

Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями

Глава 1. Введение

1. Настоящие Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями (далее – Методические рекомендации) направлены на обеспечение предоставления финансовых услуг лицам с ограниченными возможностями и их качественного обслуживания в банках второго уровня, организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, в организациях, осуществляющих микрофинансовую деятельность, страховых организациях (далее – финансовые организации), в том числе дистанционным способом.

В Методических рекомендациях к лицам с ограниченными возможностями относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты, в том числе маломобильные группы населения (далее – Клиент).

Под маломобильными группами населения понимаются люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

Глава 2. Общие положения

2. В целях определения общего порядка обслуживания Клиентов финансовым организациям рекомендуется:

2.1. Разработать сайты (далее – интернет-сайты) и мобильные приложения с учетом необходимости обеспечения информационной доступности и применения распространенных адаптивных решений для Клиентов, в том числе с учетом обеспечения доступности веб-контента согласно СТ РК 2191-2012 и Web Content Accessibility Guidelines 2.1;

2.3. При разработке интернет-сайтов и мобильных приложений по возможности учитывать рекомендации экспертов из числа общественных организаций и объединений инвалидов, а также предварительно тестировать разработанные интернет-сайты и мобильные приложения с привлечением указанной категории экспертов с последующей корректировкой (при необходимости) интерфейсов интернет-сайтов и мобильных приложений;

2.4. Создать в личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении раздел с упрощенным интерфейсом и функционалом, позволяющий Клиенту получать дистанционно набор наиболее востребованных финансовых услуг, предпринимая минимальное количество необходимых

действий для их получения. На интернет-сайте и в мобильном приложении предусмотреть наличие справочного раздела для Клиентов, содержащего ответы на типовые, наиболее часто встречающиеся вопросы, упрощенную информацию по продуктам и услугам и разъяснения основной терминологии, а также раздела, в котором собрана вся информация для Клиентов об услугах, сервисах и специальных продуктах (при их наличии);

2.5. Предусмотреть на интернет-сайте и в мобильном приложении информирование Клиентов о расположении и графике работы адаптированных для них филиалов и банкоматов (с сортировкой по типу адаптивного решения для той или иной группы Клиентов), а также о перечне услуг, предоставляемых в этих филиалах.

Разместить для ознакомления информацию о наличии в финансовой организации ассистивных технологий, устройств и расположении доступных для Клиентов банкоматов, а также инструкций по использованию таких банкоматов.

В режиме онлайн отображать на интернет-сайте информацию по неработающим на данный момент устройствам;

2.6. Уделять особое внимание развитию эмоционального интеллекта, обучению и повышению компетенций работников, в том числе лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами (в том числе специалистов, в обязанности которых входит совершение финансовых операций, кассовых работников и менеджеров операционного зала), принципам обслуживания Клиентов и основным аспектам предоставления им финансовых услуг с учетом конкретного вида нарушения функций организма, также рекомендуется предусмотреть возможность участия Клиентов в процессе обучения в качестве лекторов или тренеров.

Уделять внимание таким аспектам взаимодействия, как общение и оказание ситуационной помощи Клиентам с различными видами нарушений функций организма, в том числе:

- своевременному визуальному определению Клиента (наличие собаки-проводника, инвалидной коляски, очков и/или трости для незрячих, слухового аппарата или иных ассистивных технологий и устройств);
- правилам этикета при общении с Клиентом;
- правилам сопровождения Клиента при совершении работником и Клиентом необходимых операций в рамках обслуживания;
- уточнению непосредственно у Клиента, как максимально улучшить эффективное взаимодействие при оказании финансовой услуги;
- применению доступных мер для наиболее комфортного обслуживания;
- общению с самим Клиентом, а не с его сопровождающим, если Клиент не выбрал иной способ общения;
- минимизации стрессовых факторов в процессе обслуживания Клиента;

2.7. Для обеспечения соответствующей квалификации работников, помимо соответствующей законодательной базы, изучать Конвенцию о правах инвалидов, принятую резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи Организации

Объединенных Наций 13 декабря 2006 года, внутренние регламенты финансовой организации по обслуживанию Клиентов, а также справочные и обучающие материалы;

2.8. Дополнить список обязанностей менеджеров операционного зала финансовой организации требованиями по оказанию ситуационной помощи в процессе обслуживания и самообслуживания Клиента;

2.9. Обучать работников умению объяснить Клиенту причины отказа в случае невозможности предоставления ему финансовой услуги со ссылкой на требования законодательства Республики Казахстан. По запросу предоставлять мотивированный отказ в письменной форме, составлять и передавать Клиенту, его представителю либо в присутствии Клиента сопровождающему его лицу соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями Клиента, четко сформулировав в данном документе причины отказа, способом, предусмотренным положением финансовой организации о порядке работы с Клиентами;

2.10. Предусмотреть для работников контакт-центров, онлайн-чатов и онлайн-видеоконсультаций наличие сценариев разговора (скриптов), обеспечивающих корректное общение с Клиентами;

2.11. Предусмотреть адаптивные решения для обеспечения комфортного использования имеющихся банкоматов различными категориями Клиентов (при наличии возможности);

2.12. При наличии возможности обеспечить получение Клиентом платежной карточки с нанесением номера и срока действия карты методом эмбоссирования;

2.13. Осуществлять первоочередное обслуживание Клиентов в финансовых организациях;

2.14. Разместить у входа в финансовую организацию табличку с маркировкой, уведомляющие Клиентов о доступности данного филиала для Клиентов с теми или иными видами нарушений функций организма;

2.15. Обеспечить наличие механизма, позволяющего Клиентам уведомить персонал, в том числе менеджера операционного зала, о своем приходе: например, разместить при входе в финансовую организацию специальную кнопку, в том числе для оказания помощи при входе в финансовую организацию, доступную, в частности, для Клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

2.16. Не препятствовать присутствию сопровождающего лица при обслуживании Клиента при наличии согласия Клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нем;

2.17. При наличии возможности информировать Клиента о подходящих для него адаптивных решениях, имеющихся в финансовой организации, для его комфортного перемещения по помещению, обслуживания и самообслуживания (например, о наличии контрастных маркировок, тактильных напольных и настенных указателей и табличек, усилителей звука (индукционных петель), звуковой информации в залах обслуживания, специальных мест для

обслуживания Клиента, расположении адаптированных под нужды Клиентов банкоматов и т.д.), а также о наличии в финансовой организации ассистивных технологий и устройств, которые могут потребоваться Клиентам с различными видами нарушений для комфортного обслуживания и осуществления операций, а также полноценного получения услуг;

2.18. По запросу Клиента информировать его о существующих в финансовой организации специальных продуктах и услугах, а также о существующих льготных условиях, ставках, тарифах и вариантах обслуживания (при их наличии);

2.19. Предлагать Клиенту, не способному вследствие имеющихся нарушений, самостоятельно проставить подпись, несколько вариантов проставления подписи на документе, с учетом требований законодательства Республики Казахстан, например: факсимиле, электронная подпись, в том числе с дополнительным использованием биометрических данных клиента, или проставление подписи представителем Клиента, а также проставление подписи с использованием такого адаптивного устройства, как специализированный трафарет для обозначения границ определенного поля документа, предназначенного для проставления подписи;

2.20. Информировать Клиента о возможности дистанционного обслуживания с использованием интернет-сайта и (или) мобильного приложения, об адаптивных решениях, предназначенных для удаленного обслуживания данной категории Клиентов, а также иных возможностях доступа к финансовым услугам с использованием дистанционных каналов (например, контакт-центров, онлайн-видеоконсультаций) и удаленной идентификации и аутентификации. Предусмотреть наличие и возможность использования нескольких альтернативных каналов подтверждения совершения значимых операций для Клиентов – например, телефонный звонок, чат, смс, видео-чат и так далее;

2.21. Обеспечить возможность отправки на указанный Клиентом адрес электронной почты необходимой Клиенту документации (с защитой от изменений) при дистанционном обслуживании Клиента через личный кабинет на интернет-сайте или в мобильном приложении, в том числе в формате, применимом для прочтения программами экранного доступа для Клиентов с нарушениями зрения;

2.22. По заявлению Клиента или его представителя при наличии возможности отключать (блокировать) определенные каналы информирования и обслуживания либо по просьбе сопровождающего лица с согласия самого Клиента и в его присутствии;

2.23. При первичном обслуживании Клиента при его согласии внести в сведения о нем пометки о виде нарушения функций организма, имеющихся у Клиента, ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем данного Клиента лице. В дополнение к стандартным способам идентификации и аутентификации (PIN-коды, пароли, кодовые слова, и т.п.) предложить Клиенту несколько способов идентификации и

аутентификации, которые затем могут быть использованы Клиентом также при дистанционном обслуживании и самообслуживании – например, подходящие для него биометрические методы идентификации и аутентификации;

2.24. При наличии возможности помочь Клиентам покинуть помещение в случае необходимости эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации;

2.25. Проработать возможность осуществления индивидуального выездного обслуживания на дому по заявке Клиента (потенциального Клиента).

Глава 3. Особенности обслуживания Клиента с нарушением зрения

3. При обслуживании Клиента с нарушением зрения финансовым организациям рекомендуется:

3.1. Оказывать помощь Клиенту с нарушением зрения по ориентированию в помещении финансовой организации, предварительно представившись и продемонстрировав Клиенту, что общение происходит непосредственно с ним;

3.2. Оборудовать банкоматы звуковым меню, в том числе позволяющим перейти в специальный режим работы при наличии выхода для наушников Клиента. В рамках указанного специального режима работы для Клиента с нарушением зрения предусмотреть возможность отключения экрана банкомата для обеспечения безопасности совершения операций;

3.3. При наличии возможности ограничить возможность просмотра информации на экране банкомата для людей, находящихся рядом с банкоматом, в момент его использования Клиентом с нарушением зрения, например, установив специальные ширмы/шторки по боковым сторонам банкомата;

3.4. Промаркировать банкоматы, удобные для использования Клиентом с нарушением зрения, обозначив, например, что банкомат оборудован выходом для наушников, ограничительными шторками/ширмами по боковым сторонам, имеет специальный режим работы, в том числе возможность отключения вывода информации на экран банкомата;

3.5. Если Клиент с нарушением зрения планирует воспользоваться банкоматом, по запросу Клиента проинформировать его о подходящих для него адаптивных особенностях этого банкомата и предложить помощь, например:

- проводить до банкомата, адаптированного под нужды Клиента;
- информировать о наличии аудио-разъема для наушников и помочь подключить наушники;
- информировать об устройстве клавиатуры конкретного банкомата (о типе цифровой клавиатуры (порядок расположения клавиш 1-9) и о наличии тактильных меток, рельефно-точечного шрифта Брайля на клавиатуре и основных обозначениях клавиш, а также об иных разъемах и функциональных деталях банкомата (купюроприемник, кардридер и т.д.). Помогать Клиенту

определять местоположение той или иной детали банкомата по его просьбе;

3.6. Оказать содействие Клиенту при затруднении правильно вставить платежную карточку в банкомат в случае, если на платежной карточке отсутствует эмбоссирование или иные тактильные опознавательные признаки;

Если банкомат не адаптирован под самостоятельное использование Клиентом с нарушением зрения (например, не имеет аудио- разъема и соответствующей возможности управления или имеет только сенсорный экран, доступ к которому у Клиента с нарушением зрения ограничен или отсутствует), после самостоятельного ввода клиентом PIN-кода (пароля, иного идентификатора Клиента) менеджеру операционного зала предложить помощь Клиенту в совершении операций, например, нажимать на кнопки банкомата или сенсорный экран для проведения необходимой операции, параллельно комментируя свои действия Клиенту. В этом случае оказание помощи Клиенту с нарушением зрения работником финансовой организации в совершении операций с применением банкомата осуществлять под визуальным контролем другого работника данной организации. Возможность оказания указанной помощи не должна приводить к совершению работником финансовой организации юридически значимых действий от имени Клиента, а также к возникновению риска распространения информации, относящейся к банковской тайне. Если Клиент ввиду особенностей банкомата не имеет возможности самостоятельно ввести PIN-код (пароль, иной идентификатор), менеджеру операционного зала следует предложить клиенту альтернативный вариант совершения необходимой операции на ином банкомате, обеспечивающем Клиенту самостоятельный ввод PIN-кода (пароля, иного идентификатора), или сопроводить Клиента с нарушениями зрения к окну обслуживания;

3.7. Обеспечить своевременное громкое и четкое озвучивание электронным табло номера электронной очереди и соответствующего окна обслуживания;

3.8. Помочь Клиенту с нарушением зрения взять талон электронной очереди, предусматривающий первоочередное обслуживание, и оказать помощь в передвижении к необходимому окну обслуживания при появлении соответствующего номера на электронном табло, в особенности в случае, если номер талона электронной очереди не озвучивается;

3.9. Обеспечить наличие в операционном зале лупы или электронного ручного видео-увеличителя, который может потребоваться слабовидящему Клиенту для комфортного ознакомления с любой информацией и проведения операций, и, при наличии такой возможности, электронного стационарного видео-увеличителя в зоне обслуживания. Перед обслуживанием проинформировать Клиента о наличии в помещении возможности воспользоваться электронным ручным видео-увеличителем и другими ассистивными технологиями и устройствами, которые могут потребоваться Клиенту с нарушением зрения для комфортного осуществления операций: например, специализированными трафаретами для обозначения места для

собственноручной подписи Клиента с нарушением зрения и другими устройствами, которые финансовая организация имеет право применять для обеспечения полноценного оказания услуг при обслуживании Клиента с нарушением зрения;

3.10. Уточнить у Клиента с нарушением зрения, какой способ ознакомления с информацией и документацией, в том числе предоставляемой для подписания (договор, согласие на оказание услуги и т.д.), является для него предпочтительным. При обслуживании в помещении предложить несколько реализуемых альтернативных каналов взаимодействия, например: предоставление документа на бумажном носителе на матовой бумаге, исключающей появление бликов, с укрупненным шрифтом (здесь и далее – кегль не менее 16 пунктов); предоставление документа в доступном формате нарочно (на бумажном носителе) и (или) в доступном формате в электронном виде (отправка на указанный клиентом адрес электронной почты, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.) с защитой от изменений, в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа (здесь и далее – PDF (обязательно содержащий текстовый слой), RTF, TXT, DOC(X)); звуковое воспроизведение текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых Клиентом;

3.11. Обеспечить наличие возможностей, упрощающих визуальное восприятие интерфейса банкомата и дистанционных каналов (интернет- сайта и мобильного приложения) для Клиента с нарушением зрения (в частности, изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации и другие).

Глава 4. Особенности обслуживания Клиента с нарушением слуха и (или) речи

4. При обслуживании Клиента с нарушением слуха и (или) речи финансовым организациям рекомендуется:

4.1. Уточнить у Клиента с нарушением слуха и (или) речи, какой способ общения и каналы получения информации являются для него наиболее предпочтительными. При общении с Клиентом с нарушением слуха и (или) речи дать ему возможность высказаться, не перебивать его, не пытаться ускорить его и закончить фразы за него, или вежливо предложить альтернативный удобный для Клиента способ коммуникации, например, при помощи бумаги и ручки, с использованием телефона и т.д.;

4.2. Говорить спокойно и внятно с четкой артикуляцией, глядя в лицо Клиенту и не повышая голос без соответствующей просьбы, для обеспечения удобства при считывании Клиентом произнесенной информации по губам.

При наличии возможности, находиться с той стороны, с которой Клиент будет лучше слышать. Если Клиент просит повторить информацию, следует повторить фразу другими словами, по возможности упростив предложение и

сохранив его суть;

4.3. При необходимости привлечь внимание Клиента с нарушением слуха, например, помахиванием руки без прикосновения к Клиенту;

4.4. При наличии в финансовой организации специалиста, способного общаться на жестовом языке, внедрить в систему электронной очереди возможность выбора такого специалиста для помощи Клиенту с нарушением слуха и (или) речи в совершении операций. При отсутствии в финансовой организации специалиста, способного общаться на жестовом языке, или по соответствующему желанию Клиента при наличии возможности обеспечить проведение онлайн-видеоконсультации Клиента у специалиста финансовой организации, владеющего жестовым языком, письменного общения с Клиентом, общения через личного сурдопереводчика либо использования Клиентом дистанционного сервиса сурдоперевода с использованием мобильного устройства, принадлежащего Клиенту;

4.5. Не препятствовать присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика при обслуживании Клиента при наличии согласия Клиента, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем. Если сопровождающий слепоглухого, глухого или слабослышащего Клиента говорит, что он переводчик жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), то работнику уместно попросить переводчика жестового языка предъявить соответствующие документы и снять с них копии. Помимо удостоверения личности (паспорта), запросить у переводчика документ об образовании и квалификации.

В целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, проводить видеозапись обслуживания с переводчиком жестового языка, заранее предупредив его и Клиента об этом. Также попросить переводчика жестового языка проставить свою подпись на документе (кредитном договоре, договоре ипотеки и прочее) с указанием, что текст документа переведен им без искажений.

Переводчик жестового языка - сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик, помимо подтверждения своей квалификации и подтверждения перевода на достоверность, должен подписывать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (банковская, коммерческая и иная охраняемая законом тайна, защита персональных данных);

4.6. При наличии возможности обеспечить своевременное крупное и четкое отображение номера электронной очереди и соответствующего окна на электронном табло. Предложить Клиентам с нарушением слуха и (или) речи возможность получения для последующего ознакомления электронной копии любого документа, содержание которого должно быть точно и полностью доведено до сведения Клиента (отправка на указанную Клиентом электронную почту, копирование на предоставленный Клиентом электронный носитель и т.д.). Данный пункт рекомендуется для тех филиалов финансовых организаций, которые отмечены, как максимально адаптированные для потребностей лиц с ограниченными возможностями;

4.7. В филиалах финансовых организаций, максимально адаптированных для потребностей лиц с ограниченными возможностями, разместить устройство для онлайн-видеоконсультации, позволяющее Клиентам с нарушением слуха и (или) речи получить консультацию и обслуживание у специалиста, владеющего жестовым языком, – при отсутствии в подразделении специалистов, владеющих жестовым языком. Предложить такой вариант обслуживания Клиенту с нарушениями слуха и (или) речи;

4.8. Обеспечить возможность авторизации и взаимодействия с Клиентом, имеющим нарушения слуха и (или) речи, через контакт-центры посредством канала взаимодействия, не предусматривающего вербальное общение;

4.9. При наличии возможности внедрить возможность онлайн-видеоконсультации с работником финансовой организации на интернет-сайте и в мобильном приложении с возможностью прохождения удаленной аутентификации с участием сурдопереводчиков из числа работников финансовой организации, способствующие обмену информацией между специалистом, в обязанности которого входит совершение финансовых операций, и Клиентом с нарушениями слуха и (или) речи;

4.10. При наличии возможности ограничить вероятность просмотра информации на экране банкомата для людей, находящихся рядом с банкоматом, в момент его использования Клиентом с нарушением слуха и (или) речи, например, установив специальные ширмы / шторы по боковым сторонам банкомата.

Глава 5. Особенности обслуживания Клиента с нарушением опорно - двигательного аппарата

5. При обслуживании Клиента с нарушением опорно-двигательного аппарата в финансовых организациях рекомендуется:

5.1. Помочь Клиенту войти в помещение в случае если он затрудняется сделать это самостоятельно. Помочь открыть дверь в помещение, если в финансовой организации отсутствуют автоматически открывающиеся двери;

5.2. Предусмотреть для пользователей инвалидных колясок специально отведенные места в зале ожидания и сидячие места для ожидания. Проводить Клиента до места в зале ожидания;

5.3. Помочь Клиенту с нарушением опорно-двигательного аппарата сориентироваться в помещении финансовой организации. Предложить ему помощь в выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди. Сопроводить Клиента к окну обслуживания или месту его обслуживания при появлении на табло соответствующего номера электронной очереди, указанного на талоне;

5.4. Обеспечить беспрепятственный доступ к окну обслуживания Клиента, в том числе передвигающегося на инвалидной коляске;

5.5. Промаркировать банкоматы, удобные для использования Клиентами,

передвигающимися на инвалидных колясках, обозначив, например, что конструкция и расположение банкомата позволяют человеку, находящемуся в инвалидной коляске, дотянуться до щели приемного устройства, PIN-клавиатуры и окна выдачи купюр. Дополнительно, обеспечить доступ к банкомату при помощи пандуса или подиума;

5.6. Если Клиент предпочитает воспользоваться устройством самообслуживания, например, банкоматом, при наличии такового проводить его к банкомату, адаптированному под его нужды (например, низкие банкоматы для пользователей инвалидных колясок);

5.7. Убедиться, что Клиент не испытывает трудностей при введении платежной карты в считывающее устройство банкомата из-за наличия коляски и других ограничений;

5.8. При наличии возможности ограничить вероятность просмотра информации на экране банкомата для людей, находящихся рядом с банкоматом, в момент его использования Клиентом, например, установив специальные ширмы / шторы по боковым сторонам банкомата.

Глава 6. Особенности обслуживания Клиента с ментальными нарушениями

6. При обслуживании Клиента с ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти) в финансовых организациях рекомендуется:

6.1. Оказывать помощь Клиенту при передвижении в помещении финансовой организации, выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди. При наличии такой возможности обеспечить обслуживание Клиента вне общей очереди;

6.2. Использовать максимально простые, краткие и емкие речевые формулировки (например, «Я Вас отведу», а не «Позвольте проводить Вас»), говорить четко и в умеренном темпе, при необходимости озвучивать информацию повторно, действовать мягко и без принуждения;

6.3. При наличии такой возможности обеспечить обслуживание Клиента в отдельном помещении в тихой спокойной обстановке, максимально исключая возникновение стрессовых факторов для Клиента, например, таких как большое количество людей, шумное скопление людей, необходимость длительного ожидания в очереди;

6.4. Коротко, четко и понятно информировать Клиента о возможности дистанционного обслуживания на сайте и в мобильном приложении, о преимуществах адаптивных решений, созданных для удаленного обслуживания Клиента, а также иных возможностях доступа к услугам с использованием дистанционных каналов доступа идентификации и аутентификации;

6.5. Предоставить для ознакомления Клиентам специальные версии документов в упрощенном виде с краткими, легко понятными и емкими

формулировками, четким разграничением и внятным изложением информации по логическим параграфам, одинаковой длиной строк, укрупненным шрифтом, дополненных простыми для восприятия крупными картинками, иллюстрациями, схемами и (или) диаграммами;

6.6. Предоставить Клиенту возможность получения им для последующего ознакомления электронной версии любого справочного или пояснительного документа, предоставляемого в дополнение к документу, содержание которого должно быть точно и в полном объеме доведено до сведения Клиента (отправка на предпочтительную для Клиента электронную почту, копирование на предоставленный Клиентом электронный носитель и т.д.). Давать пояснения в упрощенном виде, с использованием простых формулировок, сопроводительных картинок, диаграмм и т.д.

Глава 7. Заключительные положения

7. При обслуживании в финансовых организациях Клиентов с множественными нарушениями функций организма необходимо разумно сочетать положения, изложенные в Методических рекомендациях.

8. В дополнение к Методическим рекомендациям, изучив международный опыт адаптации финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями, финансовым организациям рекомендуется:

8.1. Учитывать международную практику при разработке собственных адаптивных решений для обслуживания Клиентов;

8.2. Осуществлять трудоустройство Клиентов, обладающих соответствующей квалификацией и необходимым опытом в профессиональной сфере, в том числе в целях развития эмоционального интеллекта и повышения компетенций других работников финансовой организации, а также совместной выработки лучших решений по обеспечению доступности физических и цифровых каналов, а также финансовых продуктов и услуг для Клиентов.