

ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ: ОТ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ ОСНОВЫ К АДАПТАЦИИ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

FINANCIAL ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES: FROM REGULATIONS TO ADAPTION OF PROFESSIONAL TRAINING SYSTEM OF FINANCIAL MARKET SPECIALISTS

УДК 364.126, 304.5

DOI: 10.15372/PEMW20190117

В. Н. Бабин

Новосибирский государственный аграрный
университет, Новосибирск, Российская Федерация,
e-mail: pro_ur@nsau.edu.ru.

Babin, V. N.

Novosibirsk State Agrarian University,
Novosibirsk, Russian Federation,
e-mail: pro_ur@nsau.edu.ru.

Ю. В. Бабина

Новосибирский государственный аграрный
университет, Новосибирск, Российская Федерация,
e-mail: y.v.babina@yandex.ru.

Babina, Iu. V.

Novosibirsk State Agrarian University,
Novosibirsk, the Russian Federation,
e-mail: y.v.babina@yandex.ru.

Аннотация. Статья посвящена вопросу становления и развития системы социальной защиты инвалидов в России в аспекте предоставления равного доступа к финансовым услугам. Современная социальная политика страны ориентирована на обеспечение равенства прав и возможностей в реализации потребностей и индивидуальных ресурсов каждого члена общества. Актуальность выбранной темы обусловлена неизменно высоким числом лиц с ограниченными возможностями здоровья. Инвалиды как особая социальная категория потребителей финансовых услуг нуждаются в значительных мерах социальной защиты и, как следствие, адаптации классического подхода в финансовом обслуживании. В России сложилась определенная система органов и институтов гражданского общества, представленных различными организациями, в функции которых входит решение вопросов по защите прав потребителей финансовых услуг. Преодолеть недостатки действующего надзора в области защиты прав потребителей планируется с помощью внедрения поведенческого надзора Банком России рынка финансовых услуг. Существующая нормативно-правовая основа включает меры, направленные на стимулирование участников финансового рынка к активным общественно-полезным действиям, которые, на наш взгляд, не могут быть

Abstract. The article is devoted to the formation and development of the system of social protection of disabled people in Russia in terms of providing equal access to financial services. Modern social policy of the country focuses on ensuring equality of rights and opportunities in realization of needs and individual resources of each member of society. The relevance of the topic is explained by the consistently higher number of people with disabilities. People with disabilities as a special social category of consumers of financial services need significant measures of social protection and the adaptation of the classical approach to financial services. In Russia there is a certain system of bodies and institutions of civil society represented by various organizations, whose functions include the protection of the rights of consumers of financial services. It is planned to overcome the shortcomings of the existing supervision in the field of consumer protection by introducing behavioral supervision of the financial services market by the Bank of Russia. The existing legal and regulatory framework includes measures aimed at encouraging financial market participants to take active socially useful actions, which, in our opinion, cannot be effective without removing one of the obstacles to ensuring financial accessibility—the mental barrier caused by the lack of experience of interaction between individual groups of citizens with the financial sector. In this regard, currently in

эффективными без устранения одного из препятствий в обеспечении финансовой доступности – ментального барьера, обусловленного недостатком опыта взаимодействия отдельных групп граждан с финансовым сектором. В связи с этим, в настоящее время в современной России назрела необходимость формирования научной концепции профессиональной подготовки специалистов, основанной на психологии и понимании социального статуса людей с ограниченными возможностями здоровья, которые нуждаются в полноценной интеграции в общество.

Ключевые слова: социальная защита инвалидов, безбарьерная среда, банковский менеджмент качества, поведенческий надзор Банка России, профессиональные компетентности, международные стандарты, защита прав потребителей.

Для цитаты: Бабин В. Н., Бабина Ю. В. Финансовая доступность для людей с инвалидностью: от нормативно-правовой основы к адаптации системы профессиональной подготовки специалистов финансового рынка // Профессиональное образование в современном мире. 2019. Т. 9, № 1. С. 2539–2548.

modern Russia there is a need to form a scientific concept of professional training, based on psychology and understanding of the social status of people with disabilities who need full integration into society.

Keywords: social protection of disabled people, barrier-free environment, Bank quality management, behavioral supervision of the Bank of Russia, professional competence, international standards, consumer protection.

For quote: Babin V. N., Babina Yu. V. [Financial accessibility for people with disabilities: from regulations to adaptation of professional training system of financial market specialists]. *Professionalnoe obrazovanie v sovremennom mire = Professional education in the modern world*, 2019, vol. 9, no. 1, pp. 2539–2548.

DOI: 10.15372/PEMW20190117

DOI: 10.15372/PEMW20190117

Введение. По данным ООН каждый десятый человек на планете (более 750 млн человек) имеет ту или иную форму инвалидности и не менее 25% населения страдает различными расстройствами здоровья. В России насчитывается более 12 млн людей с инвалидностью или примерно 9% населения, причем немалая часть являются инвалидами с детства [5]. Ежегодно в России статус инвалида получают более 2 млн человек, из них около 700 тыс. человек впервые, примерно половину которых составляют граждане трудоспособного возраста. Почти 80% инвалидов трудоспособного возраста не работают [15, с. 330].

В связи с этим защита прав социально уязвимых групп населения и обеспечение доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных людей требуют особого внимания. Люди с инвалидностью являются полноправными членами общества, участвующими в социальном, экономическом, культурном его развитии, что декларируется на государственном уровне, в реальной жизни в сфере услуг есть успешные попытки адаптировать систему обслуживания, но в большинстве случаев, особенно мелкие предприятия, дискриминируют таких людей по разным критериям.

С развитием технологий и финансовых рынков появилась возможность по-новому взглянуть на проблему защиты прав потребителей финансовых услуг, на возможности доступа инвалидов к современным коммуникационным средствам, средствам цифрового общения. Еще более актуальным эти социокультурные вопросы делает необходимость развития современной модели банковского обслуживания. В конце 2016 г. Банк России объявил о введении нового вида надзора над финансовыми организациями: поведенческого надзора на финансовом рынке [7], который осуществляется в ведущих зарубежных странах уже более пяти лет специальными государственными органами. На сегодняшнем этапе проводятся исследования проблемных вопросов финансовой доступности для населения, в том числе в системе профессиональной подготовки сотрудников для обслуживания людей с ограниченными возможностями.

Проблема социального феномена инвалидности требует особых инструментов для построения коммуникаций. Понятие инвалидности имеет различные определения в разных странах, организациях и сообществах. В Конвенции ООН о правах инвалидов, ратифицированной Россией (Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»), приводится следующее определение: «Инвалидом»... считается «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» [20].

Ратифицировав Конвенцию ООН «О правах инвалидов» 25 апреля 2012 г., Российская Федерация присоединилась к международному сообществу, цели которой – «поощрение, защита и обеспечение полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод» (ст. 1), а одним из принципов является «доступность» (ст. 3). «Должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам...» (ст. 9).

Банк России в марте 2018 г. утвердил Стратегию повышения финансовой доступности в России на период 2018–2020 годов [18]. Цели и приоритетные направления Стратегии основаны на анализе современного состояния финансовой доступности в России, в том числе для групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с ограниченными физическими возможностями, пожилых людей, граждан с низким уровнем дохода).

Постановка задачи. Вопросами ответственного финансового поведения населения озабочены во всем мире, что требует изменения культуры поведения участников финансового рынка, приоритетной задачей которых должно стать оказание клиенту услуг, которые в наибольшей степени удовлетворяют его потребностям [22]. Достижение цели лежит в плоскости стандартизации подходов по защите прав потребителей на рынке финансовых услуг, что и явилось объектом исследования. Нами были поставлены следующие задачи исследования:

- анализ современных тенденций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и факторов, влияющих на комфортность и доступность финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, их адаптацию и включение в современное общество;
- изучение условий, необходимых для построения системы профессиональной подготовки специалистов по предоставлению финансовых услуг людям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в том числе через включение соответствующих параметров в профессиональные стандарты специалистов финансового рынка.

Методология и методика исследования. В процессе исследования использовались следующие методы: теоретический анализ научных источников по психолого-социальным проблемам, связанным с процессом социальной реабилитации и нормативных документов, регламентирующих и определяющих политику государства к людям с инвалидностью и ограниченными возможностями в социальном аспекте; изучение, обобщение и систематизация опыта по проблеме профессиональной квалификации специалистов финансового рынка.

Результаты. В январе 2017 г. Банк России вступил в Международную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг (International Financial Consumer Protection Organization, FinCoNet). В мировой практике действующим ориентиром являются принципы высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг, разработанные в 2011 г. организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) в тесном сотрудничестве многих международных организаций и органов, учреждающих стандарты [3]. Принципы высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг наглядно представлены на рис.



Рис. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей финансовых услуг
(Принципы высокого уровня международной практики)

Таким образом, по международным стандартам, защита прав потребителей финансовых услуг не сводится только к рассмотрению обращений и предоставлению полной информации, а связана с доступностью, то есть с предоставлением потребителю равных возможностей получить финансовые услуги в любом месте и за приемлемую цену. Общие эффективные подходы принципов определяют, что справедливое отношение к потребителям должно быть неотъемлемой частью управления и корпоративной культуры поставщиков финансовых услуг. Регулирующие/надзорные органы устанавливают, соответствует ли управленческая информация об отношении к потребителям целям справедливого и равного отношения к потребителям. Поставщики финансовых услуг могут продемонстрировать укоренение справедливого отношения к потребителям в корпоративной культуре, общей коммерческой политике, а также системе контроля [3, с. 99].

В России сложилась определенная система органов и институтов гражданского общества (представленных различными организациями по защите прав потребителей), в функции которых входят вопросы по защите прав потребителей финансовых услуг. Однако эта система до последнего времени не отличалась целостностью [16]. Органом, осуществляющим защиту прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг, в том числе и финансовых, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Роспотребнадзор. Действующая в настоящий момент система предполагает распределение функций и полномочий между Роспотребнадзором и Банком России. Специально для осуществления защиты прав потребителей финансовых услуг в 2013 г. была создана Служба по защите прав потребителей и миноритарных акционеров (переименованная впоследствии в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба по защите прав потребителей)) [12]. В декабре 2014 г. было заключено Соглашение о взаимодействии между Центральным банком Российской Федерации и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [17]. С 2011 г. действует (продлена до 2015 г.) Государственная программа «Доступная среда» [14] (ответственный исполнитель – Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации), одна из основных задач которой – обеспечение равного доступа инвалидов к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения [2].

Рабочая группа ЦБ по повышению доступности финансовых услуг для инвалидов, пожилого и маломобильного населения создана в начале 2017 г. В нее входят представители ЦБ, общественных организаций и объединений инвалидов, Госдумы, Совета Федерации, профильных министерств и ведомств, банков, финансовых организаций, ассоциаций, саморегулируемых организаций, вузов и других организаций. Внесены изменения в 40 федеральных и 750 региональных законов, которые призваны создать безбарьерную среду [8]. Помимо этого, готовятся предложения по изменению законодательства РФ по обслуживанию людей с инвалидностью в банках и некоммерческих финансовых организаций. Банком России разработана «Дорожная карта» повышения финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения, с рекомендациями по созданию безбарьерной среды [4].

Понятие «безбарьерная среда» содержится в ряде законодательных актов, однако, трактовка в различных документах, как и понимание этих вопросов представителями финансовой отрасли неоднозначное. Повысить уровень доступности и качества финансовых услуг для потребителей ставят своей целью все участники рынка, с разницей в масштабах таких проектов и качества их реализации как по географии присутствия, так и по составу клиентских сегментов. Многие российские банки, особенно системно-значимые кредитные организации, уделяют большое внимание данной теме, адаптируя офисы к нуждам клиентов, в том числе на отдаленных, малонаселенных территориях, и не только для маломобильных групп населения, но и для лиц с низким уровнем дохода, инвалидов, пожилых и т. д.

К примеру, проект Сбербанка «Особенный банк» реализуется с 2016 г. при поддержке Mastercard, представляет собой экосистему банковских продуктов и сервисов для клиентов с инвалидностью, которая была создана с вниманием к потребностям таких людей. Миссия проекта «Особенный банк» заключается в том, чтобы дать каждому россиянину возможность жить интересной и полной жизнью благодаря специально разработанным сервисам Сбербанка [11]. На сегодняшний день для людей с ограниченными возможностями адаптирована половина офисов Сбербанка, следующим «пилотом» будет использование в банковских офисах электронного сурдопереводчика (на сегодняшний день услуга доступна в 24 городах). Установлены пандусы у 16,8 тыс. банкоматов, мониторы и клавиатура расположены на низком уровне (чтобы пользоваться устройством мог человек в инвалидном кресле), у 3,2 тыс. банкоматов есть аудиовыходы, а у 9,8 тыс. устройств на клавиатуре есть шрифт Брайля [19].

Банк России и далее планирует поэтапный ввод системы надзора за банками по оценке качества обслуживания, в настоящее время требования доведены до банков в виде рекомендаций, но в дальнейшем не исключаются и меры более жесткого характера. На данном этапе формируется специ-

альный рейтинг кредитных организаций по уровню их адаптации к нуждам клиентов с инвалидностью – на основе исследования «Оценка финансовой доступности для лиц с инвалидностью» Аналитического центра Национального агентства финансовых исследований (НАФИ). В целом почти половина (46%) людей с инвалидностью сообщили, что пользоваться финансовыми услугами им сложнее, чем остальным [10].

В Банке России в апреле 2018 г. констатировали: 43% банков в основном исполнили рекомендации регулятора [4], 25% банков завершат работу по финансовой доступности для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения в 2018–2019 гг. Банк России видит свою роль в обеспечении равного доступа к финансовым услугам для всех граждан, включая людей с ограниченными возможностями здоровья [6]. Поведенческий надзор в сфере защиты прав потребителей дает Банку России широкий спектр возможностей для контроля и повышения качества финансовых услуг и роста удовлетворенности потребителей. Кроме того, в соответствии с международными стандартами, обеспечивается открытость и прозрачность: с 2018 г. информация о жалобах и обращениях, поступивших в службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, размещается на сайте регулятора ежемесячно.

Среди факторов, влияющих на комфортность и доступность финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью (далее – ЛОВЗ), можно выделить и систематизировать основные барьеры, с которыми сталкиваются клиенты при обслуживании в банках.

1. В первую очередь, это проблемы физического доступа:

- наличие беспрепятственного доступа для инвалидов и маломобильных групп населения (пологие пандусы или подъемники, заниженные пороги и расширенные двери, поручни, минимальное количество перепадов высот, оборудованная санитарно-гигиеническая комната, пр.);
- в зоне оказания услуг наличие удобных посадочных мест или мест для размещения инвалидного кресла, а также стола, за которым будет комфортно разместиться инвалиду-колясочнику;
- контрастные маркировки, тактильные наземные указатели, навигация внутри офиса, информирование, обустройство помещений для ожидания (оснащен звуковой информацией);
- обеспечение безопасности (эвакуационные выходы в случае пожара, системы вызова экстренных служб и оповещения о чрезвычайных ситуациях, в том числе стихийных бедствиях).

2. Не менее важная проблема – интерфейс:

- адаптация информации на сайтах банков под слабовидящих людей;
- удобство получения различных услуг непосредственно на рабочем месте специалиста в офисе, предоставляемых с использованием специального оборудования для людей с ограниченными возможностями по здоровью (ЛОВЗ): визуальными информаторами, коммуникационными устройствами по типу ввода информации через клавиатуру;
- специальное оборудование (аудиоподдержка, усиление звука, тактильный шрифт на клавиатуре, пр.) в точках дистанционного обслуживания – банкоматы, терминалы, пр.;
- программы голосового управления при телефонном обслуживании, другие программы поддержки работы контакт-центра с клиентами ЛОВЗ.

3. Подготовка персонала:

- внутренние документы, определяющие порядок взаимодействия персонала с клиентами ЛОВЗ, в первую очередь специалистов фронт-линии и контакт-центра;
- уровень осведомленности о нормативно-правовой базе, о современном подходе к пониманию инвалидности, в том числе идентификация человека с инвалидностью;
- распространенные психологические и коммуникационные проблемы при взаимодействии с людьми с инвалидностью.

4. Финансовая грамотность населения (актуально для всех клиентских сегментов банка):

- знания о предлагаемых финансовыми организациями услугах;
- понимание сути и рисков финансовых услуг.

5. Технологичность и стоимость сервиса:

- режим дистанционного банковского обслуживания с упрощенным интерфейсом и функционалом, ограниченными базовыми возможностями ежедневного спроса;
- обеспечение сохранения базовых тарифов для людей с ограниченными возможностями (стоимость услуги или продукта не должна повышаться с использованием дополнительного оборудования из-за наличия у клиента инвалидности или заболевания).

6. Вопросы защиты прав и интересов инвалидов:

- правовые механизмы защиты инвалидов от дискриминации, имеются в виду в том числе необоснованный отказ в предоставлении финансовых продуктов, наличие недопустимых условий в договорах и соглашениях (в частности, в сфере банковского страхования);

– устранение нормативно-правовых барьеров, совершенствование нормативной базы, связанной с идентификацией и обслуживанием ЛОВЗ (например, неопределенность статуса переводчика жестового языка (не исключает вероятность злоупотреблений и случаев мошенничества)).

Таким образом, при обеспечении безбарьерной среды банки должны воспринимать людей с инвалидностью как потенциальных клиентов с определенными потребностями и финансовым поведением. Кроме того, любая мера, связанная с повышением доступности, должна быть ориентирована на представителей целевой аудитории. Так, при реализации механизмов, обеспечивающих работу инфраструктуры обслуживания, необходимо:

– тестировать результаты проектов модернизации дистанционного банковского обслуживания (ДБО) с привлечением экспертов – ЛОВЗ, представителей общественных организаций инвалидов;

– обеспечить на сайте наличие режима для прочтения клиентами с нарушением зрения, а также наличие раздела на сайте, где собрана вся информация для клиентов с инвалидностью об услугах и сервисах и наличии специальных продуктов; наличие информации о расположении, графике работы офисов и устройств самообслуживания, адаптированных для обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;

– для устройств самообслуживания обеспечить онлайн-мониторинг о работоспособности устройства, наличие аудиоканалов, другого оборудования для ЛОВЗ.

В рекомендациях Банка России в ходе разработки планов и реализации мероприятий по «Дорожной карте» особое место выделено тематике понимания персоналом инвалидности с проработкой вопросов действий сотрудников фронт-линии финансовых организаций по отношению к таким клиентам с ситуационными решениями конкретных проблем.

Одно из возможных решений – включить в обязательную программу профессиональной подготовки курс для ознакомления с нормативно-правовой базой, с информацией об особенностях работы с людьми с ограниченными возможностями, для освоения специальных навыков сотрудниками, задействованными в коммуникациях с клиентами. Такие специальные знания в формате тренингов предоставляются некоторыми благотворительными фондами и общественными организациями, помогающими людям с инвалидностью.

Тема актуальна для вузов, готовящих финансовых специалистов, как в плане включения в стандарты образовательных программ курса по работе с людьми с ограниченными возможностями (приведение образовательных стандартов в соответствие профессиональным стандартам), так и в целях повышения квалификации работающих специалистов финансового рынка. Успешное усвоение знаний, навыков студентами гарантирует качество профессионального образования в понимании их применения для решения профессиональных практических задач [1], кроме того, расширяет их социальную ориентированность в окружающем мире.

Привлечение к таким обучающим курсам представителей общественных организаций инвалидов будет не только полезным с точки зрения их наполнения и адаптации к действительности, но и в целях занятости людей. Трудоустройство людей с инвалидностью также является важным фактором, стимулирующим повышение эмоционального интеллекта и уровня эмпатии членов коллектива.

Таким образом, устранение барьеров через культуру общения – залог обеспечения доступности с точки зрения подготовки персонала. В профессиональной подготовке специалистов успешен комплексный подход, который подразумевает проведение тренингов и курсов обучения коллектива и руководителей, а также включение в корпоративные стандарты нацеленность сделать все услуги доступными для клиентов ЛОВЗ. Кроме изучения сотрудниками внутренних нормативных документов, разработанных по тематике, и включения в должностные инструкции определенных функций, программой профессиональной подготовки сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами, должно быть предусмотрено:

1) обучение терминологии и этикету (курс должен быть распространен для всех работников банка, в том числе сотрудников, занимающихся рекламой и маркетингом);

2) изучение приемов общения с людьми, имеющими ограничения по здоровью по различным причинам (инвалиды по слуху, зрению, маломобильные и др.);

3) освоение методик помощи ЛОВЗ при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами;

4) изучение правил работы с сопровождающими ЛОВЗ лицами;

5) ознакомление с основами соответствующего законодательства и нормативно-правовой базы Банка России.

В отличие от зарубежной практики, где вся инфраструктура обеспечена как традиционными элементами безбарьерной среды (в виде пандусов, дверных проемов, специальных парковок, невысоких

стоек обслуживания, пр.) [21], так и инновационными (выездное обслуживание, видеокommunikации и пр.), у российских банков, как и у организаций – представителей иных сфер услуг, за небольшим исключением фактически есть сложности в реализации намеченных «Дорожной картой» мер, прежде всего, по причине ограничений в законодательной базе. Например, в вопросах физической доступности клиентов в точки обслуживания – различные трудности касательно согласования технических решений по помещениям в жилых домах, перепланировок входных групп, конструктивных особенностей дорожной инфраструктуры рядом, а иногда и технической невозможности адаптировать объект для нужд инвалидов (например, с необходимостью сохранения противопожарных норм, или в здании, представляющим собой памятник архитектуры), в этом случае будут актуальны альтернативные способы обслуживания клиентов – организация обслуживания на дому и адаптация кассового обслуживания в доступных помещениях (вне операционного зала) с помощью электронного кассира.

Выводы. В заключение следует отметить, что Российский финансовый рынок находится под влиянием быстроизменяющихся условий функционирования различных его секторов, обусловленной как внутренними, так и внешними причинами. Наряду с правовым закреплением регулирования финансовых услуг, появившихся в большом количестве в последние годы (цифровые стандарты, пр.), возникла необходимость изменения нормативного правового обеспечения в этих условиях защиты прав потребителей финансовых услуг. В связи с этим для дальнейшего движения в направлении обеспечения финансовой доступности в России необходим анализ законодательных и гражданских инициатив, которые могут существенно повлиять на баланс в отношениях между государством, обществом, отдельной личностью, в том числе личностью с инвалидностью.

Среди ключевых задач, по нашему мнению, необходимо рассматривать следующее.

Во-первых, создание и укрепление эффективной модели поведенческого надзора и более полной защиты прав потребителей финансовых услуг, для чего следует:

- наделить на законодательном уровне соответствующими полномочиями в отношении участников рынка надзорный орган с контролем риск-факторов в рамках определенных норм качества обслуживания и защиты прав потребителей финансовых услуг;
- создать на законодательном уровне механизм внесудебной защиты прав потребителей финансовых услуг для снижения финансовых и временных затрат на разрешения споров между финансовыми институтами и потребителями финансовых услуг;
- устранить нормативно-правовые барьеры, связанные с механизмами защиты инвалидов от дискриминации с определением состава данного правонарушения и ужесточением административной и уголовной ответственности.

Во-вторых, со стороны участников финансового рынка необходимо рассмотреть комплексный подход к обслуживанию клиентов ЛОВЗ, включающий:

- доступность каналов продаж (обслуживание в офисах, развитие адаптированных систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО), альтернативных способов обслуживания вне офисов организации);
- полноценную линейку базовых продуктов/услуг для ЛОВЗ;
- обязательное обучение потенциальных клиентов пользованию продуктами и основам финансовой грамотности.

Для достижения поставленных целей в области ИТ-технологий и ДБО особое внимание банкам следует уделить роли цифровых продуктов и услуг, цифровым каналам и инфраструктуре информационно-коммуникационных технологий, взаимодействию с операторами связи и финансовыми агентами, изучению возможностей использования каналов доставки финансовых услуг на основе альтернативных технологий. При этом необходимо обеспечивать информационную безопасность, защиту потребителя от потенциальных рисков, которые несет использование новых финансовых технологий.

В-третьих, необходимо выявить критерии разумного приспособления к особенностям клиентского сегмента и закрепления их в стандартах коммуникаций на уровне фронт-линии обслуживания; необходима серьезная подготовительная работа как непосредственно с персоналом организаций, так и по совершенствованию внутренней корпоративной среды. Реализация указанных мер будет способствовать устранению одного из препятствий в обеспечении финансовой доступности – ментального барьера, обусловленного недостатком опыта взаимодействия отдельных групп граждан с финансовым сектором.

Поскольку банкам предстоит сформировать новую цифровую финансовую инфраструктуру, а уровень обслуживания персоналом клиентов, в том числе людей с ограниченными возможностями, станет одним из критериев оценки качества работы кредитной организации, возрастут требования к специалистам финансового рынка. Изменяющаяся система труда предполагают постоянное совершенствование

навыков и квалификаций работника, появляются новые специальности, изменяется суть существующих. По этой причине на данный момент формируется база профессиональных стандартов.

Одним из направлений развития национальной системы квалификаций является создание безбарьерной среды для широкого применения работодателями и сферой подготовки кадров современных и регулярно обновляемых профессиональных стандартов и квалификаций в соответствии с потребностями рынка труда, прежде всего в высокотехнологичных секторах [13]. Правомерно утверждать, что профстандарты специалистов финансового рынка как квалификационные характеристики, приведенные в соответствии с запросами современности, будут включать в себя модернизированные сочетания озвученных выше требований к профессиям, связанным с обслуживанием ЛОВЗ, до этого детально проработанные в специализированных кругах.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Бабин В. Н., Бабина Ю. В.** Качество образования в свете компетентностной парадигмы развития высшей школы // Профессиональное образование в современном мире. 2017. № 7 (4). С. 1489–1497.
2. **Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы** (утв. постановлением Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. N 1297) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/77668698/> (дата обращения: 14.12.2018).
3. **Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году»** [Электронный ресурс] // Министерство финансов Российской Федерации. С. 93–109. URL: https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/07/main/Doklad_2014.pdf (дата обращения: 14.12.2018).
4. **Информационное письмо** Банка России от 23.10.2017 г. ИН-01-59/50 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» [Электронный ресурс]. URL: www.cbr.ru/Content/Document/File/27611/20171023_in-01-59_50.pdf (дата обращения: 14.12.2018).
5. **Картина дня** – «Сколько инвалидов в России» [Электронный ресурс]. Газета «Коммерсант» от 05.05.2018 г. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3622120> (дата обращения: 17.11.2018).
6. **Мамута М. В.** Новые вызовы и защита прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс] // Материалы IX Уральского форума «Информационная безопасность финансовой сферы». 13–17 февраля 2017 г. URL: <http://ib9.ib-bank.ru/> (дата обращения: 14.12.2018).
7. **Мамута М. В.** Первые результаты поведенческого надзора за деятельностью МФО. Доклад руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг [Электронный ресурс] // Центральный банк Российской Федерации. Март 2017. URL: https://cbr.ru/staticheskii_file/14554/20.pdf (дата обращения: 14.12.2018).
8. **Материалы** встречи Дмитрия Медведева с представителями общероссийских общественных организаций инвалидов 21.11.2018 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/news/34795/> (дата обращения: 14.12.2018).
9. **Ненахова Е. С.** Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг // Деньги и кредит. 2017. № 5. С. 54–56.
10. **Официальный сайт Ассоциации российских банков:** Новости финансового сектора. 24.04.2018. [Электронный ресурс]. URL: https://arb.ru/b2b/news/v_banke_rossii_podveli_itogi_reytinga_kreditnykh_organizatsiy_po_formirovaniyu_b-10196636/ (дата обращения: 14.12.2018).
11. **Официальный сайт ПАО «Сбербанк»:** «Особенный банк» для людей с особыми потребностями [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/ru/person/specialbank> (дата обращения: 14.12.2018).
12. **Письмо** Банка России от 29 июля 2015 г. № 02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71049572/> (дата обращения: 14.12.2018).
13. **План мероприятий (дорожная карта) по развитию национальной системы квалификаций в Российской Федерации на период до 2024 года.** Одобрен Национальным советом при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям (Протокол от 19 октября 2018 г. № 30) [Электронный ресурс]. URL: <https://asprof.ru/about/nspk> (дата обращения: 14.12.2018).
14. **Портал Государственных программ Правительства Российской Федерации** [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/programs/215/events/> (дата обращения: 14.12.2018).
15. **Похвощев В. А., Колесникова О. А., Фирсова Ю. А.** Методологические основы профессиональной реабилитации и содействия занятости людей с ограниченными возможностями здоровья // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2017. Т. 8, № 2 (30). С. 330–336.

16. **Санникова Л.В.** Проблемы становления поведенческого надзора в России // *Деньги и кредит*. 2017. № 10. С. 51–56.
17. **Соглашение** о взаимодействии между Центральным банком Российской Федерации и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10 декабря 2014 г. [Электронный ресурс]. URL: www.cbr.ru/StaticHtml/File/12114/27_10122014.pdf (дата обращения: 14.12.2018).
18. **Стратегия** повышения финансовой доступности в России на период 2018–2020 годов. Утверждена Советом директоров Банка России 26 марта 2018 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/#a_35823file (дата обращения: 14.12.2018).
19. **Терновская Т.** Банки адаптируются под клиентов с ограниченными возможностями [Электронный ресурс]. Публикация от 28.07.2016. URL: <http://bankir.ru/publikacii/20160728/banki-adaptiruyutsya-pod-klientov-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-10007857/> (дата обращения: 14.12.2018).
20. **О ратификации** Конвенции о правах инвалидов [Электронный ресурс]: федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ. URL: <http://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-03052012-n-46-fz-o/> (дата обращения: 14.12.2018).
21. **Rozhdestvenskaya T., Guznov A.** Mega-regulator of the financial market: experience of Kazakhstan and Russia (comparative and legal analysis) // *Kazakhstan trend: from Totalitarizm to Democratic and Legal State (View from the Outside) / Collection of articles*. Executive editor I. I. Rogov. Astana, 2015.
22. **Muller P., Devnani S., Heys R., Suter J.** Consumer Protection Aspects of Financial Services. – European Union, 2014 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf) (дата обращения: 14.12.2018).

REFERENCES

1. **Babin V.N., Babina Iu. V.** [Education quality in the context of competency-based paradigm of higher education development]. *Professionalnoe obrazovanie v sovremennom mire = Professional education in the modern world*, 2017, no. 7 (4), pp. 1489–1497 (in Russ).
2. **National** programme of the Russian Federation «Accessible environment» in 2011–2020 (endorsed by Governmental Decree No. 1297 of December 1, 2015). Available at: URL: <http://base.garant.ru/77668698/> (accessed December 14, 2018).
3. **Report** of Federal Service on Surveillance for Consumer rights protection and human well-being «On consumers» right protection in financial sphere in 2014». Ministry of Finance of the Russian Federation. 270 p. pp. 93–109. Available at: https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/07/main/Doklad_2014.pdf (accessed December 14, 2018).
4. **Information** Letter No. IN-01-59/50 of the Bank of Russia of October 23, 2017 «On recommendations of ensuring accessibility of financial services for people with disabilities, persons with special needs and old people» Available at: www.cbr.ru/Content/Document/File/27611/20171023_in-01-59_50.pdf (accessed December 14, 2018).
5. **The picture** of the day «How many disabled people live in Russia». KD newspaper of May 5, 2018. Available: <https://www.kommersant.ru/doc/3622120> (accessed November 17, 2018).
6. **Mamuta M. V.** New challenges and consumers» rights protection for financial services]. *Matrily IX Uralskogo foruma «Informatsionnaya bezopasnost finansovoy sfery»* [Proceedings of IX Ural Forum «Information security of financial sphere»]. February 13–17, 2017. Available at: <http://ib9.ib-bank.ru/> (accessed December 14, 2018).
7. **Mamuta M. V.** [First results of behavioural accounting of MFO (sort code). The report of the Head of the Department for Consumers» Rights Protection for Financial Services]. Central Bank of the Russian Federation, March 2017. Available at: <http://cbr.ru/statichtml/file/14554/20.pdf> (accessed December 14, 2018).
8. **Proceedings** of the Meeting of Dmitry Medvedev and representatives of Russian Public organizations of Disabled People, November 21, 2018. Available at: <http://government.ru/news/34795/> (accessed December 14, 2018).
9. **Nenahova E. S.** [Relevant issues of consumers» rights protection for financial services]. *Dengi i credit = Money and Credit*, 2017, no. 5, pp. 54–56 (in Rus).
10. **News** of financial sector. April 24, 2018 Available at: https://arb.ru/b2b/news/v_banke_rossii_podveli_itogi_reytinga_kreditnykh_organizatsiy_po_formirovaniyu_b-10196636/ (accessed December 14, 2018).

11. **Official** web-page of SberBank. [Special Bank for people with special needs]. Available at: <https://www.sberbank.ru/person/specialbank> (accessed December 14, 2018).
12. **Letter** No. 02-31-2/6553 of the Bank of Russia of July 29, 2015 «On formation barrier-free environment for disabled people». Available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71049572/> (accessed December 14, 2018).
13. **Road** map on development of national system of qualifications in the Russian Federation till 2024. Endorsed by the National Council on Professional Qualifications under the President of Russia (Agenda No. 30 of October 19, 2018). Available at: <https://asprof.ru/about/nspk> (accessed December 14, 2018).
14. **E-platform** of National Programmes. Available at: <http://government.ru/programs/215/events/> (accessed December 14, 2018).
15. **Pokhvoshchev V. A., Kolesnikova O. A., Firsova Iu. A.** [Methodological fundamentals of professional rehabilitation and employment of people with special needs]. *MIR (Modernizatsiya. Innovatsii. Razvitiye) = MID (Modernization, Innovations and Development)*, 2017, no. 2 (30), Vol. 8. pp. 330–336 (in Russ).
16. **Sannikova L. V.** [Problems of behavioral accounting in Russia]. *Dengi i credit = Money and Credit*, 2017, no. 10. pp. 51–56 (in Russ).
17. **Agreement** of cooperation between Central Bank of Russia and Federal Service on Surveillance for Consumer rights protection and human well-being of December 10, 2014. Available at: www.cbr.ru/StaticHtml/File/12114/27_10122014.pdf (accessed December 14, 2018).
18. **Strategy** of financial accessibility in Russia in 2018–2020 (endorsed by Supervisory Board of the Bank of Russia of March 26, 2018). Available at: http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_af-for/#a_35823file (accessed December 14, 2018).
19. **Ternovskaia T.** Banks are subjecting for people with special needs. Available at: <http://bankir.ru/publikacii/20160728/banki-adaptiruyutsya-pod-klientov-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-10007857/> (accessed December 14, 2018).
20. **Federal Law** No. 46-FZ of May 3, 2012 «On ratification of Convention of Disabled People Rights».
21. **Guznov A.** Mega-regulator of the financial market: experience of Kazakhstan and Russia (comparative and legal analysis). T. Rozhdestvenskaya, A. Guznov Kazakhstan trend: from Totalitarizm to Democratic and Legal State (View from the Outside). Astana, 2015.
22. **Muller P., Devnani S., Heys R., Suter J.** Consumer Protection Aspects of Financial Services. European Union, 2014. Available at: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf) (accessed December 14, 2018).

Информация об авторе

Бабин Владислав Николаевич – кандидат технических наук, доцент, проректор по учебной работе, Новосибирский государственный аграрный университет (Российская Федерация, 630039, г. Новосибирск, ул. Никитина, 160, e-mail: pro_ur@nsau.edu.ru).

Бабина Юлия Васильевна – эксперт НОК Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка, кандидат экономических наук, доцент, кафедра финансов и статистики, Новосибирский государственный аграрный университет (Российская Федерация, 630039, г. Новосибирск, ул. Никитина, 155, e-mail: y.v.babina@yandex.ru).

Принята редакцией: 19.12.18.

Information about the author

Vladislav N. Babin – candidate of technical sciences, the senior lecturer, Vice-Rector of the Novosibirsk State Agrarian University (Nikitina, 160, 630039, Novosibirsk, Russian Federation, e-mail: pro_ur@nsau.edu.ru).

Yulia V. Babina – expert NOC occupational qualifications Council financial market, candidate of economic sciences, Associate Professor, Department of finance and statistics of the Novosibirsk State Agrarian University (Nikitina, 160, 630039, Novosibirsk, Russian Federation, e-mail: y.v.babina@yandex.ru).

Received: December 19, 2018.