или международных термины;
- для большей убедительности следует предложить слепому клиенту взять в руки документ (договор о банковском обслуживании, кредитный договор и т.п.) при его чтении;
- если незрячему клиенту по ходу разговора потребуется сделать какие-либо записи рельефно-точечным шрифтом с использованием брайлевского прибора, ему должно быть предоставлено удобное место за столом с расположенной горизонтально столешницей, имеющей ровную поверхность; при этом следует учитывать, что процесс письма в данном случае сопряжен с некоторым шумовым эффектом, возникающем при продавливании грифелем уплотненной бумаги, и может занимать (как затем и процесс чтения написанного текста) несколько большее время, чем обычно;
- оказывая незрячему клиенту необходимую помощь при его передвижении по офису, нужно выполнять следующие требования:
 - сопровождая незрячего человека, не хватать его и не тащить за собой, не заводите его руки назад, а также не отнимать и не стискивать его трость – направляя слепого, идти с ним под руку, держа свою руку не прижатой к телу и согнутой в локте и при этом не стискивая кисть сопровождаемого и идя плавно, без рывков и в целом так, как в обычной ситуации;
 - находиться при ходьбе на шаг впереди слепого клиента, который должен держать зрячего за предплечье, что позволяет движением руки сигнализировать о препятствиях, остановках, узких проходах и т.п.;

¹ Употреблять выражение «смотреть» вполне корректно – для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- при спуске и подъеме по лестнице располагаться на ступень выше или ниже незрячего, ведя его перпендикулярно ступеням.
- при входе в помещение проходить в дверь первым, рукой прижимая локоть незрячего и подавая ему сигнал, чтобы он сдвинулся за спину сопровождающего; пройдя следом, клиент с нарушением зрения перехватывает свободной рукой ручку двери и закрывает за собой дверь;
- своевременно предупреждать незрячего клиента о препятствиях на пути – ступенях, предметах мебели или офисного оборудования, выступающих декоративных элементах и т.п.;
- при переходе из того помещения, где разговор велся изначально, в другое проинформировать незрячего клиента о находящихся там людях.

Таким образом, в основе взаимодействия со слепыми и слабовидящими клиентами должен лежать комплекс особых норм этикета и правил общения, которые определяются спецификой межличностного восприятия, социально-бытовой и пространственной ориентировки при глубокой зрительной недостаточности и соблюдение которых обеспечит продуктивный контакт с этими клиентами во имя удовлетворения их потребностей в сфере финансовых услуг.

4. Рекомендации по обеспечению доступности территории и помещений финансовых организаций для лиц с нарушением зрения

Территории, прилегающие к зданию финансовой организации, а также сами эти здания и собственно офисы должны удовлетворять ряду специальных требований, обеспечивающих их предметно-пространственную доступность для клиентов из числа инвалидов по зрению [5; 6].

Так, что касается территорий, то они должны быть оборудованы специальными тактильными и иными средствами, выполняющими предупредительную функцию:

- рельефными, фактурными и иными видами тактильных поверхностей путей движения и разметкой путей движения (перильные, бордюрные направляющие и т.п.);
- информационными сооружениями, в том числе особыми табло с рельефным (плоско-выпуклым) методом нанесения информации (тактильные мнемосхемы), а также тактильными табличками, пиктограммами и знаками;
- ограждением опасных зон;
- устройствами звукового предупреждения и дублирования информации (звуковые маячки и др.)

Тактильные средства (рельефные информационные плиты, формирующие направляющие линии), выполняющие предупредительную функцию на покрытии пешеходных путей, ведущих к зданию финансовой организации, должны располагаться не менее, чем за 0,8 м от объекта информации, изменения направления движения, входа и т.п. Ширина тактильной полосы принимается в пределах 0,5-0,6 м.

Тактильные указатели должны устанавливаться на таких элементах путей движения, как внешние, выпуклые углы зданий и сооружений, столбы, ограждения и др.

Опасные для клиента – инвалида по зрению объекты и пространства на территории, прилегающей к финансовой организации, должны ограждаться бортовым камнем высотой не менее 0,05 м [5; 6; 7].

Для открытых лестниц ширина проступей должна приниматься в пределах от 0,35 до 0,4 м, высота подступенка – в пределах от 0,12 до 0,15 м. Все ступени наружных лестниц в пределах одного марша должны быть одинаковыми по форме в плане, по размерам ширины проступи и высоты подъема ступеней.

Марш открытой лестницы должен быть не менее 3 ступеней и не превышать 12 ступеней; одиночные ступени недопустимы и должны заменяться пандусом. Расстояние между поручнями в чистоте должно быть не менее 1,0 м.

При ширине наружных лестниц 2,5 м и более должны дополнительно предусматриваться разделительные поручни.

В тех местах, где высота свободного пространства от поверхности земли до выступающих снизу конструкций лестниц составляет менее 2,1 м, должно предусматриваться ограждение или озеленение (кусты).

Что касается собственно помещений финансовой организации, то обеспечение их доступности для клиентов – инвалидов по зрению требует соблюдения следующих требований:

- ширина пути движения (в коридорах, переходах, галереях и т.п.) в чистоте должна быть не менее 1,5 м при движении в одном направлении и 1,8 м – при встречном движении, ширина прохода в помещении с оборудованием и мебелью – не менее 1,2 м, а ширина коридора или перехода в другое здание – не менее 2,0 м, что обеспечивает необходимое удобство для использования трости в пространственной ориентировке;
- конструктивные элементы внутри зданий и устройства, размещаемые в габаритах путей движения инвалидов по зрению на стенах и других вертикальных поверхностях, должны иметь закругленные края, а также не должны выступать более чем на 0,1 м на высоте от 0,7 до 2,0 м от уровня пола, чтобы люди с глубокими нарушениями зрения не получили травму;
- участки пола на путях движения незрячих клиентов на расстоянии 0,6 м перед дверными проемами и входами на лестницы и пандусы, а также перед поворотом коммуникационных путей должны иметь предупредительную рифленую и/или контрастно окрашенную поверхность;
- в помещениях, где возможно движение клиентов – инвалидов по зрению, не допускается применение ворсовых ковров с толщиной покрытия (с учетом высоты ворса) более 0,013 м; при этом ковровые покрытия на путях движения таких клиентов должны быть плотно закреплены (особенно на стыках полотен и по границе разнородных покрытий), в результате чего они к тому же могут служить тактильной направляющей для незрячих и слабовидящих;
- прозрачные двери и ограждения должны выполняться из ударопрочного материала; прозрачные полотна дверей должны иметь яркую контрастную маркировку высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м, расположенную на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути;
- на путях движения клиентов – инвалидов по зрению недопустимо применение вращающихся дверей и турникетов, желательно применение дверей на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «Открыто» и «Закрыто», а также дверей, обеспечивающих задержку автоматического закрывания продолжительностью не менее 5 сек.;
- ступени лестниц на путях движения инвалидов должны быть глухими (с вертикальными подступенками), ровными, без выступов и с шероховатой поверхностью; ребро ступени должно иметь закругление радиусом не более 0,05 м;
- ширина проступей внутренних лестниц должна быть не менее 0,3 м; высота подъемов ступеней – не более 0,15 м, причем все ступени в пределах

марша и лестничной клетки, а также наружных лестниц должны быть одинаковой геометрии и размеров по ширине проступи и высоте подъема.

- для удобства ориентирования слабовидящих людей на каждом лестничном марше по краю первой и последней ступеньки на всю ширину ступени должна быть нанесена контрастная полоса ярко-желтого или белого цвета с рельефными узкими полосками, что служит предупреждением о начале и о конце лестничного марша;
- для слабовидящих желательна контрастная окраска ступеней – светлые проступи и темные подступенки;
- на подходах к лестницам для клиентов из числа лиц с нарушениями зрения должна применяться яркая и контрастная предупреждающая окраска, а также наземные и/или напольные тактильные указатели, сигнальное ограждение опасных участков пути;
- лестничные поручни должны иметь с обеих сторон горизонтальные участки, выходящие за пределы длины лестничного марша вверху и внизу, как минимум, на 300 мм с прибавлением глубины одной ступени лестницы, что позволяет поручню служить для незрячего клиента важными направляющими ориентирами;
- поручни должны быть круглого сечения диаметром не менее 30 мм и не более 50 мм или прямоугольного сечения толщиной от 25 до 30 мм; расстояние между поручнем и стеной в свету должно быть не менее 40-45 мм;
- поручни на изломе лестницы или пандуса в местах поворота и перехода с одного марша на другой не должны прерываться, поручни двух соседних лестничных маршей должны быть непрерывно соединены между собой;
- поручни не должны иметь выступающих элементов (в том числе декоративных), способных поранить или зацепить при касании и мешающих непрерывному скольжению руки незрячего клиента по поручню; концы поручней должны быть либо закруглены, либо прочно прикреплены к полу, стене или стойкам, а при парном их расположении – соединены между собой;
- парные поручни, установленные на разной высоте, должны быть расположены в одной плоскости параллельно друг другу.
- ограждения с поручнями должны устанавливаться с обеих сторон лестницы, чтобы и незрячий клиент, поднимающийся по лестнице, и незрячий клиент, одновременно спускающийся по ней, мог воспользоваться поручнем как направляющим ориентиром;
- на верхней или боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней перил должны устанавливаться таблички с рельефными обозначениями этажей (размеры цифр должны быть не менее: ширина – 0,01 м, высота – 0,015 м, высота рельефа цифры – не менее 0,002 м);
- для предотвращения соскальзывания ноги или трости клиента – инвалида по зрению лестницы должны иметь бортики:

- по боковым краям лестничного марша, не примыкающим к стенам – высотой не менее 0,05 м;
- по не примыкающим к стенам краям перепада высот горизонтальной поверхности более 0,45 м – высотой не менее 0,05 м;
- лифты внутри финансовой организации должны быть оснащены световой и звуковой информирующей сигнализацией, а информация, размещенная в лифте, должна быть продублирована шрифтом Брайля;
- помещения социально-бытового назначения, в частности – санузлы, где слепой или слабовидящий клиент может оказаться один, должны быть оборудованы системой двусторонней связи с дежурным, снабженной световыми и звуковыми аварийными сигнальными устройствами; снаружи такого помещения над дверью следует предусмотреть комбинированное устройство визуальной (прерывистой световой) и звуковой аварийной сигнализации;
- в буфетах (при их наличии) для клиентов финансовых организаций с нарушениями зрения следует предусмотреть тактильные и обонятельные (например, растения) ориентиры и обеспечить ясное, логически обоснованное и прямолинейное расположение столов, которые должны иметь прямоугольную форму;
- для удобства клиентов – инвалидов по зрению следует избегать смежного размещения мужских и женских туалетных комнат.

Таким образом, архитектурно-пространственная организация и предметная среда финансового института должны удовлетворять совокупности специфических требований, выполнение которых обеспечит безопасное и комфортное не только в физическом, но и в психологическом плане пребывание и перемещение в нем клиента – инвалида по зрению.

5. Рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансовых организаций для клиентов с нарушением зрения

Обеспечение информационной доступности финансовых организаций для инвалидов по зрению, их открытости к специфическим информационным потребностям слепых и слабовидящих клиентов предполагает, прежде всего, соответствующую модернизацию (адаптацию) официального сайта этих организаций.

Она подразумевает создание второй, дополнительной, версии сайта, переход к которой осуществляется по ссылке «Версия сайта для слабовидящих». В основе такой версии лежат специальные технологии, предусмотренные Национальным стандартом Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» (ГОСТ Р 52872-2007), основные положения которого гласят о том, что:

- для полноценного доступа инвалидов по зрению к интернет-ресурсам, информация на сайте должна быть представлена в виде текста;
- все изображения необходимо сопровождать комментариями;
- таблицы должны иметь степень вложенности не более трех;
- таблица должна иметь не более 15 ячеек [4].

В свою очередь, Международным стандартом WCAG 2.0 установлено, что пользователь-инвалид должен иметь возможность:

- воспринимать компоненты пользовательского интерфейса и информацию;
- оперировать всеми компонентами пользовательского интерфейса и навигации;
- ясно понимать структуру пользовательского интерфейса и представленную информацию;
- использовать разные веб-браузеры, включая специальные [23].

Адаптация версии сайта финансовой организации для клиентов – инвалидов по зрению должна исходить из существующих вариантов доступа слепых и слабовидящих к электронным ресурсам.

Слепые используют специальные программы (скрин-ридеры), синтезирующие речь, анализирующие html-разметку и отсеивающие то, что нужно прочесть, от ненужного; кроме того, есть путь, связанный с использованием брайлевского дисплея, состоящего из программы-ридера и устройства, на корпусе которого расположены рельефно-точечные ячейки.

Слабовидящие используют:

- веб-браузер в сочетании со специальной программой, увеличивающей часть экрана (экранная лупа);
- программные средства масштабирования окна браузера;
- текстовый браузер, т.е. браузер, отображающий только текстовое содержание веб-сайта.

С учетом этого специальная версия официального сайта финансовой организации для клиентов – инвалидов по зрению должна удовлетворять следующим требованиям:

– *цветовое кодирование:*

- кнопка «ОК» может быть зеленой, а кнопка «ОТМЕНИТЬ» – красной; при этом клиенту должна быть предоставлена возможность выбора цветов для различных задач учетом степени сохранности цветоразличения, причем более предпочтительным, чем выпадающее меню, выступает появление на экране цветных квадратиков (с текстом или изображением), которые можно нажать;
- неправильно заполненное поле должно выделяться красным бордюром, при этом в дополнение к цветовому кодированию в данном случае необходимо указать неправильные поля и сообщить клиенту – инвалиду по зрению, в чем конкретно заключается ошибка (адрес электронной почты не соответствует формату, неверно указаны реквизиты договора и т.п.).

– *аудио-контент:*

- необходимо исключить появление навязчивых баннеров и других элементов, которые не только показывают, но и воспроизводят звуки, а если же без них обойтись невозможно, то необходимо рядом разместить кнопку отключения звука.
- желательно полностью отказаться от фонового звука или сделать его отключаемым и тихим.

– *оформление текста:*

- основной текст должен быть контрастным;
- должна обеспечиваться возможность увеличения текста на 200% при сохранении его читаемости;
- без необходимости текст не должен выводиться в виде картинки;
- ширина строки должна быть не более 80 символов, текст не выравнивается по краям, межстрочный интервал не должен быть и большим, и существенно меньшим, чем интервал между абзацами.

– *доступность всех функций с клавиатуры:*

- необходимо обеспечить управление контентом при помощи клавиатуры;
- следует исключить «выползание» нового контента справа или снизу, или его «всплывание» над страницей, а также parallax-эффекты и т.п.

– *увеличение времени для ознакомления с контентом:*

- следует избегать временных ограничений при демонстрации сменяющихся картинок со спецпредложениями, новыми банковскими продуктами, сервисами и т.п., а если это невозможно, обеспечивать возможность вручную продлевать срок появления контента или ставить на паузу;
- если ограничение времени является требованием безопасности (например, онлайн-банк), то необходимо предупредить клиента – инвалида

по зрению об окончании сессии, а после повторной авторизации – «вернуть» его на то же место, где он был до прекращения сессии.

– *читаемость и понятность текста:*

- язык страницы необходимо определить в HTML-коде;
- если в тексте используются специфические финансовые термины, редко употребляемые в обиходе слова из специального банковского лексикона, аббревиатуры, формулы расчетов и т.п., рекомендуется либо там же пояснять их значение, либо дополнить текст альтернативным упрощенным по смыслу вариантом.

– *ассистивность информационной системы в предупреждении и исправлении ошибок:*

- стандартные поля для ввода должны быть интуитивно понятными и привычными для клиента – инвалида по зрению;
- при совершении финансовых операций необходимо предоставлять клиенту – инвалиду по зрению возможность подтверждения введенной информации, а также «возврата» назад и исправления ошибок.

Вместе с тем, кроме создания специальной версии сайта информационно-технологическая доступность финансовой организации для слепых и слабовидящих клиентов должна обеспечиваться и реализацией информационно-просветительской деятельности с использованием специальных форматов.

Речь идет, в частности, об издании информационно-рекламной продукции, представляющей содержание и основные направления деятельности такой организации, предлагаемые ею продукты, услуги и условия их получения в виде аудио-брошюр, аудио-буклетов и т.п., для ознакомления с которыми должны оборудоваться помещения, оснащенные техническими средствами для их воспроизведения. Еще один важный путь здесь связан с оборудованием офисов финансовых организаций «читающими машинами» для незрячих – специальными устройствами, сочетающими в себе функции синтеза речи и сканирования и позволяющими, тем самым, знакомить слепых клиентов с плоскочечатными информационными материалами¹.

Что же касается обеспечения информационно-технологической доступности для слепых и слабовидящих собственно продуктов и услуг финансовой организации, то оно требует осуществления сложных технических мер и реализации целого ряда специальных IT-решений, к числу которых могут быть отнесены, прежде всего:

¹ Это, впрочем, не отменяет возможность и целесообразность дублирования всей информационно-рекламной продукции финансового института также и в брайлевском (для слепых), и крупно-шрифтовом (для слабовидящих) формате в сочетании с консультационной поддержкой клиентов с нарушением зрения и их тьюторским сопровождением в сфере финансовой деятельности силами сотрудников организации, прошедших соответствующее повышение квалификации.

- оснащение банкоматов функцией полного дублирования всех функциональных надписей рельефно-точечным шрифтом;
- внедрение специально разработанных сенсорных контекстных меню, технологий распознавание активного ID и облегченного ввода кодов подтверждения в рамках Интернет-банкинга;
- расширенное применение банками биометрических технологий с использованием смартфонов с биометрическими датчиками (включая идентификацию не только по отпечатку пальца, но и по внешности и голосу);
- расширение парка банковских устройств самообслуживания (терминалов) с аудиовыходом, позволяющих незрячему клиенту подключать наушники, активирующие специальный режим, который включает в себя голосовое сопровождение операций, контрастный интерфейс, возможность использования ПИН-клавиатуры и экрана.
- расширенное внедрение бесконтактной технологии оплаты Visa PayWave/MasterCard PayPass с использованием пластиковой карты, в которую встроен специальный чип с радиоантенной (FRID) и специального устройства, принимающего сигнал (POS-терминал);
- расширенное использование технологий дистанционного банковского обслуживания инвалидов по зрению.

В связи с последним необходимо иметь в виду, что в целом с развитием дистанционного банковского обслуживания со всей очевидностью связан один из главных, по существу стратегических, приоритетов в работе финансовых организаций с инвалидами по зрению, поскольку оно выступает в качестве наиболее эффективного и перспективного способа обеспечения максимальной доступности для них финансовых услуг. Кроме того, развитие системы дистанционного банковского обслуживания является к тому же экономически целесообразным и обоснованным ввиду его более низкой стоимости по сравнению с офисным обслуживанием слепых и слабовидящих клиентов.

Тем самым, обеспечение информационно-технологической доступности финансовых организаций для клиентов с нарушением зрения представляет собой многоаспектную деятельность, предполагающую осуществление комплекса мер по модернизации и адаптации предлагаемого веб-контента и используемых интерфейсов, а также по внедрению специальных форматов информационно-просветительской работы и оборудованию офисов тифлотехническими средствами.

6. Список использованной литературы

1. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в РФ» от 24.11.1995 №181-ФЗ.
2. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 г. №46-ФЗ.
3. Конвенция ООН о правах инвалидов.
4. Национальный стандарт РФ «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» ГОСТ Р 52872-2007.
5. Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СП 59.13330.2012.
6. Свод правил «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения» СП 35-101-2001.
7. Свод правил «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования» СП 139.13330.2012.
8. Указание Банка России «О внесении изменений в ПБР от 24.04.2008 №318-п «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монет Банка России в кредитных организациях на территории РФ» от 16.02.2015 №3568-У.
9. Письмо Банка России «О создании безбарьерной среды для инвалидов» от 29.07.2015 №02-31-2/6553.
10. Письмо Центрального Банка Российской Федерации «Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» от 12.05.2017 №ИН–03–59/20.
11. Банки России не готовы обслуживать инвалидов // <http://alexzgr1970.livejournal.com/2870719.html>.
12. Банки с ограниченными возможностями // <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=8525752>.
13. Волкова И.П., Кантор В.З. Общество и инвалиды по зрению: проблемы толерантности. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2014.
14. Греф под видом инвалида попытался получить кредит в Сбербанке // <https://ria.ru/economy/20161202/1482749707.html>.
15. Денискина В.З., Соловьева Т.А. и др. Инвалид в храме. Помощь людям с проблемами слуха и зрения. – М., 2015.
16. Кодекс этических принципов банковского дела // <https://arb.ru/arb/code/>.
17. Литвак А.Г. Психология слепых и слабовидящих: учеб. пособие. – СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 1998.
18. Сбербанк запустил проект адаптации сервисов под потребности инвалидов // <https://lenta.ru/news/2016/07/26/sberbank>.
19. Суславичюс А.Ю. Влияние социальных условий на формирование социальных установок и установки к себе лиц со зрительными дефектами: Автореферат дис. канд. психол. наук. – Л., 1978.

20. ЦБ накажет банки, не приспособленные для инвалидов // <http://izvestia.ru/news/665307#ixzz4allYZEZR>.
21. Designing for Accessibility // http://www.bathnes.gov.uk/sites/default/files/siteimages/design_for_accessibility_guide_updated.pdf.
22. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 // <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/>.