

## Методические рекомендации по созданию условий доступности финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Данные рекомендации разработаны в соответствии с требованиями Закона Кыргызской Республики "О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями здоровья", а также в целях предоставления максимально качественных услуг всем категориям потребителей с ограниченными возможностями здоровья:

- потребители с нарушением функций опорно-двигательного аппарата - лица, имеющие нарушения, связанные с ограничением самостоятельного перемещения;
- слепые и слабовидящие потребители - лица, имеющие нарушение зрения, препятствующие самостоятельно пользоваться финансовыми услугами;
- глухие и слабослышащие потребители - лица, имеющие нарушение слуха, препятствующие самостоятельно пользоваться финансовыми услугами.

При взаимодействии с потребителями услуг, имеющими ограниченные возможности здоровья, должны соблюдаться такие этические нормы, как:

- уважительность;
- гуманность;
- вежливость;
- тактичность;
- терпимость;
- неразглашение медицинской тайны;
- невмешательство в сферу личной жизни гражданина.

При оборудовании помещения следует предпринять меры по обеспечению помещений для обслуживания клиентов, с нарушением опорно-двигательного аппарата, в том числе использующих коляски, трости и костыли.

Оборудование в помещении для обслуживания клиентов (столы, кабины), а также информационные стенды должны расположены таким образом, чтобы обеспечивалась доступность для потребителей, которые используют коляски или имеют трудности при самостоятельном передвижении.

При установке и вводе в эксплуатацию терминалов самообслуживания следует провести мероприятия по настройке/перенастройке оборудования для возможности их доступа/использования лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Терминалы самообслуживания, а также иное оборудование приравненное к банковскому оборудованию должны оснащаться клавиатурами с тактильным шрифтом, разъемами для подключения наушников, динамиков воспроизведения звукового сопровождения, в том числе ПИН клавиатурой поддерживающей язык Брайля, которая позволяет безошибочно ввести ПИН код карты.

При работе с потребителями, имеющими нарушение слуха, необходимо общаться непосредственно с ними, слова можно дополнять понятными жестами. Также с такими лицами можно общаться в письменной форме, либо через сурдопереводчика.

При разработке информационных материалов рекомендуется изготавливать их с учетом потребителей с ограниченными возможностями:

- для слепых и слабовидящих потребителей - в аудиоформате, крупным шрифтом и/или при помощи шрифта Брайля;
- для глухих и слабослышащих потребителей - материалы (видеоролики) с субтитрами и/или сурдопереводом.