

**Утверждено
Президентом АО ЕАТПБанк**

«20» мая 2018 года

Положение
об организации деятельности в АО ЕАТПБанк,
по обеспечению доступности инвалидов и маломобильных групп населения
к оказанию банковских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях организации деятельности АО ЕАТПБанк (далее по тексту — Банк) по созданию условий к обеспечению доступности инвалидам и маломобильным группам населения к оказанию банковских услуг.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и нормативными актами Банка России.

1.3. Основной целью настоящего Положения является поддержка людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, повышение уровня жизни, формирование комфортной среды жизнедеятельности, доступности инвалидам и маломобильных групп населения к оказанию банковских услуг.

1.4. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении:

- **Банк** - Акционерное общество Евро-Азиатский Торгово-Промышленный Банк (АО ЕАТПБанк);
- **Инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;
- **Маломобильная группа населения (маломобильные граждане)** - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, пожилое население и т. п.);
- **Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения** — это сочетание требований и условий к инфраструктуре объектов, которые позволяют инвалидам свободно передвигаться в пространстве и получать необходимую информацию для осуществления комфортной жизнедеятельности;
- **Банковские услуги** — деятельность Банка, осуществляемая по поручению клиента с целью удовлетворения его потребностей в банковском обслуживании (в кредите, расчетно- кассовом обслуживании, покупке-продаже валюты и т. д.).

2. Организация деятельности Банка по обеспечению доступности инвалидам и маломобильных групп населения к оказанию банковских услуг

2.1. В рамках настоящего Положения предусматривается многовариантная система обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидам и маломобильным группам населения в части оказания банковских услуг. Среди форм доступа за оказанием банковских услуг предусматривается:

- инфраструктура для беспрепятственного доступа и передвижению в помещениях Банка и его дополнительных офисах;
- технические средства для работы с населением, имеющими нарушение зрения (незрячими) и/или нарушение слуха;
- мобильные группы специалистов Банка, которые осуществляют выезды с техническим оборудованием в дополнительные офисы Банка;

- форма самообеспечения доступа к получению банковских услуг посредством использования сети Интернет с учетом линейки банковских продуктов Банка и функциональных возможностей программного обеспечения Банка.

2.2. Мобильная группа специалистов Банка создается в соответствии с решением Президента Банка, которая формируется соответствующими сотрудниками Банка Отдела клиентских операций.

2.2.1. Общее руководство деятельностью мобильной группой специалистов Банка осуществляется Заместителем начальника Отдела клиентских операций Банка.

2.2.2. Мобильная группа специалистов Банка обеспечивается всеми необходимыми техническими средствами для работы с инвалидами, обеспечивается транспортом.

2.2.3. Выезд мобильной группы специалистов осуществляется в дополнительные офисы при необходимости оказания банковских услуг лицам, имеющим нарушение зрения (незрячие) и/или имеющим нарушение слуха. О необходимости выезда мобильной группы специалистов Банка оповещается сотрудник, осуществляющий руководство такой группой, путем направления заявки по телефону сотрудником дополнительного офиса.

2.2.4. Устанавливается максимальный промежуток времени, за который мобильная группа специалистов должна прибыть в любой дополнительный офис — 20-30 минут с получения заявки по телефону.

2.3. Банк устанавливает соответствующие требования к подготовке сотрудников Банка:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения, основных видов барьеров (архитектурных, информационных, ситуационных), препятствующих получению банковских услуг наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне, форме и порядке предоставляемых банковских услуг;
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и маломобильных групп населения, имеющихся в распоряжении Банка, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2.4. Правила этикета при работе с инвалидами и маломобильными группами населения:

- обращение к человеку: при встрече обращайтесь вежливо и уважительно;
- называйте себя и других: при встрече с человеком, который плохо видит или совсем лишен зрения, обязательно называйте себя и тех людей, которые участвуют в оказании банковской услуги;
- предложение помощи: при предложении помощи, необходимо дождаться момента пока ее примут, а затем только ее оказывать;
- обращение с кресло-коляской: необходимо исходить из того, что инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, категорически запрещается на нее облакачиваться, толкать, катить ее без согласия,

осуществлять опасное маневрирование;

- внимательность и терпеливость: при общении с человеком, испытывающим трудности в общении (построении речи) необходимо слушать его внимательно, не обрывайте его речь, не поправляйте его и не договаривайте за него.

2.5. Сопровождение инвалидов и маломобильных групп населения в Банке:

2.5.1. Инвалидам и маломобильным группам населения оказывается необходимая помощь (в т.ч. техническая) при входе (выходе) в Банк и его дополнительные офисы.

2.5.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный человек, цель посещения, необходимость сопровождения.

2.5.3. Для обеспечения доступа инвалидов и маломобильных групп населения к банковским услугам при приеме их в Банке необходимо:

- довести информацию об особенностях здания Банка, с целью удобного передвижения по нему (количество этажей, размещение клиентских отделов, расположение санитарных комнат, о возможных препятствиях на пути и т.д.);
- разъяснить или иным образом донести график оказания банковских услуг;
- обеспечить допуск в Банк собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения (незрячими):

- оказывая помощь незрячему человеку, необходимо направлять его, не стоит его насильно принуждать следовать за сотрудником Банка;
- предупреждайте о препятствиях: ступенях, высоком пороге, любых иных препятствиях на пути маршрута инвалида;
- запрещается трогать и играть с собакой-поводырем;
- при необходимости зачитывать текст, предупредите инвалида о своих намерениях, любой текст должен быть прочитан полностью;
- оказывать помощь с целью преодоления любых препятствий на его пути.

2.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- при разговоре с человеком, у которого плохой слух, необходимо смотреть прямо на него, а также использовать необходимые технические средства;
- говорить нужно ясно и ровно, не следует кричать или сильно повышать голос;
- всегда нужно убеждаться в том, что Вас правильно поняли;
- если общение не получается, в т.ч. с использованием специальных технических средств, необходимо предложить способ общения в виде переписки (можно с использованием электронных средств);
- при беседе сотрудник Банка должен смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, можно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если нужно подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.8. Организация работы с инвалидами по зрению с использованием факсимильного воспроизведения собственноручной подписи

2.8.1. При осуществлении Банком операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств инвалид по зрению вправе использовать факсимильное воспроизведение его собственноручной подписи, проставляемое с помощью средства механического копирования.

В целях реализации указанного права инвалид по зрению при осуществлении

Банком операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств представляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- нотариальное свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, выданное в порядке, установленном законодательством о нотариате;
- справку, подтверждающую факт установления инвалидности по зрению и выданную федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

При осуществлении Банком операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств сотрудники Банка, определенные распорядительным документом, не осуществляющие указанных операций, доводят до сведения инвалида по зрению в случае использования им факсимильного воспроизведения собственноручной подписи информацию о характере осуществляемой операции и сумме операции в порядке, установленном Банком России.

2.9. Организация работы по обучению сотрудников Банка

2.9.1. Банк в пределах своих полномочий осуществляет инструктирование и/или обучение своих сотрудников, которые непосредственно в силу своих обязанностей могут оказывать банковские услуги инвалидам и маломобильным группам населения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности и оказания банковских услуг инвалидам.

2.9.2. График проведения инструктирования и/или обучения утверждается Президентом Банка, при необходимости для проведения обучения могут быть привлечены третьи лица.

2.9.3. В программу обучения должны в обязательном порядке включаться темы, предусматривающие изучение приемов общения с инвалидами и маломобильными группами населения, правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, правила сопровождения инвалидов, правила использования факсимиле инвалидами по зрению, о формах и справка, подтверждающих факт установления инвалидности, правила эксплуатации специальной техники для работы с инвалидами и маломобильной группой населения.

2.10. Банк информирует об адаптации Банка и его дополнительных офисах о возможности оказания банковских услуг инвалидам и маломобильным группам населения путем размещения специальных логотипов при входе в Банк или дополнительные офисы Банка, в т.ч. и на официальном сайте Банка www.eatpbank.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.11. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Категория граждан	Значимые барьеры окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на кресло - коляске	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, неровное и скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов, узкие

	дверные проемы и коридоры.
Инвалиды с поражением нижних конечностей	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, неровное и скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие мест отдыха на пути движения
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей, трудности в использовании выключателей, кранов и др., невозможность, сложность в написании текстов.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути, ступени разной геометрии, отсутствие контрастной информации и указателей, отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля, отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации, отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика, отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке, отсутствие ограждений опасных мест, трудности ориентации при неоднозначности информации, неорганизованность сопровождения на объекте

3. Заключительные положения

3.1. Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляет ответственный за реализацию мер по повышению доступности услуг для инвалидов в Банке.

3.2. Внесение изменений и/или дополнений в настоящее Положение осуществляется в случае существенных изменений действующего законодательства Российской Федерации или по инициативе руководителей структурных подразделений (отделов), а также ответственного за реализацию мер по повышению доступности банковских услуг для инвалидов в АО ЕАТПБанк.

3.3. Настоящее Положение в обязательном порядке должно быть доведено до сведения охранной организации, оказывающей физическую охрану Банка.



Внутренний нормативный документ АО ЕАТПБанк согласован:

Заместителем Председателя Правления АО ЕАТПБанк Ромашинной О.Л.

Заместителем Председателя Правления АО ЕАТПБанк Крицким С.К.

Заместителем Председателя Правления АО ЕАТПБанк Горстом П.Р.

Главным бухгалтером АО ЕАТПБанк Ветровой С.В.

Начальником ОКО АО ЕАТПБанк Царевым А.В.

Начальником отдела депозитов и п/к АО ЕАТПБанк Нечасовой К.Ю.

Начальником хозяйственного отдела АО ЕАТПБанк Уткиным Д.А.

Внутренний документ подготовлен и передан на согласование Начальником юридического отдела АО ЕАТПБанк Мухаевым Р.Р.