



# РЕЙТИНГ ДОСТУПНОСТИ РОССИЙСКИХ БАНКОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

МОСКВА, 2018

# ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

---



## Цель исследования

**Составление рейтинга** доступности российских банков в отношении четырех групп:

- инвалиды по слуху
- инвалиды по зрению
- инвалиды с нарушением статодинамических и опорно-двигательных функций
- граждане с маленькими детьми



## Задачи исследования

- Составление **системы показателей** для оценки доступности банков для исследуемых групп граждан в трех точках контакта: сайт, консультация по телефону и личный визит в отделение банка
- Сравнительный **анализ приспособленности** банков к потребностям четырех исследуемых категорий граждан
- Формирование **рейтинга банков** в соответствии со степенью их дружелюбности и открытости по отношению к исследуемым группам граждан

# МЕТОДОЛОГИЯ

---

## СПИСОК БАНКОВ

1. Альфа-Банк
2. Бинбанк
3. ВТБ
4. Газпромбанк
5. Московский Кредитный Банк
6. Открытие
7. Почта Банк
8. Промсвязьбанк
9. Райффайзенбанк
10. Росбанк
11. Россельхозбанк
12. Русский Стандарт
13. Сбербанк
14. Ситибанк
15. СМП Банк
16. Совкомбанк
17. Тинькофф Банк
18. Уралсиб
19. Хоум Кредит энд Финанс Банк
20. ЮниКредит Банк

## МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

- ❑ Аудит информации, представленной на веб-сайтах банков, 20 сайтов.
- ❑ Звонки на горячую линию банков представителями целевых групп. 57 звонков в колл-центры.
- ❑ Личные визиты в три отделения банка представителями четырех целевых групп. Произведено 228 визитов.

## ГЕОГРАФИЯ

- ❑ Москва;
- ❑ 3 отделения каждого банка. Отделения отбирались случайным образом из списка отделений, предоставленных банками и заявленных как доступные для инвалидов.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

- ❑ Утверждены на заседании Рабочей группы Банка России 14 февраля 2018г

## УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ (ВИЗИТЕРЫ)

- ❑ В исследовании приняли участие 4 инвалида (по слуху, зрению, опорно-двигательным нарушениям), 2 гражданина с детьми.
- ❑ 2 инвалида 2 группы, 1 инвалид 3 группы, 1 инвалид 1 группы.
- ❑ Средний возраст составил 29,5 лет.

## СРОКИ

- ❑ 15 марта – 10 апреля 2018 г

# КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

## ВИЗИТ НА САЙТ

Показатели	Максимальный балл				Итого
	Инвалиды по слуху	Инвалиды по зрению	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Родители с маленькими детьми	
Наличие интернет-банка	1	—	1	1	14,5
Доступность онлайн чата	2	—	0,5	1	
Легкость нахождения информации об отделениях, адаптированных для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями	1	— — —	1	1	
Наличие режима для слабовидящих	—	1	—	—	
Визуально выделенный телефона контакт-центра	—	1	—	—	
Возможности дистанционного доступа к счету через компьютер (программы, читающие с экрана)	—	1	—	—	
Отсутствие графических кодов подтверждения подлинности пользователя/возможность их отключения	—	1	—	—	
Доступность информации об адаптированных отделениях и банкоматах с клавиатурными тактильными признаками и возможностью использовать наушники	—	1	—	—	
<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2,5</b>	<b>3</b>	

# КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

## ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК В БАНК

Показатели	Максимальный балл				Итого
	Инвалиды по слуху	Инвалиды по зрению	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Родители с маленькими детьми	
Наличие информации о доступных отделениях и банкоматах с клавиатурными тактильными признаками и возможностью использовать наушники	—	1	—	—	4
Возможность получить информацию об отделениях, адаптированных для обслуживания данной категории инвалидов	—	—	1	1	
Возможность вызова консультанта на дом для открытия карточного счета	—	—	1	—	
<b>Всего</b>	<b>—</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

# КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

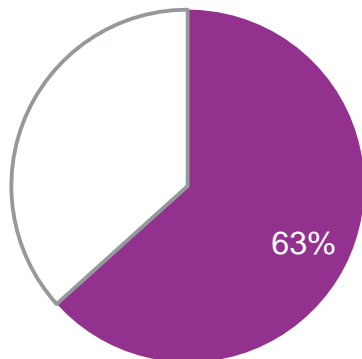
## ВИЗИТЫ В 3 ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА

Показатели	Максимальный балл				Итого
	Инвалиды по слуху	Инвалиды по зрению	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Родители с детьми	
Наличие информации об адаптации отделения под потребности инвалидов снаружи у входа	3	3	3	3	
Наличие звуковых пультов у входа в отделение / кнопки вызова / присутствие консультанта для помощи	3	3	3	3	
Доступность и безопасность входа в отделение	—	3	3	3	
Наличие контрастных маркировок / тактильных наземных указателей при входе и звуковой информация в зале обслуживания	—	3	—	—	
<b>Всего</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	

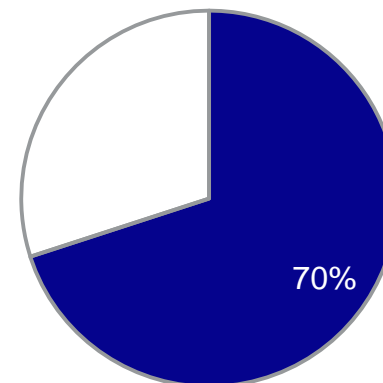
# САЙТ: ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАЦИИ

---

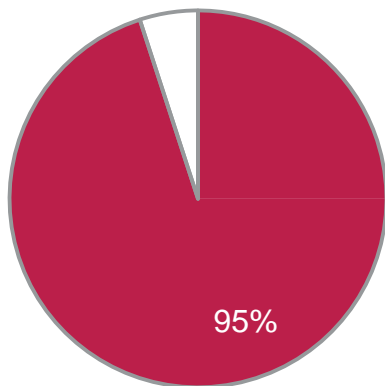
Интернет-чат не доступен



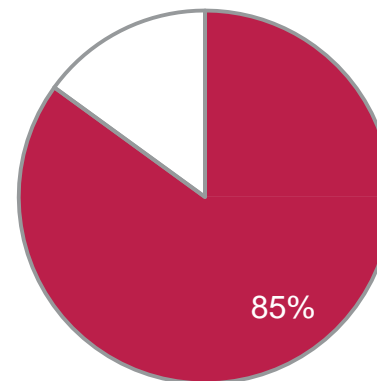
Отсутствует информация об адаптированных отделениях



Отсутствует режим для слабовидящих, либо специальная версия для слабовидящих/возможности переключения шрифта на монохромный режим/возможность укрупнения шрифта)

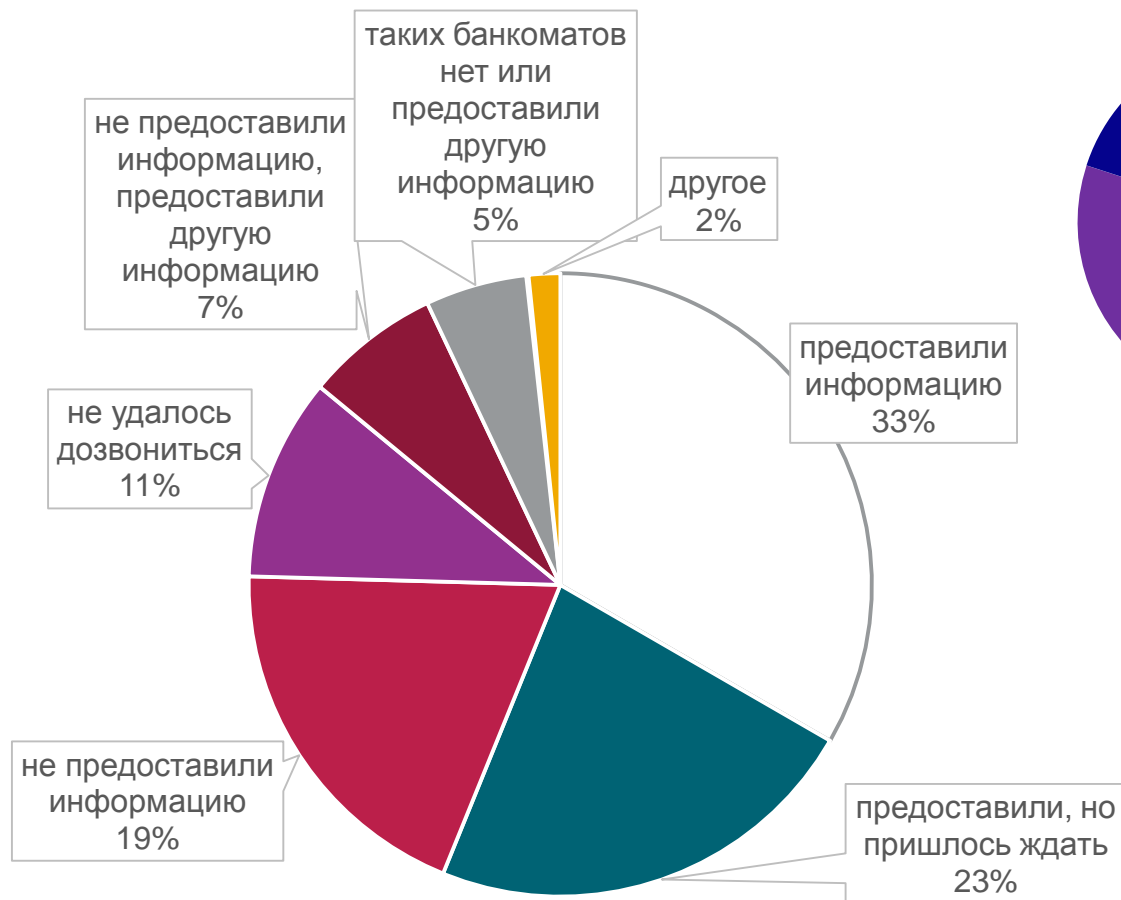


Отсутствует информация об адаптированных отделениях и банкоматах с клавиатурными тактильными признаками и возможностью использовать наушники

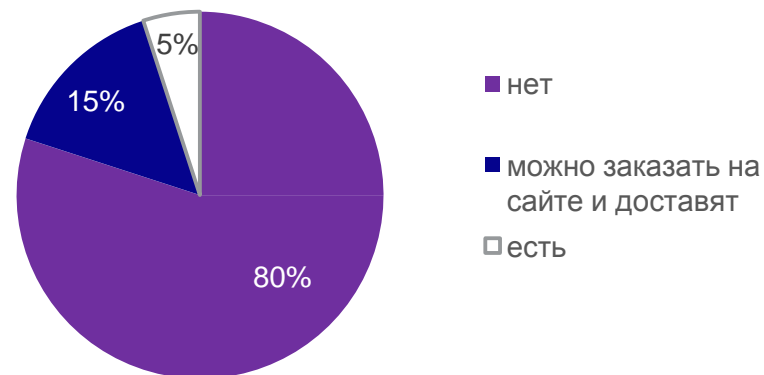


# ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК: ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Количество звонков в банки = 57  
(3 категории ЦГ, 19 банков)



Возможность вызова консультанта на дом

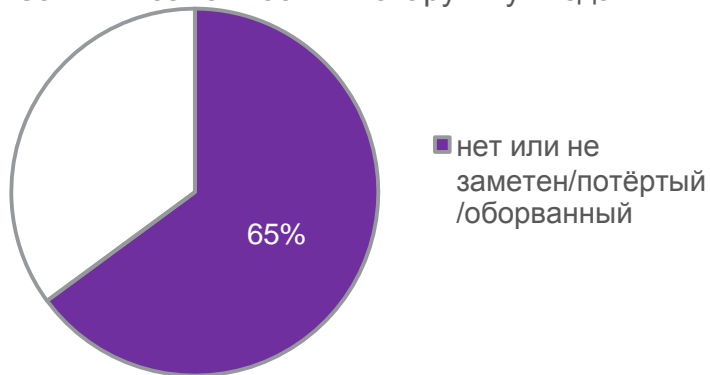




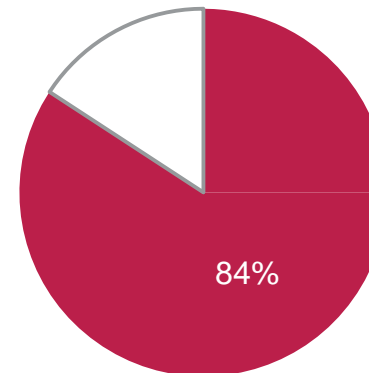
# ВИЗИТЫ В ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА: ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Количество визитов 228 (3 отделения в 19 банках, 4 ЦГ)

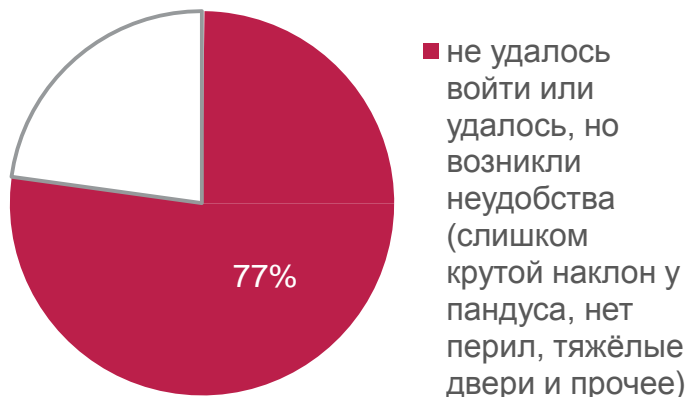
Отсутствует информация об адаптации отделения под потребности людей с ограниченными физическими возможностями снаружи у входа



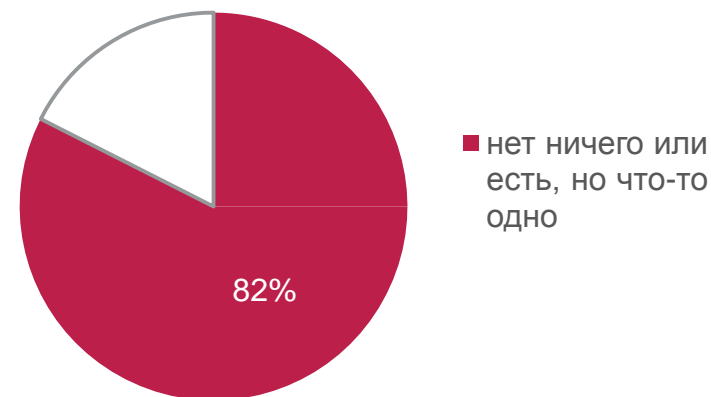
Отсутствуют звуковые пультаы у входа в отделение /кнопки вызова/присутствие консультанта для помощи



Недоступность входа в отделение

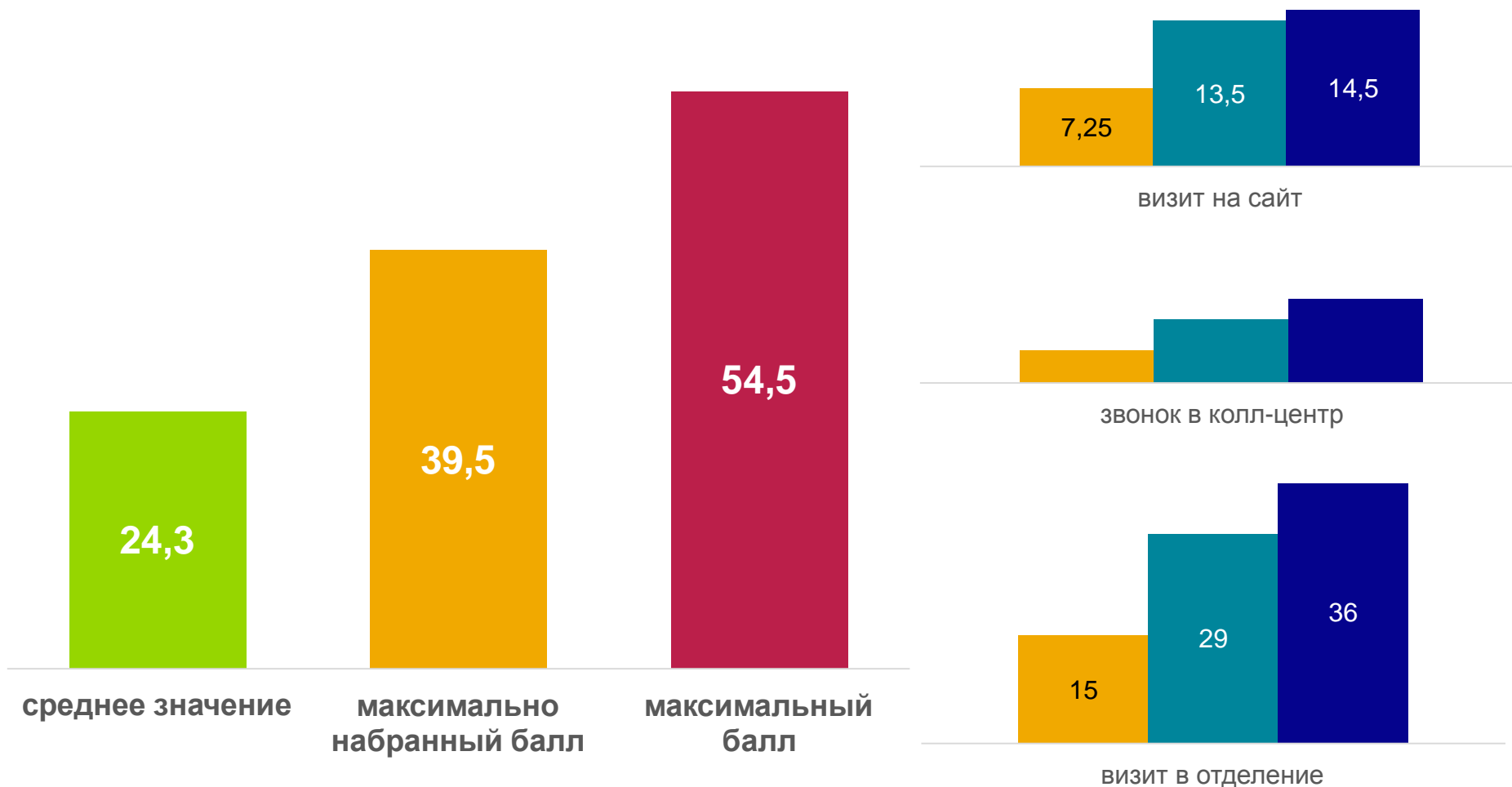


Отсутствие контрастных маркировок/тактильных наземных указателей при входе для людей с ограничениями по зрению



# РЕЙТИНГ БАНКОВ ПО КАНАЛАМ КОММУНИКАЦИИ

СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО 20 ПРОВЕРЕННЫМ БАНКАМ – ВДВОЕ НИЖЕ МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОГО РЕЗУЛЬТАТА. В ДОРАБОТКЕ И АДАПТАЦИИ В ОДИНАКОВОЙ МЕРЕ НУЖДАЮТСЯ ВСЕ ТОЧКИ КОНТАКТА.



# ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ БАНКОВ

---



Доступность банков характеризуется как удовлетворительная

Банки проделали работу по повышению доступности своих услуг в целом, часть – в большей степени, часть – в меньшей

Одновременное повышение доступности различных каналов коммуникации увеличит шансы каждой группы воспользоваться финансовыми услугами

Привыкшие преодолевать, инвалиды заметят даже незначительные изменения и воспримут их положительно