



Комиссия по правам людей
с ограниченными возможностями
имени Кайрата Иманалиева

Nothing about us without us
Ничего о нас без нас

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

ФИНАНСОВАЯ ИНКЛЮЗИЯ И ПРОБЛЕМЫ ДОСТУПА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ К БАНКОВСКИМ УСЛУГАМ В МИРЕ И В КАЗАХСТАНЕ

АЛМАТЫ 2019 г.

Автор: Козырев О.В. (LLM, MIR), эксперт в области международного права, прав человека, менеджмента международных организаций.



SOROS.KZ

Данный обзор подготовлен в рамках проекта «Финансовая инклюзия», реализуемым ОО «Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями имени К. Иманалиева», при поддержке Фонда Сорос-Казахстан.

Содержание данной публикации отражает точку зрения автора, и не обязательно совпадает с точкой зрения Фонда Сорос-Казахстан.

ОГЛАВЛЕНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ	1
ВВЕДЕНИЕ	2
I. Финансовая инклюзия – понятие и содержание	4
II. Международная повестка и современные тренды развития финансовой инклюзии	8
III. Опыт и правовое регулирование доступности банковских услуг для людей с инвалидностью в зарубежных странах	14
IV. Обзор политико-правового регулирования в области финансовой инклюзии и доступа к банковским услугам людей с инвалидностью в казахстане	29
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	37

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ЛСИ	ЛЮДИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ* ¹
БВУ	БАНКИ ВТОРОГО УРОВНЯ
ООН	ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЁННЫХ НАЦИЙ
ЦРТ	ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ ТЫСЯЧЕЛЕТИЯ
ЦУР	ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ
НПО	НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИЯ (ИИ)
ЕС	ЕВРОПЕЙСКИЙ СОЮЗ
ОЭСР	ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА И РАЗВИТИЯ
G20	«БОЛЬШАЯ ДВАДЦАТКА»
РФ	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ЦБ	ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
ГИК ВЭФ	ГЛОБАЛЬНЫЙ ИНДЕКС КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ВСЕМИРНОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО ФОРУМА

¹ В связи с отсутствием на сегодняшний день единого подхода и разным юридическим наполнением терминов «инвалид», «люди с инвалидностью», «люди с ограниченными возможностями» и др., в настоящем аналитическом обзоре данные термины используются взаимозаменяемо.

ВВЕДЕНИЕ

По данным 2011 года, более миллиарда человек, или около 15% населения мира, живут с какой-либо формой инвалидности². По разным оценкам 2016-2019 годов, это количество приблизилось к 1,3 миллиарда человек, что является огромным потенциальным рынком товаров и услуг особого свойства³. Более того, около 40% нынешних клиентов микро кредитных организаций в мире, по прогнозам, приобретут инвалидность к 65 годам. Если же к этим цифрам прибавить членов семей людей с инвалидностью, друзей, родственников, опекунов и других близких людей, то масштаб рынка услуг, в том числе финансовых, для такой категории увеличивается многократно.

За последние пятнадцать лет мы стали свидетелями того, как люди с инвалидностью (далее по тексту ЛСИ) из маргинальной социальной группы, полностью зависимой от бюджетных дотаций, через интеграцию постепенно превращаются в активных и равнозначных потребителей и производителей услуг. Появилась неоспоримая экономическая ценность такой категории населения. Хотя для некоторых людей с инвалидностью участие в экономической деятельности невозможно, **подавляющее большинство** из них могут использовать финансовые услуги и получать от них выгоду. Правда, **такие изменения происходят, прежде всего, в тех странах, где людям с особыми потребностями создана среда и обеспечена доступность.**

На данный момент на международном уровне уже сложилось широкое понимание финансовой доступности как необходимого условия устойчивого сокращения бедности и обеспечения экономического роста. Наиболее эффективные экономики неуклонно демонстрируют государственную поддержку финансовой инклюзии, и содействуют интеграции людей с инвалидностью через различные продукты, сервисы и схемы поддержки⁴. Помимо следования очевидной формуле «инклюзия = анти-бедность», финансовые (кредитные) организации всё чаще отмечают экономическую выгоду от вовлечения людей с различными формами ограничения здоровья в финансовые операции, в особенности посредством так называемых FinTech услуг⁵. Кроме того, Всемирный банк оценивает, что на макроэкономическом уровне от 5% до 7% внутреннего валового продукта (ВВП) упускается из-за экономического отчуждения людей с ограниченными возможностями⁶.

Конечно, в развивающихся странах и неустойчивых экономиках ситуация пока далека от совершенства. Доступ к финансовым услугам и микро кредитным организациям как инструмент борьбы с бедностью уязвимых социальных групп признаётся и там, однако, эффективность мер по борьбе с **финансовой эксклюзией (изоляцией)** остается достаточно сомнительной. Люди с инвалидностью сталкиваются с многочисленными барьерами в осуществлении своих прав. Отсутствие доступа к финансовым услугам и

2 «Всемирный доклад об инвалидности», 2011 г. Подготовлен Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) и Группой Всемирного банка (ВБ), http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en

3 См., например, The Return on Disability Group (Canada), 2016 Annual Report – The Global Economics of Disability, <https://www.rod-group.com/content/rod-research/edit-research-2016-annual-report-global-economics-disability>, стр.11

4 См., например, The Economist Intelligence Unit, 2018 Global Microscope Report, <http://www.eiu.com/landing/Global-Microscope>

5 См., например, “Bridging the Disability Divide through Digital Technologies”(2016), Deepti Samant Raja, World Bank Group, <http://pubdocs.worldbank.org/en/123481461249337484/WDR16-BP-Bridging-the-Disability-Divide-through-Digital-Technology-RAJA.pdf>, and “Banking Sector Approaches to Customer Engagement and Capability” (2018), Center for Financial Inclusion, <https://www.centerforfinancialinclusion.org/banking-sector-approaches-to-customer-engagement-and-capability>

6 Center for Financial Inclusion ACCION & Christian Blind Mission (CBM), Technical Guidelines “A case for Financial Inclusion of Persons with Disabilities” (2016), стр.2
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewj_8urGg9fiAhVktIsKHeKbAyUQFjACegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.cbm.org%2Ffileadmin%2Fuser_upload%2FPublications%2FCase_for_Financial_Inclusion_-final-_May_2016.docx&usg=AOvVaw2ls3qNN7Jl2D26tlrLYfFN

финансовая изоляция, наиболее негативно сказываются на жителях отдаленных и сельских районов, а также пожилых и малоимущих гражданах. Это оказывает негативное влияние на индивидуальном, бытовом и национальном уровнях: национальная экономика теряет примерно пять процентов валового внутреннего продукта, если люди с ограниченными возможностями не имеют равного доступа к занятости (такие издержки ещё выше, когда косвенные расходы, такие как уход опекунов, утраченная заработная плата, принимаются во внимание)⁷. Многие из препятствий на пути к финансовой доступности являются признаками неэффективности самого рынка. Они означают, что экономика функционирует ниже своего потенциала.

КЛЮЧЕВЫЕ БАРЬЕРЫ ДЛЯ ИНКЛЮЗИИ:

ФИЗИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ -

физические или другие барьеры, такие как отсутствие пандусов, пороги, ступени и т.д.

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ -

отсутствие/недостаточность информации и ресурсов в доступных форматах, таких как шрифт Брайля, язык жестов или простой язык.

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ -

негативные стереотипы или стигма о возможностях людей с инвалидностью и их семей.

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ БАРЬЕРЫ-

(политические и экономические) - правовые нормы/институты, которые дискриминируют или игнорируют права людей с инвалидностью.

По состоянию на 2018 год, в Республике Казахстан насчитывалось более 670 тысяч человек с инвалидностью. При этом, до сих пор не предпринимаются системные меры по продвижению финансовой инклюзии людей с инвалидностью⁸, в том числе, в отношении доступности банковских услуг и продуктов. Законодательство и практика остаются на низком уровне, а самое главное, отношение банков второго уровня (далее по тексту БВУ) и других финансовых институтов к финансовой инклюзии не меняется в течение последних 10 лет несмотря на ратификацию Казахстаном Конвенции ООН о правах инвалидов. Кроме того, повсеместно отсутствуют независимые исследования и оценки потребностей людей с инвалидностью в отношении финансовых/банковских услуг. Государственная и частная статистика даже не оперирует категориями, относящимися к инвалидам - предпринимателям, инвалидам-кредитополучателям, финансовой устойчивости и платёжеспособности хозяйств (семей) людей с инвалидностью.

В частности, можно выделить следующие основные проблемы, существующие в этой сфере. Люди с инвалидностью сталкиваются с физическими барьерами к зданиям

банков и других финансовых организаций, с подтверждением своего дохода/статуса и, как результат, не могут взять кредит или воспользоваться другими финансовыми услугами. Действующие схемы кредитования, микрокредитования и поддержки бизнесменов с инвалидностью ощутимо недостаточны. Внутренние регулятивные документы БВУ не учитывают особых потребностей этой уязвимой группы. Банки не готовят персонал к работе с людьми с инвалидностью и, на практике, игнорируют эту категорию населения. Глухие и слабослышащие, и слепые и слабовидящие имеют проблемы во взаимодействии с персоналом банков, идентификации своей личности, и, например, применении факсимиле при подписании документов. Охват людей с другими формами инвалидности, например, ментальными нарушениями, фактически даже не обсуждается и не воспринимается серьёзно.

В связи с этим, цель настоящего исследования – (1) сделать обзор международных инициатив и практик в области финансовой инклюзии людей с инвалидностью, особенно в сфере доступа к банковским услугам, (2) проанализировать модели и опыт некоторых зарубежных стран в области предоставления банковских услуг людям с инвалидностью, а также (3) проанализировать действующее законодательство Республики Казахстан и стратегические документы на наличие положений или пробелов, препятствующих финансовой инклюзии людей с инвалидностью.

⁷ Международная Организация Труда, Исследование «The price of exclusion: the economic consequences of excluding people with disabilities from the world of work» (2009), таблица 65 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_119305.pdf

⁸ «Министр Абылкасымова назвала главные причины роста числа инвалидов в РК», <http://today.kz/news/zhizn/2018-10-09/770750-abyilkasyimova-nazvala-glavnyie-prichinyi-rosta-chisla-invalidov-v-rk/>

1. ФИНАНСОВАЯ ИНКЛЮЗИЯ – ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ

1. Финансовая инклюзия является фактором, способствующим экономическому росту, созданию рабочих мест и развитию. Доступ к финансовым услугам и их использование помогают семьям и владельцам малого бизнеса получать доход, управлять нерегулярными денежными потоками, инвестировать в возможности, повышать устойчивость к экономическим спадам и выходить из состояния бедности.⁹
2. Универсального определения **«финансовая инклюзия»** на международном уровне на сегодня нет. Однако, многие международные организации и инициативы используют схожие определения, суть которых сводится, в целом, к тому, что у каждого должна быть возможность получить доступ к финансовым продуктам и услугам, необходимым для полноценного участия в современном обществе и экономике. Особенностью такого подхода является то, что он **включает в себя не только людей с инвалидностью, но и все другие уязвимые группы и категории населения, которые лишены доступа к финансовым услугам** (например, женщины, сельское население, молодёжь, мигранты и т.д.).
3. Ввиду особенностей перевода с английского понятие «financial inclusion» переводят как «финансовая инклюзия» и «финансовая доступность» и часто используют их взаимозаменяемо. Иногда встречается термин «финансовая вовлечённость». Однако, понятия «инклюзия» и «доступность» могут также иметь разные акценты и разную наполняемость.
4. Одним из первых понятие «финансовой доступности» (инклюзии) было предложено в 2009 году аналитическим центром **Center for Financial Inclusion (CFI)**. CFI определяет финансовую доступность как:

«положение в котором каждый, кто может его использовать, имеет доступ к полному набору качественных услуг по доступным ценам, предоставляемых рядом поставщиков на конкурентном рынке, удобным способом и с уважением к человеческому достоинству клиентов».¹⁰

5. **Группа Всемирного Банка** (Международный банк реконструкции и развития, Международная ассоциация развития, Международная финансовая корпорация, Многостороннее агентство по гарантиям инвестиций, Международный центр по урегулированию инвестиционных споров), определяет финансовую доступность как:

«...доступность физическим и юридическим лицам полезных и недорогостоящих финансовых продуктов и услуг, которые отвечают их потребностям - транзакций, платежей, сбережений, кредитов и страхования - предоставляемым ответственным и устойчивым способом».¹¹

Группа Всемирного Банка выделяет ключевые составляющие финансовой доступности: продукты (платежи, сбережения, страхование, кредитование), характеристики (ценовая доступность, физическая доступность, удобство, качество (включая защиту потребителей)) и каналы (точки доступа, инфраструктура, институты, клиенты).

⁹ Страница Специального адвоката Генерального секретаря ООН по вопросам инклюзивного финансирования <https://www.unsgsa.org/about/financial-inclusion>

¹⁰ CFI, Mission and Vision <https://www.centerforfinancialinclusion.org/about/mission/>

¹¹ Финансовая инклюзия/Financial inclusion, тематическая страница Всемирного Банка, контекст инициатив в области финансовой доступности, <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

6. Международная организация «Альянс за финансовую инклюзию» (**Alliance for Financial Inclusion (AFI)**), которая по состоянию на 2019 год объединяет центральные банки/финансовые регуляторы более чем 90 стран мира, и разрабатывает конкретные индикаторы и содержательную наполняемость термина «финансовая инклюзия», выделяет четыре аспекта инклюзии: физическая доступность (Access), качество финансовых услуг (Quality), непосредственное пользование услугами (Usage) (постоянство и глубина финансового обслуживания / продукта), благосостояние клиентов (Welfare).¹²

7. В 2011 году один из главных международных форумов по инклюзии - Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам (**Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)**) и Консультативная группа помощи малообеспеченным слоям населения (**Consultative Group to Assist the Poor, CGAP**) дали следующее определение финансовой доступности:

«...положение, при котором все население трудоспособного возраста, включая исключенных на данный момент из потребления финансовых услуг, имеет эффективный доступ к услугам, предоставляемым формальными финансовыми организациями: кредитным, сберегательным (в широком понимании включая и текущие счета), платежным и страховым услугам».

При этом «эффективный доступ» подразумевает удобное для клиента и ответственное предоставление финансовых услуг, стоимость которых доступна для клиента и экономически оправдана для поставщика услуг (находится для него на уровне, позволяющем обеспечить устойчивость процесса). Результатом обеспечения эффективного доступа должно стать использование формальных финансовых услуг ранее финансово исключенными клиентами.¹³ *При этом, к базовым услугам были отнесены: страхование, кредитование, формирование сбережений и платёжные услуги.*

8. **Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)** с 2002 года активно занимается вопросами финансовой грамотности как условия для снижения риска повышения бедности населения. *Неотъемлемой частью финансовой грамотности и образования в ОЭСР считается финансовая доступность:*

Под финансовой доступностью понимается процесс содействия недорогостоящему, своевременному и адекватному доступу к регулируемым финансовым продуктам и услугам, и расширению их использования всеми сегментами общества посредством реализации адаптированных существующих и инновационных подходов, включая финансовую осведомленность и образование, с целью поддержания финансового благополучия, а также экономической и социальной интеграции.¹⁴

¹² Стратегический документ (policy paper) Альянса за финансовую инклюзию «Измерение финансовой инклюзии для регуляторов: структура исследования и имплементация», стр 8

https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2018-10/afi_policypaper_datameasurement_en.pdf

¹³ Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам (GPFI), «Глобальные органы по стандартизации и финансовая доступность: меняющийся ландшафт» (2016), стр.6,

http://gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/GPFI_WhitePaper_Mar2016.pdf

¹⁴ Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), «Финансовая инклюзия и расширение возможностей потребителей в странах Юго-Восточной Азии» (2018), стр.9, <http://www.oecd.org/finance/Financial-inclusion-and-consumer-empowerment-in-Southeast-Asia.pdf>

9. Под эгидой Глобального партнерства для расширения доступа к финансовым услугам (GPFI) начиная с 2012 года разрабатываются конкретные индикаторы того, как и чем измерить финансовую доступность. Три основных направления индикаторов GPFI включают:

- (1) физическую доступность к услугам,
- (2) непосредственное пользование финансовыми услугами,
- (3) уровень качества предоставления услуг и продуктов.¹⁵

Например, аспект «Физическая доступность к услугам» включает в себя следующие индикаторы:

- количество и расположение отделений, мест нахождения банкоматов,
- количество поставщиков платежных услуг на 100 000 взрослого населения,
- поставщиков мобильных услуг на 100 000 взрослого населения,
- POS-терминалов на 100 000 взрослого населения,
- доступ к мобильному телефону и интернету и т.д.¹⁶

Непосредственное пользование финансовыми услугами включает в себя следующие индикаторы: количество банковских счетов, количество розничных безналичных транзакций, количество клиентов-заёмщиков (*т.е. договоров банковского и другого кредитования*), количество клиентов с договорами страхования, участие в цифровых платежах, суммы накоплений в финансовых институтах, количество и качество кредитных линий для предприятий малого и среднего бизнеса (МСБ) и т.д.¹⁷

10. В марте 2019 года Европейский парламент одобрил директиву - первый в своём роде документ в рамках Европейского Союза – так называемый Европейский Акт о доступности (European Accessibility Act).

Европейский Акт о доступности требует, чтобы определенные продукты и услуги были, прежде всего, физически доступны для людей с ограниченными возможностями и пожилых людей. Акт распространяется на все государства-члены ЕС, как попытка создать более унифицированную политику доступности. Акт призван способствовать созданию общих правил доступности в ЕС и, тем самым, снизить затраты провайдеров услуг, упростить вопросы трансграничной торговли, и открыть больше рыночных возможностей для доступных продуктов и услуг. ***Список таких продуктов был составлен с учётом обязательств ЕС, вытекающих из Конвенции ООН о правах инвалидов.*** К таким продуктам, *inter alia*, были отнесены банкоматы, билетные и регистрационные автоматы, некоторые банковские услуги, электронная коммерция.

В соответствии с Актом, доступные продукты и услуги – это продукты и услуги, которые значимы (важны – прим.), понятны и могут управляться людьми с функциональными ограничениями, в том числе, людьми с инвалидностью, наравне с другими.¹⁸

¹⁵ Индикаторы финансовой инклюзии Группы-20 (G20 Financial Inclusion Indicators), https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/Indicators%20note_formatted.pdf

¹⁶ Там же, стр.5

¹⁷ Там же, стр. 4-5

¹⁸ Директива Европейского парламента и Совета о сближении законов, регуляций и административных положений государств-членов в отношении требований доступности продуктов и услуг (Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards the accessibility requirements for products and services), статья 2 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:0615:FIN>

11. Наглядно, основные элементы финансовой инклюзии можно изобразить следующим образом:¹⁹



12. Таким образом, можно отметить два аспекта в отношении самого термина:

(1) начиная с начала 2000-х и по сей день термины «финансовая инклюзия» и «финансовая доступность» рассматриваются как ключевые составляющие программной деятельности глобальных и региональных международных организаций и экономических (финансовых) объединений;

(2) само понятие финансовой инклюзии до сих пор развивается и на разных этапах включает в себя различные индикаторы – для некоторых организаций финансовая инклюзия подразумевает формальное оказание финансовых услуг, другие же далеко вышли за эти рамки к гораздо более всеобъемлющим концепциям, которые определяют финансовую доступность как сочетание физического доступа, финансовых возможностей (в том числе, платёжеспособности) и взаимодействия с финансовой системой, куда, например, отнесли и обязанность государств и финансовых институтов продвигать финансовую грамотность населения.

¹⁹ Financial Inclusion, http://www.arthapedia.in/index.php?title=Financial_Inclusion

II. МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОВЕСТКА И СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВОЙ ИНКЛЮЗИИ

13. В конце 90-х с учётом глобальных вызовов, развития технологий и финансовых рынков и инструментов, специалисты заговорили о необходимости включения в финансовые процессы всех категорий населения. Постепенно, в течение последних 20-30 лет эта тема стала неотъемлемой для международной повестки.

14. В 1999 году Генеральная Ассамблея ООН провозгласила 2005 год Международным годом микрокредитования²⁰. Это был знак признания того вклада, который вносит микрокредитование в дело сокращения бедности. Хотя мероприятия проведённые в рамках года не изменили коренным образом ситуацию, они повлияли на дальнейшую повестку ООН и международных финансовых институтов.

15. В ходе подготовки к глобальной Конференции по финансированию развития 2002 г., Генеральный секретарь ООН в подготовительных материалах к конференции отметил: «Всем странам следует принимать меры в целях облегчения доступа к финансовым услугам для малоимущих и уязвимых групп населения путем содействия развитию широкой сети финансовых посредников, ориентирующихся на мелких вкладчиков, мелких заемщиков и микропредприятия, включая учреждения по микрофинансированию, кооперативы, кредитные союзы и почтово-сберегательные учреждения. В этих целях странам следует стремиться к устранению институциональных и нормативных препятствий, таких как ограничения на возмещение расходов, отсутствие законов о защите операций и неразвитость систем регистрации имущества.²¹

16. В сентябре 2000 года на Саммите тысячелетия ООН мировые лидеры приняли **Декларацию тысячелетия ООН** и договорились об установлении привязанных к конкретным срокам и поддающихся оценке целей и показателей в области борьбы с нищетой, голодом, болезнями, неграмотностью, ухудшением состояния окружающей среды и дискриминацией в отношении женщин (восемь **Целей развития тысячелетия/MDGs**). Впервые вопросы финансовой инклюзии начали активно обсуждаться в рамках глобальной повестки развития человечества.

17. В 2002 году была принята Бивакоская основа для действий на пороге тысячелетий в интересах построения открытого, доступного и равноправного общества для людей с инвалидностью в Азиатско-Тихоокеанском регионе²². Документ завершил первое десятилетие инвалидов – 1993-2002 – в Азиатско-Тихоокеанском регионе и содержал рекомендации правительствам стран региона по инклюзии людей с инвалидностью, в том числе финансовой. За ним последовали ещё ряд мер, в том числе, принятие Инчхонской стратегии обеспечения реальных прав инвалидов в Азиатско-Тихоокеанском регионе и её реализация с 2013 по 2022 годы (третье десятилетие инвалидов в Азиатско-Тихоокеанском регионе).

18. В специальном докладе Генерального секретаря ООН 2010 г., посвящённом достижению целей в области развития, было отмечено, что инвалидность является межсекторальной проблемой, и все Цели Развития Тысячелетия имеют практическое значение для инвалидности и инвалидов.²³

²⁰ Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН A/RES/53/197 от 22.02.1999 г.

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N99/769/35/PDF/N9976935.pdf?OpenElement>

²¹ Записка Генерального секретаря ООН, Техническая записка N10: Выдвинутые предложения о стратегиях расширения доступа к микрокредитам и оказание помощи нынешним бенефициарам микрокредитов в получении доступа к формальному отечественному банковскому сектору, 2001 г., пункт 14, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N01/546/45/PDF/N0154645.pdf?OpenElement>

²² <https://www8.cao.go.jp/shougai/english/biwako/contents.html>, а также информация Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО) <https://www.maketherightreal.net/incheon-strategy/ru/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%8B%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F>

²³ Выполнение обещаний: осуществление целей в области развития, сформулированных в Декларации тысячелетия, для инвалидов в период до 2015 года и в последующий период, Доклад Генерального Секретаря ООН, A/65/173, 2010г. <https://undocs.org/ru/A/65/173>

19. В 2008 г. по инициативе ООН и при финансировании Фонда Билла и Мелинды Гейтс был создан **Альянс за финансовую доступность** (Alliance for Financial Inclusion (AFI)). Сейчас это международная организация, членами которой являются финансовые регуляторы 89 стран мира. Целью Альянса является продвижение политики финансовой доступности на национальном, региональном и международном уровнях посредством партнерских отношений и договоренностей о сотрудничестве с другими регулирующими органами, а также с международными организациями и лидерами частного сектора. **Национальный банк Республики Казахстан также является членом данной организации.** В частности, в рамках Альянса в сентябре 2018 года восемь стран - Казахстан, Армения, Беларусь, Россия, Монголия, Грузия, Узбекистан и Таджикистан, инициировали Восточно-Европейскую и Центрально-азиатскую инициативу²⁴ по решению вопросов финансовой инклюзии. Это межгосударственная инициатива, участие гражданского общества в ней отсутствует.

20. В 2011 году члены Альянса за финансовую доступность коллективно приняли **«Декларацию Майя»** - заявление о намерении сделать финансовую инклюзию центральным элементом национальных усилий по сокращению бедности, экономической стабильности и экономическому развитию²⁵. Затем, более 30 членов AFI пошли еще дальше, объявив конкретные и измеримые обязательства в области обеспечения финансовой доступности.

21. В 2010 году на саммите Большой двадцатки (G20) в Сеуле лидеры стран, признав финансовую доступность в качестве одного из основных столпов глобальной повестки в области развития, одобрили **План действий по обеспечению финансовой доступности**²⁶. Была также запущена платформа **Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам** (The Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)) для координации усилий и обмена опытом для стран – участниц Большой двадцатки, и для других заинтересованных сторон. Исполнителями инициатив GPFI являются Альянс за финансовую доступность (AFI), Консультативная группа помощи малообеспеченным слоям населения (Consultative Group to Assist the Poor, CGAP), Международная финансовая корпорация (IFC), Всемирный банк, Организация экономического сотрудничества и развития, Альянс «Лучше, чем наличные деньги» (The Better than Cash Alliance), Международный фонд сельскохозяйственного развития (The International Fund for Agricultural Development) и Финансовый форум малых и средних предприятий (Small and Medium sized Enterprises Finance Forum, SME Finance Forum).

22. Когда в 2015 году 193 страны ООН приняли **амбициозные Цели в области устойчивого развития** (ЦУР/SDGs)²⁷, важность финансовой инклюзии (доступности) была подчеркнута в 7 из 17 целей (образование, доступные школы, занятость, доступные общественные места и транспорт, расширение прав и возможностей и включение, дезагрегация данных). В 8 целях подчеркивается необходимость внедрения доступности для уязвимых групп, в том числе для людей с инвалидностью.

23. Также, с 2015 года Группа Всемирного банка и широкая коалиция партнеров, в том числе многосторонние агентства, банки, кредитные союзы, карточные сети, микрофинансовые организации и телекоммуникационные компании, приняли так называемые «измеримые обязательства», которые помогут обеспечить финансовую доступность в рамках **инициативы Всемирного банка «Всеобщий финансовый доступ 2020»** (Universal Financial Access 2020 initiative).²⁸

²⁴ Eastern Europe & Central Asia Policy Initiative (ECAPI), <https://www.afi-global.org/eastern-europe-central-asia-policy-initiative-ecapi>

²⁵ Декларация Майя <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-04/Maya%20Declaration%20ENG.pdf>

²⁶ Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам, План действий по финансовой инклюзии (2017), пересмотренная версия 2010 и 2014 гг. <http://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/2017%20G20%20Financial%20Inclusion%20Action%20Plan%20final.pdf>

²⁷ Цели ООН в области устойчивого развития, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/>

²⁸ UFA2020 Overview: Universal Financial Access by 2020 <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>

24. Всемирный банк разработал целую серию документов рекомендательного характера по финансовой инклюзии:

- руководство как создать Национальную Стратегию по финансовой инклюзии,²⁹
- какими должны быть координационные структуры по вопросам инклюзии,³⁰
- сборник различных стратегий государств по продвижению финансовой инклюзии³¹, и т.д.

25. В 2016 г. Страны «Большой двадцатки» (G20) взяли на себя обязательство содействовать финансовой доступности во всем мире и подтвердили свою приверженность реализации **Принципов высокого уровня G20 по обеспечению цифровой финансовой доступности**.³²

26. В рамках ООН на высшем политическом уровне приверженность финансовой инклюзии была отмечена введением специальной должности - **Специального советника Генерального секретаря ООН по вопросам инклюзивного финансирования в целях развития** (UN Secretary General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development)³³. Советником является королева-консорт Нидерландов Максима. Она играет ведущую роль в привлечении общественного внимания к важности роли финансовых услуг в таких вопросах, как борьба с бедностью, содействие справедливому экономическому росту, поддержание многообразия целей развития и т.д.

27. Национальные стратегии финансовой инклюзии (NFIS) приобрели большую популярность и становятся распространенным политическим инструментом многих организаций-членов Альянса за финансовую доступность (AFI). Декларация Майя 2011 года внесла значительный вклад в этот повышенный интерес к национальным стратегиям³⁴. Из 57 учреждений, которые взяли на себя обязательства в соответствии с Декларацией Майя к концу 2018 года, более чем 35 разработали национальные стратегии. В регионе Европы и Центральной Азии Беларусь (2013), Россия (2008), Таджикистан (2012) и Турция (2014) разработали такие национальные стратегии.

28. Все предыдущие инициативы определяли в целом все уязвимые группы как основных бенефициаров политики финансовой инклюзии и делали упор на экономическое вовлечение и кредитование, прежде всего, предпринимателей из уязвимых групп. Более конкретную направленность по защите прав на финансовую доступность людей с инвалидностью глобальные инициативы получили с принятием **Конвенции ООН о правах инвалидов** в 2006 г.

29. Участники Конвенции, в том числе и Казахстан с момента ратификации конвенции в 2015 году, взяли на себя обязательство обеспечения всем инвалидам равных с другими гражданами имущественных прав и прав, касающихся контроля финансовых дел и доступа к банковским услугам. Конвенция не разделяет инвалидов-предпринимателей или обычных граждан с инвалидностью, желающих взять, например, простой потребительский кредит.

29 Developing and Operationalizing a National Financial Inclusion Strategy : Toolkit (2018), <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29953>

30 Coordination structures for financial inclusion strategies and reforms (2013), <http://documents.worldbank.org/curated/en/350551468130200423/Coordination-structures-for-financial-inclusion-strategies-and-reforms>

31 World Bank, National Financial Inclusion Strategies Resource Center <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>

32 New G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion, <http://www.gpfi.org/news/new-g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion>

33 Official web-page of the Special Advocate <https://www.unsgsa.org/>

34 Альянс за финансовую доступность (AFI) "National financial inclusion strategies: current state of practice" (2015), https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/fisplg-state_of_practice.pdf

Статья 12 Конвенции гласит:

«государства-участники принимают все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов на владение имуществом и его наследование, на управление собственными финансовыми делами, а также на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам финансового кредитования...».

30. В статье 27 Конвенции подчеркивается роль, которую экономическая вовлечённость играет в интеграции инвалидов в общество. В соответствии с договором, страны обязаны расширять возможности для формальной занятости, самозанятости, предпринимательства, развития кооперативов и создания собственного бизнеса, а также обеспечения всеобщей социальной защиты. Всё это невозможно без эффективного взаимодействия людей с инвалидностью с финансовыми институтами.

31. Наконец, статья 9 «Доступность» Конвенции о правах инвалидов прямо обязывает государства:

«...принимать 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, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах.»

32. Особо стоит отметить, как и кем измеряется финансовая доступность. В настоящий момент несколькими организациями предложены варианты расчёта индексов или рамок для количественного и качественного отображения данных о том, насколько страна или сфера общества соответствует и осуществляет прогресс в обеспечении финансовой инклюзии.

33. В 2011 году Всемирный банк при финансовой поддержке Фонда Билла и Мелинды Гейтс запустил базу данных *Global Findex*³⁵ – самый полный в мире набор данных о том, как взрослое население планеты делает сбережения, берёт кредиты, делает платежи и управляет рисками. Опираясь на данные собранные в сотрудничестве с Gallup Inc., база данных *Global Findex* охватывает более 140 экономик мира. Первоначальный опрос был сделан в 2011 г., за ним последовал второй в 2014 году и третий в 2017 году.

34. Международный валютный фонд (МВФ) делает замеры доступности с помощью *Обзора доступа к финансовым услугам (Financial Access Survey)*³⁶, например, по таким индикаторам как: количество кредитов, депозитов, количество доступных АТМ автоматов, количество мобильных транзакций и т.д. (всего порядка 40 индикаторов). Обзор МВФ нацелен на измерение экономической активности и напрямую людей с инвалидностью не касается. Однако, учитывая, что уязвимые группы составляют довольно большой сегмент во многих странах и на макроуровне влияют на экономические показатели, Обзор автоматически касается и таких групп.

35. Среди общих индексов инклюзии для всех категорий населения можно, также, выделить такие индексы как: the World's Bank Global Payments Systems Survey, S&P's Global FinLit Survey, GSMA Mobile Money Programme and the MIX Market Database.

³⁵ Global Findex Survey, <https://globalfindex.worldbank.org/>

³⁶ MF Financial Access Survey, <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1460054136937>

Польская региональная организация Microfinance Center (MFC) также использует свою методику измерения финансовой инклюзии по нескольким показателям, например, реальное пользование базисными финансовыми продуктами (счетами, кредитами, депозитами, страховкой, качество самих финансовых продуктов и т.д.).³⁷

Аналитическим центром Center for Financial Inclusion (CFI) разработана техническая рамка улучшения инклюзии людей с инвалидностью для микрофинансовых институтов и других сервисных провайдеров³⁸. CFI выделяет 6 критериев или направлений для достижения финансовой инклюзии:

- Наличие универсального дизайна и разумных приспособлений;
- Партнерство с организациями инвалидов;
- Кадровая политика, практика и обучение персонала по вопросам инклюзии людей с инвалидностью;
- Соответствующая правовая база;
- Инклюзия через использование новых технологий, в т.ч. цифровых;
- Финансовый потенциал человека с инвалидностью.

36. Постепенно развивается практика международных судебных и квазисудебных органов по вопросам финансовой доступности.

37. Комитет ООН по правам инвалидов, договорной экспертный орган Конвенции о правах инвалидов, в решении по делу Сильвии Ниушти и Петера Такача против Венгрии (CRPD/C/9/D/1/2010)³⁹ в 2013 году вынес решение напрямую касающиеся доступности банковских услуг и вопросов дискриминации. Жалоба была подана двумя гражданами Венгрии с нарушениями зрения, которые заключили договоры на обслуживание частных счетов и кредитных карт с банком OTP. Они оплачивали ежегодные сборы за банковские услуги и транзакции, однако оба не могли использовать банкоматы без посторонней помощи, поскольку банкоматы OTP не были помечены шрифтами Брайля и не предоставляли звуковых инструкций или голосовой помощи для операций с банковскими картами. Следовательно, Ниушти и Такач не могли пользоваться тем же уровнем услуг, что и зрячие клиенты, несмотря на то, что платили банку одинаковый ежегодный платёж.

Комитет установил нарушение Венгрией статьи 9 (2) (b) Конвенции ООН о правах инвалидов в том, что государство-участник не выполнило своего обязательства по обеспечению доступными банковскими услугами для лиц с нарушениями зрения, в том числе предоставляемых Банком OTP и другими частными финансовыми учреждениями. Комитет подтвердил, что

- 1) соблюдение этого обязательства требует от государств принимать во внимание все аспекты доступности и,
- 2) доступность к банковским услугам должна обеспечиваться независимо от условий договорных отношений, заключаемых между физическими и юридическими лицами.

Комитет отметил, что ни одна из принятых государством мер, включая решения национальных судов в отношении кредитного учреждения, не обеспечила оказание банковских услуг для слабовидящих заявителей на равных условиях с другими пользователями. Замечания комитета содержат рекомендации государству по установлению минимальных стандартов доступности банковских услуг (например, в законодательстве следует закрепить конкретные параметры доступности для адаптируемого и вновь закупаемого оборудования, обеспечить возможность использовать разумное приспособление и т.д.).

³⁷ Microfinance Center, Policy Paper “Focus on Inclusion: Measuring Financial Inclusion in the EU: the new Financial Inclusion Score”, http://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2016/04/FIS_policy-paper_final.pdf

³⁸ Center for Financial Inclusion (CFI), Disability Inclusion Framework https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/09/framework_for_disability_inclusion.pdf

³⁹ Комитет ООН по правам инвалидов, Szilvia Nyusti and Péter Takács против Венгрии, Сообщение 1/2010, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G13/446/95/PDF/G1344695.pdf?OpenElement>

38. Европейский суд (CJEU) пока не рассматривал дела, связанные с финансовой инклюзией. Однако, как минимум в двух делах - HK Danmark Judgment (C-335/11, EU:C:2013:222) и Daouidi Judgment (C-395/15, ECLI:EU:C:2016:917), связанных с дискриминацией при трудоустройстве, суд определил, что разумное приспособление при реализации прав людей с инвалидностью является первоочередным и неотъемлемым требованием для доступности работ, товаров и услуг.

III. ОПЫТ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДОСТУПНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ



ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

39. В Соединённом Королевстве достаточно активно обсуждаются вопросы финансовой инклюзии. Государственные органы и организации инвалидов предпринимают совместные усилия по решению проблемы доступности финансовых/банковских услуг. Самое важное, что проблема эксклюзии инвалидов, как уязвимой группы признаётся открыто. В 1995 г. был принят Закон о запрете дискриминации в отношении инвалидов (The Disability Discrimination Act 1995 (DDA))⁴⁰, который, в том числе, прямо запретил дискриминацию в финансовых учреждениях.

40. Первая Стратегия по продвижению финансовой инклюзии была принята в декабре 2004 г.⁴¹ Стратегия направлена на все уязвимые группы, не только на людей с инвалидностью. При этом, уже в 2004 году были выделены следующие критерии доступности: доступ к банковским услугам, недорогостоящие кредиты для уязвимых групп, консультирование по денежным вопросам. Был выделен специальный фонд в размере 120 млн. фунтов стерлингов для реализации стратегии.

41. В 2005 году правительство Великобритании создало Оперативную группу по финансовой инклюзии (Financial Inclusion Taskforce)⁴² при Королевском казначействе (Министерстве финансов), которая должна была оценивать банковский сектор и отслеживать прогресс государственных органов и банков по обеспечению инклюзии. Группа работала до 2011 г. и за это время направляла усилия Правительства в этой сфере.

42. В 2007 был принят План действий правительства по финансовой инклюзии на 2008-2011 гг.⁴³ В частности, 42 млн. фунтов было выделено для дальнейшего льготного кредитования микрофинансовыми организациями. При этом, было отмечено, что отдельные секторы экономики благодаря инклюзии показали значительный рост в период реализации первой Стратегии.

43. В 2015 вышел доклад⁴⁴ Financial Inclusion Commission – независимой группы депутатов Парламента Великобритании и экспертов, в котором заявлялось, что Великобритания не достигла необходимого уровня инклюзии, и что работа Правительства должна продолжаться.

44. В 2016 г. Парламент Великобритании установил Специальный Комитет по финансовой эксклюзии. В своём докладе 2017 г. Комитет указывает на те вызовы с которыми сталкивается Великобритания при обеспечении доступности финансовых услуг и критикует Правительство за недостаточность предпринимаемых действий.⁴⁵

⁴⁰ The Disability Discrimination Act, <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>

⁴¹ Promoting Financial Inclusion (2004), https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104171831/http://www.hm-treasury.gov.uk/d/pbr04_profininc_complete_394.pdf

⁴² Страница Оперативной группы по финансовой инклюзии, https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104194525/http://www.hm-treasury.gov.uk/fit_index.htm

⁴³ Financial Inclusion: An Action Plan for 2008 – 2011, https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104172344/http://www.hm-treasury.gov.uk/d/financialinclusion_actionplan061207.pdf

⁴⁴ Report “Financial Inclusion: Improving the Financial Health of the Nation” (2015), http://www.financialinclusioncommission.org/pdfs/fic_report_2015.pdf

⁴⁵ Select Committee on Financial Exclusion, “Tackling financial exclusion: A country that works for everyone?» Report of Session 2016-17 - published 25 March 2017 - HL Paper 132 <https://publications.parliament.uk/pa/ld201617/ldselect/ldfinexcl/132/13202.htm>

45. Правительство Великобритании в ноябре 2017 г. представило ответ Парламенту в виде Доклада⁴⁶, где отметило, что приоритетом Правительства остаётся обеспечение доступа к банковским счетам, доступным кредитам, депозитам и накоплениям, доступной страховке, банковским переводам, финансовому образованию и консультированию. Работа по изменению законодательства и практики, в том числе в банковском секторе, продолжается.

46. В марте 2019 г. Правительство Великобритании представило Доклад по финансовой инклюзии 2018-2019⁴⁷ где отметило основные меры, принимаемые для решения проблем доступности финансовых услуг. Основные финансовые институты Соединённого Королевства, такие как Financial Conduct Authority (FCA), Payment Systems Regulator (PSR), Prudential Regulation Authority (PRA) и, в целом, Bank of England, также имеют свои тематические доклады по вопросам финансовой инклюзии.⁴⁸

47. Необходимо также отметить, что банки Великобритании также проявляют инициативы по финансовой инклюзии людей с инвалидностью. Например, Барклайс Банк (Barclays) включил в свою стратегию задачу сделать продукты банка полностью доступными для людей с инвалидностью.⁴⁹

48. Банковская группа Lloyds была первой в Великобритании, внедрившей инновационные технологии голосовой связи для своих сотрудников и клиентов с ограниченными возможностями⁵⁰. Компания поняла, что использование IP телефонии подходит не всем клиентам и провела исследование для определения людей, на которых новая технология окажет неблагоприятное воздействие, если только не будут внесены разумные коррективы. Были проведены консультации с такими профильными организациями, как Cisco и RNID. Затем, были идентифицированы различные необходимые настройки, такие как включение больших кнопок, дополнительное усиление, обучение слепого пользователя, технология текстовых сообщений и так далее. Lloyds Banking Group, в результате этих консультаций, создала свой вариант телефона – «accessaphone», который подходил для пользования различным категориям населения.



КАНАДА

49. Специального закона или государственной программы по финансовой инклюзии в Канаде на данный момент нет. Однако, с учётом требований Конвенции ООН о правах инвалидов и других обязательств, в мае 2019 года был принят Парламентом и ждёт своего скрепления подписью Королевы Закон C-81 или Акт о доступной Канаде (Bill C-81: The Accessible Canada Act)⁵¹. Этот закон обяжет все юридические лица, включая банки и другие финансовые институты, разработать, опубликовать и согласовать с государственными органами специальный документ – План доступности (Accessibility Plan). План должен описывать политику, программы, практику и услуги юридического лица по выявлению и устранению барьеров, а также предотвращению появления новых барьеров для людей с инвалидностью. Таким образом, каждый банк в обязательном порядке должен будет разработать и публично представить детальный План доступности, в т.ч. в отношении своих услуг – займов, депозитов, переводов и т.п.

⁴⁶ Government response to the final report of the Lords Select Committee on Financial Exclusion (2017), https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/657084/Response_to_Financial_Exclusion_Committee_Print.pdf

⁴⁷ Financial Inclusion Report, HM Treasury, Department for Work and Pensions (2019), https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/789070/financial_inclusion_report_2018-19_web.pdf

⁴⁸ См., например, Access to Financial Services in the UK (2016), <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-17.pdf>

⁴⁹ Стратегия Барклайс в области инклюзии, <https://home.barclays/who-we-are/our-strategy/diversity-and-inclusion/disability/>

⁵⁰ Inclusive Financial Services For Seniors and Persons with Disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements (2015), стр.58, <https://cis-india.org/accessibility/blog/inclusive-financial-services.pdf>

⁵¹ Bill C – 81 Accessible Canada Act, <https://openparliament.ca/bills/42-1/C-81>

50. Акт также вводит новую должность – Специальный уполномоченный по инвалидности и инклюзии, который будет подотчётен Парламенту.

51. Кроме того, в Канаде действует несколько специальных законов - Blind Persons Act (1990) и Employment Equity Act (1995), которые опосредованно касаются вопросов финансовой инклюзии. Также, для государственных органов Канады приняты стандарты доступности веб-сайтов⁵² и такие нормативные акты, как Закон о доступности для инвалидов в провинции Онтарио.



США

52. В США достаточно много законодательных и практических мер поддержки финансовой инклюзии инвалидов. Основными законами, касающимися защиты людей с инвалидностью в США, являются Americans with Disabilities Act (ADA) (1990) и Rehabilitation Act (1973). Однако, есть и другие законодательные акты, например, Achieving a Better Life Experience (ABLE) Act (2014), который позволяет открывать банковские счета людям с инвалидностью и их семьям и не платить налоги с получения накоплений на таких специальных счетах.

53. Americans with Disabilities Act (ADA)⁵³ является одним из самых детальных и эффективных законов в области защиты людей с инвалидностью в мире. Именно он обеспечил то, что граждане с ограниченными возможностями присутствуют в публичном пространстве и проявляют высокую политическую и экономическую активность в США. С точки зрения физической доступности ADA гарантирует инвалидам равный с остальными доступ в публичные места (общественный транспорт, кафе и рестораны, офисы и университетские аудитории, залы судебных заседаний и спортзалы). Кроме этого, в 2010 году были приняты пересмотренные с 1991 года Стандарты доступного дизайна (2010 ADA Standards for Accessible Design)⁵⁴, которые банки и вообще любые учреждения обязаны соблюдать.

54. В США также приняты Equal Credit Opportunity Act (ECOA, 1974) и Consumer Credit Protection Act (1968), которые запрещают дискриминацию при получении кредитов, проведении банковских транзакций и других услуг по различным признакам, в том числе по признаку инвалидности. Оба акта *запрещают дискриминацию при получении кредита на основании того, что лицо получает государственное пособие или иные формы поддержки полностью или частично.*

55. С точки зрения возможностей получения кредитов Конгресс учредил Фонд финансовых институтов развития сообщества (Community Development Financial Institution Fund (CDFI)) в 1994 году, который предоставляет правительственное субсидирование непосредственно банкам, кредитным союзам, кредитным фондам или венчурным фондам, занимающимся микрокредитованием, в том числе, людей с инвалидностью.

52 Standard on Web Accessibility <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=23601>

53 Americans with Disabilities Act (ADA) <https://www.access-board.gov/the-board/laws/americans-with-disabilities-act-intro>

54 2010 ADA Standards for Accessible Design, https://www.ada.gov/2010ADASTandards_index.htm

БОРЬБА С ДИСКРИМИНАЦИЕЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ
В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ США:

В 2013 году Правительство США (Департамент Жилья и Городского Развития) обвинило Fifth Third Банк, компанию Fifth Third Mortgage и корпорацию Cranbrook Mortgage в дискриминации людей с инвалидностью при получении кредита на жильё и нарушении Fair Housing Act (1968), который прямо запрещает дискриминацию при сделках в отношении жилья, в том числе по признаку инвалидности. Кредитная организация запросила у семейной пары с инвалидностью письменное подтверждение от врачей, чтобы подтвердить факт получения пособия (SSDI) и инвалидности. Пара использовала государственное пособие как источник дохода и обоснование для получения кредита. Однако, кредитная организация посчитала такую информацию недостаточной и запросила медицинскую справку. Правительство США сочло данный факт нарушением и обратилось в суд от имени семейной пары. В августе 2014 году в ходе внесудебного урегулирования группа компаний Fifth Third вынуждена была выплатить \$1,52 млн. в качестве компенсации за дискриминацию.

(Lender charged with discrimination
<https://www.bankrate.com/financing/mortgages/lender-charged-with-discrimination/>,
<https://www.charlotteobserver.com/news/business/banking/article9149396.html>)

56. Помимо финансовых кредитных институтов, в США действует множество неправительственных организаций (НПО), которые предоставляют займы по льготным условиям в рамках местных и федеральных государственных программ⁵⁵. Чаще всего такие займы носят узко целевой характер.

Количество и сложность финансовых продуктов, доступных для широкой аудитории людей с инвалидностью, увеличивается⁵⁶. В дополнение к множеству возможностей сбережения и инвестирования, семьи людей с инвалидностью имеют доступ к набору кредитных линий, вариантов оплаты счетов, денежных переводов и вариантов займов. Тем не менее, несмотря на некоторые успехи, на практике финансовая инклюзия в США и доступ инвалидов к банковским услугам требует дальнейшего совершенствования, что отмечается многими исследованиями американских организаций инвалидов⁵⁷.

57. Большое внимание уделяется доступности веб-контента. В Разделе II Americans with Disabilities Act (ADA) изложены лучшие практики обеспечения доступности веб-сайтов, а в рамках Инициативы доступности веб-сайтов была выпущена версия 2.1 Руководства по обеспечению доступности веб-

контента, которая содержит руководство по обеспечению доступности веб-сайтов⁵⁸. В 2018 году Генеральный прокурор США подтвердил, что ADA распространяется на веб-контент и, соответственно, все государственные и частные организации должны адаптировать свои сайты, страницы, платформы, программы к нуждам людей с инвалидностью⁵⁹. Организации инвалидов США активно продвигают вопросы доступных банковских онлайн услуг и информирования⁶⁰.

58. Банки также не остаются в стороне. Например, в конце 2017 года Независимое сообщество американских банкиров (ICBA), отраслевая группа, представляющая небольшие банки с активами в размере 50 миллионов долларов США или меньше, достигло соглашения с группой по доступу к информации Access Now, Inc., в котором ICBA согласилась принять *Заявление о принципах добровольного доступа*. В обмен

55 Доклад "U.S. Microfinance at the Crossroads. Scales and Sustainability: Can lessons from International Experience Help Guide the US Sector" (2012), стр.40

<https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-us-microfinance-at-the-crossroads-scale-and-sustainability-can-lessons-from-international-experience-help-guide-the-us-sector-sep-2012.pdf>

56 Национальный Институт Инвалидности, Исследование "Financial Capability of Adults with Disabilities (2017), стр.37 <https://www.nationaldisabilityinstitute.org/wp-content/uploads/2019/01/ndi-finra-report-2017.pdf>

57 См., например, National Disability Institute, Report "Financial Capability of Adults with Disabilities" (2017) https://www.fnrafoundation.org/sites/default/files/NDI-Final-Report-Financial-Capability-of-Adults-with-Disabilities_0.pdf или Illinois Asset Building Group's memo to the Financial Advisory Council for the Empowerment of People with Disabilities (FACED) <http://illinoisassetbuilding.org/resource/memo-financial-inclusion-for-people-with-disabilities/>

58 Web Accessibility Initiative (2017). Web Content Accessibility Guidelines 2.1. (WCAG) <https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/>

59 Department of Justice Affirms ADA's Coverage of Websites <https://www.lflegal.com/2018/09/doj-cut/#Full-text-of-September-25-2018-Letter-From-the-US-Department-of-Justice>

60 Digital Accessibility in Financial Services: It's Critical, and Here's Why (2017), <https://www.essentialaccessibility.com/blog/digital-accessibility-financial-services/>

Access Now Inc. пообещала не подавать в суд жалобы на банки группы ICBA, в связи с предоставлением электронных банковских услуг по стандартам Americans with Disabilities Act (ADA)⁶¹. В соответствии с принципами к концу 2020 года банки-члены ICBA обязались:

- Предпринять коммерчески разумные усилия, чтобы сделать веб-сайты доступными для лиц с нарушениями зрения. При этом критерии WCAG 2.0 были названы одними из руководящих принципов в отсутствие нормативных актов Министерства юстиции США в этой области;
- Обучить сотрудников, ответственных за цифровую доступность;
- Разработать собственные руководящие принципы доступности услуг электронного банкинга, чтобы способствовать расширению самостоятельного использования лицами с ограниченными возможностями;
- Размещать уведомления и контактную информацию для лиц, которые могут столкнуться с препятствиями для доступа, а также предоставлять разумно быстрый ответ на запросы или жалобы о таких барьерах;
- Использовать существующие процессы управления поставщиками, чтобы побудить сторонних поставщиков (третьих лиц) соблюдать Принципы добровольного доступа.

59. Bank of America и холдинговая компания US Bank на своих сайтах создали информативные странички о том, какие меры предпринимают эти банки для улучшения физической доступности своих офисов, доступности онлайн-информации, и типов специальных кредитных линий для людей с разными формами инвалидности⁶².



АВСТРАЛИЯ

60. Австралия является одной из самых успешных стран в решении проблем людей с инвалидностью. Правительство Австралии предпринимает существенные шаги в стремлении к финансовой инклюзии, не боится критики гражданского общества и конструктивно реагирует на неё.

61. Закон о дискриминации по признаку инвалидности 1992 года (Disability Discrimination Act (DDA)) является частью обязательств Австралии по ликвидации любой дискриминации в отношении людей с ограниченными возможностями. Disability Services Act 1986 (DSA) и National Disability Insurance Scheme Act 2013 (NDIS) также предоставляют право на получение услуг наравне со всеми гражданами и широкую защиту людей с инвалидностью от любых форм дискриминации.

62. В стране действует Национальная стратегия по вопросам инвалидности на 2010-2020 гг.⁶³ Отдельные федеративные территории Австралии (Новый Южный Уэльс, Квинсленд, Тасмания, Виктория, Западная Австралия и т.д.) имеют также свои стратегии и планы в отношении прав инвалидов. Национальная стратегия не упоминает напрямую финансовую инклюзию, однако обозначает приоритет правительства Австралии по активному включению людей с инвалидностью во все сферы жизни.

⁶¹ См, например, <https://www.levelaccess.com/small-bank-industry-group-settles-ada-claims-adopts-digital-accessibility-guidelines/>

⁶² См, <https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go>
<https://www.usbank.com/about-us-bank/accessibility.html>

⁶³ Национальная стратегия Австралии по инвалидности на 2010-2020 гг. <https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/program-services/government-international/national-disability-strategy-initiatives/national-disability-strategy-2010-2020-summary?HTML>

63. В 2015 году правительство Австралии обязалось разработать и реализовать первую в стране программу действий по обеспечению финансовой интеграции (FIAP). Это было частью обязательств, взятых лидерами G20, по восстановлению устойчивой финансовой системы после глобального финансового кризиса. В итоге, была разработана Программа FIAP, реализуемая организацией Good Shepherd Microfinance (GSM) в партнерстве с Департаментом социальных служб Правительства Австралии (DSS), Ernst and Young (EY) и Центром социального воздействия (CSI), в соответствии с обязательствами Австралии по Плану действий G20 по финансовой инклюзии и целям ООН в области устойчивого развития. Программа FIAP нацелена на: обеспечение инклюзивного роста для отдельных лиц и сообществ путем сокращения неравенства и увеличения финансовой доступности и финансовой устойчивости посредством коллективных действий организаций в финансовой отрасли, правительства, академических кругов и гражданского общества⁶⁴. Программа помогает не только людям с инвалидностью и носит всесторонний и многовекторный характер.

Программа FIAP ставит своими целями:

- Улучшить доступ (доступность, ценовую приемлемость, уместность) финансовых⁶³ продуктов и услуг;
- Содействовать сбережениям и другим средствам поддержки, которые защищают людей и малый бизнес/микропредприятия в трудные периоды, связанные с финансовым риском;
- Повышать финансовые знания, навыки и возможности уязвимых групп, чтобы способствовать осознанному принятию решений;
- Улучшить способности, отношение и поведение персонала финансовых институтов для поддержки уязвимых групп;
- Улучшить и облегчить социальную, общественную и/или государственную поддержку уязвимых групп. Повышение понимания барьеров, которые могут способствовать финансовой изоляции уязвимых групп;
- Оказывать поддержку клиентам финансовых организаций в трудные периоды, связанные с финансовыми рисками;
- Обеспечить занятость, создание активов и равные возможности для отдельных лиц и микропредприятий и т.д.⁶⁵

Участниками программы являются более 30 банков, корпораций, энергетических компаний, НПО и правительств штатов Австралии.

Нужно обратить внимание, что банки и микрокредитные организации Австралии придерживаются принципов корпоративной социальной ответственности (КСО) бизнеса и, часто, без жестких правительственных регуляций сверху, сами иницируют действия для совершенствования своих услуг для людей с инвалидностью. Таким примером, как раз, являются усилия в рамках программы FIAP, где более 500 различных мер не регламентированы детально правовыми актами, а являются инициативой самой финансовой отрасли и гражданского общества. Одной из, но не обязательно единственной мерой, является выдача беспроцентных кредитов людям с инвалидностью, имеющим свой малый бизнес.

⁶⁴ Financial Inclusion Action Plan, <https://goodshepherdmicrofinance.org.au/services/financial-inclusion-action-plans-fiap/>

⁶⁵ Оценка реализации FIAP, часть I (2016), стр. 9 https://www.csi.edu.au/media/2_FIAP_concepts__baseline__Nov2016.pdf

64. В Австралии активно обсуждается вопрос доступа к финансовым услугам и самостоятельного волеизъявления людей **с ментальной и психосоциальными формами инвалидности**⁶⁶. Так как Конвенция ООН однозначно требует сопровождаемой занятости и трудоустройства, соприкосновение людей с такими формами инвалидности с финансовыми институтами требует особого понимания и подхода. В частности, Австралийская Банковская Ассоциация (Australian Banking Association) приняла несколько специальных руководств по взаимодействию с клиентами с такой формой инвалидности: «Защита уязвимых клиентов от финансовых злоупотреблений»⁶⁷, «Ответы на запросы от лица, выступающего по доверенности (н-р, человека с ментальной инвалидностью) или назначенного судом администратора» и др. Руководства носят рекомендательный характер, однако, Кодекс этики банковской ассоциации (Banking Code of Practice) призывает банки к исполнению таких руководств.

65. Существенное внимание австралийскими банками уделяется информационной и цифровой доступности своих услуг. Австралийская Банковская Ассоциация приняла Принципы доступности банковских услуг⁶⁸, в т.ч. интернет и мобильному банкингу, терминалам, банкоматам. За основу были взяты 7 принципов универсального дизайна⁶⁹ и Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 - руководящие принципы по обеспечению доступности к веб-информации, разработанные Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium (W3C)).

66. Неправительственные организации Австралии также принимают активное участие в обеспечении финансовой инклюзии. Австралийская сеть по инвалидности (Australian Network on Disability) при поддержке Департамента семейных и общественных услуг штата Новый Южный Уэльс (NSW FACS), Национального агентства страхования по инвалидности (NDIA), Министерства обороны, IBM и Westpac Group разработали Индекс доступности и инклюзии⁷⁰. Индекс используется финансовыми институтами и другими организациями в качестве инструмента оценки доступности и качества предоставления финансовых услуг для ЛСИ.

Индекс помогает организациям оценивать свои результаты по 10 ключевым областям:

1. Наличие стратегии (плана) по взаимодействию с ЛСИ
2. Доступность здания (помещения)
3. Адаптация рабочего места
4. Коммуникация и маркетинг для ЛСИ
5. Доступные продукты и услуги

⁶⁶ В группу «ментальная инвалидность» входит целый спектр нарушений умственного и психического развития: шизофрения, эпилепсия, аутизм, дефекты речи, умственная отсталость, органические поражения ЦНС, генетические заболевания, клиническая депрессия, деменция и др. Эти заболевания могут сопровождаться потерей слуха, зрения и нарушениями опорно-двигательного аппарата. Вывести обобщенный портрет человека с ментальными нарушениями невозможно: это люди самых разных возрастов, из семей с разным уровнем дохода, с заболеваниями очень разной специфики. (<http://specialbank.ru/2016/10/18/mental>)

⁶⁷ Australian Banking Association, Industry Guidelines "Protecting vulnerable customers from potential financial abuse" (2014), https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2019/05/Industry_Guideline_Protecting_vulnerable_customers_from_potential_financial_abuse2.pdf и Industry Guidelines "Responding to requests from a power of attorney or court-appointed administrator" (2014), https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2019/05/Industry_Guideline_Responding_to_requests_from_a_power_of_attorneys_or_court-appointed_administrator2.pdf

⁶⁸ Australian Banking Association, Industry Guidelines "Accessibility Principles for Banking Services" (2018), https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2019/05/Accessibility_Principles_for_Banking_web.pdf

⁶⁹ Принципы универсального дизайна, <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>

⁷⁰ Australian Network on Disability, Access and Inclusion Index <https://www.and.org.au/pages/access-inclusion-index.html>

6. Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)
7. Трудовой рекрутмент и отбор
8. Развитие карьеры
9. Поставщики и партнеры
10. Инновации

IBM, MediaBank, Австралийский Налоговый Офис (Служба) и другие государственные и частные организации воспользовались индексом, как дополнительным инструментом для адаптации свою своей работы к нуждам людей с инвалидностью.



ИНДИЯ

67. В Индии достаточно много как государственных, так и частных инициатив по финансовой инклюзии людей с инвалидностью. Права инвалидов защищаются рядом нормативных актов –

- Rehabilitation Council of India Act (1992);
- National Trust for the Welfare of Persons with Autism Cerebral Palsy, Mental Retardation and Multiple Disabilities Act, 1999;
- Rights of Persons with Disabilities Act (RPD) (2016) – специальный закон для имплементации положений Конвенции ООН о правах инвалидов в Индии;
- Mental Health Care Act (2017) и др.

Так как недостатка в инициативах нет, основной проблемой остаётся низкая эффективность реализации законов и регуляций, что связано с особенностями традиционного индийского общества, бедностью, высоким уровнем нигилизма и слабыми институтами верховенства права и прав человека. Тем не менее, интересен опыт Индии с точки зрения страны с развивающейся экономикой. По разным данным, в Индии проживает примерно 28 миллионов человек с инвалидностью.

68. В 1997 году была создана Национальная корпорация по финансам и развитию инвалидов (National Handicapped Finance and Development Corporation), которая занимается выдачей возмездных и беспроцентных кредитов. С 2007 по 2012 активно создавалось законодательство о микрофинансировании и микрофинансовых учреждениях. Чуть позже, микрофинансовые институты (МФО) в Индии сыграли ключевую роль в повышении статуса финансовой интеграции. Таких организаций в Индии достаточно много (например, Bandhan Microfinance, Cashpor Microcredit, Bharat Financial Inclusion Limited, Share Microfin Limited, Spandana Sphoorty Financial Ltd, Asmitha Microfin Ltd, Bhartiya Samruddhi Finance Limited (BSFL) и др.

69. В январе 2006 года Резервный Банк Индии (РБИ) - центральный банк страны, **разрешил коммерческим банкам пользоваться услугами неправительственных организаций** (НПО), учреждений микрофинансирования и других организаций гражданского общества в качестве посредников (деловых корреспондентов (business correspondents)) для предоставления финансовых и банковских услуг.

70. Кампания «Доступная Индия» (Accessible India Campaign/Sugamya Bharat Abhiyan) была начата 3 декабря 2015 года Департаментом по расширению прав и возможностей людей с ограниченными возможностями Министерства социальной справедливости Правительства Индии. Целью этой кампании было создание универсального доступа для людей с ограниченными возможностями: а) Доступная среда - к 2019 году сделать 50% всех правительственных зданий Дели и всех столиц штатов полностью доступными; б) транспорт - обеспечить полный доступ к 10% государственных транспортных средств общего пользования к марту 2018 года; и с) информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) - обеспечить

к марту 2017 года доступ к веб-сайтам центрального правительства и правительств штатов не менее 50 процентов.⁷¹ Сейчас речь идёт о расширении этой кампании.

71. Ещё в 2004 году Резервный банк Индии создал специальный комитет (Khan Committee) по финансовой инклюзии. РБИ активно участвует в создании регуляций для банков второго уровня и других финансовых учреждений, например:

- В одном из циркуляров РБИ предписал, что нельзя отказывать в банковских услугах (включая пользование чековой книжкой, банкоматами, сейфами-хранилищами и т. Д.) лицам с нарушениями зрения. В циркуляре 2014 года РБИ обязал банки сделать доступными банкоматы: «Банки должны сделать не менее одной трети новых банкоматов, установленных в качестве «говорящих» банкоматов с клавиатурами Брайля, и стратегически разместить их в консультации с другими банками, чтобы обеспечить, чтобы по крайней мере один «говорящий» банкомат с клавиатурой Брайля был доступен в районе для удовлетворения потребностей людей с нарушениями зрения. Этой же директивой РБИ обязал сделать пандусы доступными в отделениях банков и банкоматах.⁷²
- РБИ издал директиву, согласно которой банки должны составлять планы по предоставлению банковских услуг сельским районам с населением не менее 2000 человек⁷³. Банковские услуги могут предоставляться либо через филиал, либо через «делового корреспондента», то есть специального банковского агента, который предоставляет банковские услуги «от двери до двери» в небанковских районах с помощью различных устройств, таких как мобильные телефоны и микро-банкоматы. По крайней мере 4 продукта должны быть предоставлены банковскими службами, чтобы соответствовать условиям, установленным РБИ.

72. В 2014 году была запущена программа финансовой инклюзии **Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana** (PMJDY), направленная на расширение и обеспечение доступа к финансовым услугам, таким как банковские счета, денежные переводы, кредиты, страхование и пенсии лицам от 20 до 65 лет. Программа предполагает:

- Возможность открытия «беспроигрышных» счетов: банковские счета, открытые по PMJDY, не требуют минимального остатка. Овердрафтный кредит на сумму до 140 долларов США также доступен через шесть месяцев. Начисляются проценты по открытому депозиту. Выдаётся бесплатная дебетовая карта RuPay;
- Ослабление норм политики «знай своего клиента» (Know Your Client): Лица, не имеющие действительного документа, удостоверяющего личность, могут также открыть банковский счет;
- Привлечение деловых корреспондентов (агентов). Открытие счета и банковские операции осуществляются через делового корреспондента. Деловые корреспонденты обычно назначаются в отдаленных районах, где у банков нет физических отделений;
- Использование технологии: открытие счета и транзакции на основе биометрических данных доступны через делового корреспондента. Это облегчает банковские операции для неграмотных людей или тех, кто физически не может поставить подпись.
- Прямая передача субсидий. Государственные субсидии напрямую перечисляются на счет получателя-бенефициара. Это уменьшает задержку и плату за услуги посредников и т.д.⁷⁴

⁷¹ Сайт кампании «Доступная Индия» <http://accessibleindia.gov.in/content/>

⁷² Директива Резервного Банка Индии «Need for Bank Branches/ATMs to be made accessible to persons with disabilities»(2014), https://rbi.org.in/scripts/FS_Notification.aspx?Id=9228&fn=2754&Mode=0

⁷³ Рабочий доклад ОЭСР, «Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice», стр.25
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5k3xz6m88smp-en.pdf?expires=1560420394&id=id&accname=guest&checksum=AABD5FB5C995636D5AAA6BBB3E8B8F41>

⁷⁴ Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), summary of the Program
https://en.wikipedia.org/wiki/Pradhan_Mantri_Jan_Dhan_Yojana

73. В апреле 2015 года правительство Индии создало специальный банк и Агентство по развитию рефинансирования микро-единиц (Micro Units Development Refinance Agency (MUDRA))⁷⁵, чтобы сосредоточиться на рефинансировании займов, выдаваемых банками и МФО мелким предпринимателям из бедных и уязвимых групп населения. Схема кредитования MUDRA предлагает кредиты без залога. Нет фиксированного процента по кредитам, полученным по этой схеме. Проценты начисляются по минимальной базовой ставке 1–7%. Процент может быть выше и зависит от степени риска и профиля клиента. Хотя программа не фокусируется исключительно на инвалидах как целевой группе, её условия напрямую способствуют вовлечению людей с инвалидностью в экономическую деятельность.

74. Индийская Ассоциация Банков (Indian Banks' Association (IBA)) в 2017 году подготовила специальное Руководство для клиентов с особыми потребностями и людей с инвалидностью (Bankers' Guide for Customers with Special Needs and Persons with Disabilities)⁷⁶. Это сборник всех законов, актов правительства Индии, саморегулируемых организаций банковского сектора и пособий НПО инвалидов. Руководство очень полезно с точки зрения общего взгляда на то, что сделано в Индии для регулирования и продвижения финансовой инклюзии.

75. Помимо всего прочего, отдельные банки и кредитные организации реализуют собственные инициативы:

RBL Bank, например, предлагает необеспеченные кредиты (No Income Proof loan), которые позволяют клиентам впервые получить кредитный рейтинг.

Продукт основан на понимании того, что такие владельцы бизнеса имеют потенциал для положительного финансового поведения, даже если они не документируют свои финансы способом, демонстрирующим традиционную финансовую грамотность. Первоначально банк пытался привлечь больше клиентов, снизив стандарты проверки доходов, но обнаружил, что многим клиентам не хватало даже неофициальных документов об их бизнесе. Вместо того, чтобы обучать, как документировать расходы так, чтобы банки могли их распознать, RBL сам пошёл навстречу таким особенным клиентам: выдача кредита начинается с единовременной оценки клиента сотрудником по кредитам, после чего следует ряд мероприятий для проверки собранной информации. В результате клиенты получают кредитное предложение на сумму от 75 000 до 200 000 рупий (приблизительно 1 150 долл. США и 3 070 долл. США) сроком на 10-24 месяца.

Это самый прибыльный продукт банка, с уровнем задолженности по выплатам менее 2% в течение двух лет. Это особенно примечательно, если учесть, что 100% клиентов, имеющих кредит без доказательств дохода, никогда ранее не брали займы у официального финансового учреждения.⁷⁷

⁷⁵ <https://www.mudra.org.in/>

⁷⁶ Indian Banks' Association (IBA), Bankers' Guide for Customers with Special Needs and Persons with Disabilities (2017), https://www.hdfcbank.com/assets/pdf/bankers_guide.pdf

⁷⁷ Center for Financial Inclusion (CFI) "Banking Sector Approaches to Customer Engagement and Capability" (2018), стр 8, https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/05/CFI_Brief_005_Banking_Sector_Approaches_05-29-2018.pdf



ЕВРОПЕЙСКИЙ СОЮЗ (ЕС)

76. В области продвижения финансовой инклюзии Европейский Союз и его структуры, например, Европейский инвестиционный банк (основное кредитно-финансовое учреждение ЕС) участвуют в глобальных инициативах ООН, а также реализуют точечные программы на европейском уровне. Единой стратегии по финансовой инклюзии в ЕС нет. Однако, этот вопрос неоднократно поднимался на уровне комиссии, парламента и Европейского центрального банка. Различные экспертные группы делали обзоры проблем финансовой эксклюзии и её последствий для экономики и социальной сферы стран ЕС⁷⁸. Действуют различные фонды и программы поддержки микрокредитования (например, European Social Fund).

77. Например, Euro Retail Payments Board (ERBP), экспертная группа высокого уровня при Европейском центральном банке, учредила рабочую группу для изучения вопроса финансовой инклюзии и выработке дальнейших мер. В 2018 году группа представила свой доклад⁷⁹, где отобразила основные проблемы доступности финансовых услуг и пути их решения, в том числе в свете разработанного в ЕС Европейского Акта о доступности (European Accessibility Act (EAA)).

78. В 2017 году ЕС совместно с ОЭСР выпустили доклад «Потерянные предприниматели 2017: политики инклюзивного предпринимательства»⁸⁰ в котором отметили тренды и вызовы предпринимательства среди уязвимых групп – женщин, молодёжи, инвалидов, а также лучшие практики поддержки таких групп через инклюзию, микрокредитование и другие меры.

79. Европейский союз ратифицировал Конвенцию ООН о правах инвалидов, став первой региональной интеграционной организацией, которая подписала какой-либо международный договор в области прав человека. В 2010 году Европейская комиссия приняла Стратегию ЕС в области инвалидности на 2010-2020⁸¹ годы. Направления стратегии: Доступность к товарам и услугам, участие, равенство, занятость, образование и обучение, социальная защита, здравоохранение и действия ЕС на международном уровне. Для реализации Стратегии было разработано несколько планов действий.

80. Как уже отмечалось, в марте 2019 года Европейский парламент одобрил первый в своём роде документ в рамках Европейского союза – так называемый Европейский Акт о доступности. Европейский Акт о доступности требует, чтобы определенные продукты и услуги были, прежде всего, физически доступны для людей с ограниченными возможностями и пожилых людей. **Список таких продуктов был составлен с учётом обязательств ЕС, вытекающих из Конвенции ООН о правах инвалидов.** К таким продуктам, в том числе, были отнесены и банкоматы, билетные и регистрационные автоматы, некоторые «потребительские банковские услуги», электронная коммерция.

Список «потребительских банковских услуг», которые подлежат адаптации в рамках Европейского Акта определяется рядом директив ЕС:

- Кредитные договоры - регулируются Consumer Credit Directive (Directive (2008/48/EC) и the Mortgage Credit Directive (2014/17/EU)
- Определённые действия в отношении финансовых инструментов указанные в параграфах 1, 2, 4, 5 Раздела А и параграфах 1,2,4,5 Раздела В Приложения I директивы Markets in financial instruments directive (MiFIDII - 2014/65/EC);
- Услуги финансовых платежей в соответствии со ст. 4(3) директивы Payment Service Directive (2015/2366/EU);

⁷⁹ Доклад рабочей группы ERBP по финансовой инклюзии в Европейском Союзе, https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/10th-ERPBM-meeting/Final_report_of_the_informal_group_on_broader_accessibility.pdf?2305a8a870431a0b3be513cadbd262c5

⁸⁰ OECD/EU Report, "The Missing Entrepreneurs 2017 - Policies for inclusive entrepreneurship", <https://www.european-microfinance.org/publication/missing-entrepreneurs-2017-policies-inclusive-entrepreneurship>

⁸¹ European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF>

- Электронные деньги в соответствии с директивой Directive 2009/110/EC;
- Услуги по счетам для получения выплат в соответствии с Payment Account Directive (2014/92/EU).

Таким образом, Европейский Акт сделал изъятия из списка банковских услуг, которые в обязательном порядке должны быть инклюзивными. Однако и этот список составляет существенную часть каждодневных банковских операций.

81. Адаптированный доступ к интернет ресурсам и информации, улучшение стандартов доступности и так называемая Е-инклюзия (E-Inclusion) на политическом уровне были сформулированы в Рижской декларации министров стран-участниц ЕС⁸². В 2016 году была принята директива Directive (EU) 2016/2102 о доступности веб-сайтов и мобильных приложений органов государственного сектора. Также действует технический стандарт European Standard EN 301 549 - первый европейский стандарт требований к доступности для продуктов и услуг информационных и коммуникационных технологий (ИКТ). Он предназначен для использования государственными органами при закупке продуктов и услуг ИКТ, чтобы гарантировать, что оборудование, веб-сайты, программное обеспечение и цифровые документы и услуги могут использоваться людьми с ограниченными возможностями.

Часть Стандарта EN о веб-сайтах идентична международному стандарту доступности веб-сайтов, разработанному W3C: Руководство по доступности веб-контента (WCAG 2.0).

Приняты и другие дополняющие директиву 2016/2102 документы и планы действий, например, План действий в области доступа пожилых людей к онлайн ресурсам «Ageing well in the Information Society:

РАСПРОСТРАНЁННЫЕ В СТРАНАХ ЕС МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КРЕДИТОВАНИЯ УЯЗВИМЫХ ГРУПП:

- Потолок процентных ставок по кредитам;
- Требование к кредитным организациям сообщать о невыплатах по платежам и консультироваться с кредитными агентствами до предоставления кредита;
- Требования к кредитным организациям проверять платежеспособность заемщика, прежде чем одолживать средства;
- Обязательные взносы кредитных организаций в компенсационный фонд.

(Working Paper "Legislative Action by Government to Promote Financial Inclusion" <https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2018/06/2-Legislative-action-by-governments-to-promote-financial-inclusion.pdf>)

Action Plan on Information and Communication Technologies and Ageing»⁸³. План действий не является специфическим для банковской деятельности, однако, он рассматривает существующие подходы к бизнес-сайтам, вспомогательным технологиям, терминалам самообслуживания (например, банкоматам) и компьютерному оборудованию и программному обеспечению.

82. В отношении общей защиты потребителей следует особо отметить два инструмента: Директиву о недобросовестной коммерческой практике (Unfair Commercial Practices Directive 2005/29/EC) и Директиву о правах потребителей (Consumer Rights Directive 2011/83/EU). Хотя эти директивы прямо не ссылаются на потребителей с ограниченными возможностями, они акцентируют внимание на «особо уязвимых» группах потребителей.

83. Европейский микрофинансовый фонд (European Progress Microfinance Facility) был основан в 2010 году для увеличения доступности микрокредитов (займы на сумму, не превышающую € 25 000 по стандартам ЕС) для создания или развития малого и социального бизнеса и развития предпринимательства среди уязвимых категорий населения стран ЕС. Фонд является частью Программы Трудоустройства и Социальной Инновации (EaSI)⁸⁴ с общим фондом 919,469,000 Евро на 2014-2020 годы. Фонд не работает напрямую с бенефициарами, а субсидирует кредиты и микрокредиты финансовым организациям.

⁸² Riga Ministerial declaration 2006 http://europa.eu/rapid/press-release_IP-06-769_en.htm

⁸³ Ageing well in the Information Society: Action Plan on Information and Communication Technologies and Ageing, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3AI24292>

⁸⁴ EU Programme for Employment and Social Innovation (EaSI), <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081>

84. Европейский социальный фонд (European Social Fund) является основным инструментом Европейского Союза для инвестиций в человеческий капитал. ЕСФ был первым инструментом финансирования ЕС, созданным в соответствии с Римским договором. Деньги, предоставляемые через Фонд, поступают из ЕС, национальных государственных фондов и частных источников. Фонд не ставит своим приоритетом поддержку исключительно людей с инвалидностью, однако, социально-экономическая инклюзия всех уязвимых групп является одной из его целей. С проектами поддержанными Фондом можно ознакомиться на его страничке.⁸⁵



РОССИЯ

85. Российская Федерация начала реализовывать политику финансовой инклюзии сравнительно недавно. В рамках международных обязательств России, принятых в 2010 г. на Сеульском саммите «Группы 20», в исполнение так называемого «Сеульского консенсуса» (разработка национального плана действий по расширению доступа к финансовым услугам; участие в Глобальном партнерстве для расширения доступа к финансовым услугам (GPFI); создание гибкой системы финансирования для малых и средних предприятий), Центральный Банк и Министерство Экономического развития начали проводить исследования и готовить документы в этой области.

86. В 2015 году Центральный банк России принял определение понятия «финансовая доступность» куда включил возможность получения базового набора финансовых услуг через доступную инфраструктуру, спрос населения на услуги, качество и ценовую доступность, полезность и финансовую грамотность.⁸⁶

87. В 2015 году Банк России разработал индикаторы финансовой доступности и систему оценки финансовой доступности в соответствии с рекомендациями Глобального партнерства по финансовой доступности «Группы двадцати» (GPFI), Альянса за финансовую доступность (AFI), Всемирного банка. Начиная с 2015 года ежегодные расчеты указанных индикаторов публикуются на официальной странице Банка России в сети интернет.⁸⁷

88. В 2018 году была принята Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 – 2020 годов. Стратегия ставит целью:

1. повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для потребителей финансовых услуг из отдаленных районов и сельской местности, субъектов малого и среднего предпринимательства и групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с низким уровнем дохода, людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения);
2. повышение скорости и качества доступа к финансовым услугам для населения, имеющего доступ к сети интернет.

В тексте не раз упоминаются люди с инвалидностью как одна из приоритетных групп Стратегии. Однако, Стратегия не делает никаких ссылок на Конвенцию о правах инвалидов или любые национальные стандарты в области защиты людей с инвалидностью.

89. В течение трёх лет Банк России готовил обзоры состояния финансовой доступности в стране⁸⁸. В индикаторах и соответствующих замерах, отражённых в обзорах, преобладают количественные показатели. Например, количество отделений банков, ломбардов и других точек доступа услуг, качество физической доступности таких точек при этом не оценивается.

⁸⁵ European Social Fund, <http://ec.europa.eu/esf/home.jsp?langId=en>

⁸⁶ Определение финансовой доступности Банка России https://www.cbr.ru/finmarket/development/development_afford/determination/

⁸⁷ Банк России, Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 – 2020 годов, стр.5, https://cbr.ru/Content/Document/File/44104/str_30032018.pdf

⁸⁸ Банк России, Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации, <https://www.cbr.ru>

Обзор фокусируется только на финансовых показателях, упуская мультидисциплинарный подход к решению проблемы. Также, отсутствуют дезагрегированные данные по количеству людей с инвалидностью, использующих различные финансовые услуги.

90. Тем не менее, несмотря на слишком общий, неполный, характер Стратегии, Банк России предпринял и другие меры по продвижению финансовой доступности. В начале 2017 года была создана рабочая группа по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, в которую вошли представители ЦБ, общественных организаций и объединений инвалидов, парламента России, профильных министерств и ведомств, банков, финансовых организаций, ассоциаций, саморегулируемых организаций, ВУЗов и других организаций.

91. В июле 2017 года был утверждён План мероприятий («Дорожная карта») повышения доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017-2019 годы.⁸⁹ Дорожная карта выделила несколько основных направлений: проблемы физической доступности, проблемы интерфейса и доступа к цифровой информации, проблемы отношения персонала финансовых организаций к людям с инвалидностью, проблемы понимания сути финансовых услуг и рисков, возникающих при их использовании, проблемы завышения стоимости финансовых услуг для ЛСИ и маломобильных групп населения (прямого или косвенного) либо отказа в их обслуживании по причине инвалидности. Одиннадцать мер предложено реализовать в рамках Плана:

1	Формирование списка наиболее востребованных людьми с инвалидностью и маломобильными группами финансовых услуг, выявление и описание факторов, препятствующих получению ими данных финансовых услуг
2	Анализ законодательства на предмет выявления барьеров, сдерживающих рост доступности
3	Разработка стандартов оказания финансовых услуг, учитывающих необходимость обеспечения доступной среды для всех категорий граждан и всех секторов финансового рынка (банковского, микрофинансового, страхового и других)
4	Приоритетное развитие удаленных механизмов предоставления финансовых услуг, в том числе с использованием биометрических методов идентификации и аутентификации
5	Разработка методологии для новых либо адаптация существующих услуг, связанных с использованием банковских карт
6	Сбор предложений по мерам поддержки субъектов малого и среднего бизнеса, которые обслуживают ЛСИ, либо владельцами которых являются ЛСИ
7	Создание на сайте Банка России раздела, специально адаптированного для ЛСИ
8	Обобщение, систематизация и популяризация положительного опыта проектов и сервисов, реализованных участниками финансового рынка, крупными организациями, обеспечивающими массовое обслуживание клиентов (мобильные операторы, РЖД, авиакомпании, многофункциональные центры), международного опыта в части обслуживания ЛСИ

⁸⁹ Центральный банк РФ, План мероприятий («Дорожная карта») повышения доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017-2019 годы, <http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44093/map.pdf>

9	Проведение обучения персонала финансовых организаций
10	Программы повышения финансовой грамотности
11	Поддержка трудоустройства в финансовые организации сотрудников с различными формами инвалидности, обладающих соответствующей квалификацией и необходимым опытом, с целью повышения способности организации успешно решать проблемы, с которыми сталкиваются клиенты с инвалидностью при получении финансовых услуг

92. Центральный банк России также подготовил и направил банкам второго уровня целый ряд рекомендаций по работе с ЛСИ⁹⁰, например:

- Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях от 26.04.2019
- Информационное письмо о рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов от 28.01.2019
- Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения от 23.10.2017
- Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения от 23.05.2017

93. Банк России, также, составляет рейтинг кредитных организаций по формированию безбарьерной среды для клиентов с инвалидностью и, совместно с Аналитическим центром НАФИ, провел в 2018 году специальное исследование о том, как люди с инвалидностью пользуются финансовыми услугами в России.⁹¹

94. Банк России планирует поэтапный ввод системы надзора за банками по оценке качества обслуживания людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения.

95. Также можно отметить, что исполнительные органы субъектов Российской Федерации в исполнение Конвенции ООН о правах инвалидов приняли ряд документов в области доступности и взаимодействия с ЛСИ. Например, Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации)⁹² была разработана в Республике Башкортостан.

⁹⁰ Центральный банк РФ, Повышение финансовой доступности для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения, http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/low_mobility_groups/#highlight=%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%D18E

⁹¹ Исследование центра НАФИ «Люди с инвалидностью активно пользуются финансовыми услугами в России», <https://nafir.ru/analytics/lyudi-s-invalidnostyu-aktivno-polzuyutsya-finansovymi-uslugami/>

⁹² Министерство семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан, Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации), http://mintrudrb.ru/upload/docs/manual_ds.pdf

IV. ОБЗОР ПОЛИТИКО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВОЙ ИНКЛЮЗИИ И ДОСТУПА К БАНКОВСКИМ УСЛУГАМ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В КАЗАХСТАНЕ

96. По разным данным в Казахстане примерно 700 тысяч людей с инвалидностью. Кроме того, есть определённый процент людей по разным причинам не имеющих статуса «инвалид», которых также можно отнести к маломобильным и уязвимым группам населения.

ПРИЧИНЫ ФИНАНСОВОЙ ИЗОЛЯЦИИ (ЭКСКЛЮЗИИ) ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ:

- ✓ Барьеры в физической доступности финансовых институтов
- ✓ Негативное отношение сотрудников финансовых институтов
- ✓ Финансовый риск кредитования
- ✓ Отсутствие стартового капитала, залогового имущества
- ✓ Низкий уровень доходов
- ✓ Низкая самооценка самих людей с инвалидностью и боязнь обратиться за кредитом, самоизоляция
- ✓ Недостаточная информированность о возможностях получения услуг
- ✓ Недостаток навыков сбережения средств для выплаты кредита
- ✓ ЛСИ рассматривают кредитные организации как социальные, а не финансовые/банковские

97. К сожалению, невозможно привести данные об уровне бедности среди людей с инвалидностью. Таких фокусных и глубинных исследований и замеров в Республике Казахстан не делалось. Общие ежегодные статистические данные Министерства национальной экономики об уровне бедности населения не выделяют эту категорию. По данным 2015 года, субъективно относят себя к малообеспеченным 11,7 % инвалидов, 52,9% характеризуют себя как не бедные, но и не средний класс, 33,8% относят себя к среднему классу.⁹³

98. Также в масштабах страны отсутствуют данные об уровне пользования финансовыми услугами и продуктами людьми с инвалидностью. Достоверно не известно, сколько людей с инвалидностью имеют кредитные (дебетовые) карты, сколько имеют депозиты, займы, каков процент выплат (невыплат) по кредитам и т.д. Государственные ведомства в Казахстане не ведут и не собирают такую статистику и, соответственно, при формировании государственной политики данные вопросы не учитываются.

99. При этом, организации людей с инвалидностью и правозащитные организации получают жалобы о случаях отказа в банковском обслуживании, о случаях отказа в получении кредита.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ (ПРОГРАММНЫЕ) НАЦИОНАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

100. Стратегии или иного специального программного документа по финансовой инклюзии в Казахстане нет. Тем более нет отдельных документов по финансовой инклюзии людей с инвалидностью. Ни Национальный банк Республики Казахстан, ни профильные финансовые/экономические или социальные ведомства не принимали целевых планов или программ по финансовой инклюзии и доступа к банковским услугам людей с инвалидностью. Некоторые аспекты финансовой инклюзии затрагиваются различными стратегическими документами. Ниже представлен обзор релевантных национальных документов в этой области.

⁹³ Комитет по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан, Итоговый доклад по результатам проведения выборочного обследования «Качество жизни лиц, имеющих инвалидность, с учетом гендерной специфики» (2015), стр.111
<https://www.unicef.org/kazakhstan/media/671/file/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20.pdf>

ДОКУМЕНТ	ПОЛОЖЕНИЯ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ИНКЛЮЗИИ И ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЛСИ
<p>Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года⁹⁴</p>	<p>План содержит положения о развитии финансовой инклюзии в Казахстане. В частности, раздел ПОЛИТИКА 3: Развитие финансового рынка, ставит следующую задачу:</p> <p><i>Задача 5. Повышение финансовой грамотности населения и защита прав потребителей финансовых услуг, повышение финансовой инклюзивности, охвата населения финансовыми продуктами и услугами.</i></p> <p>Задача, в том числе, включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● «Для обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, ограничения угроз высокорискового кредитования и теневого нерегулируемого кредитного рынка будет предусмотрен отдельный порядок предоставления займов населению. Отдельный порядок будет касаться всех договоров займа, предусматривающих предоставление как денег, так и вещей (услуг) физическим лицам на условиях платности и возвратности, но не являющихся договорами банковского займа, или договоров о предоставлении микрокредита.» ● «...Помимо увеличения доступности кредита для населения и предпринимателей будет продолжена работа по обеспечению доступности других базовых финансовых продуктов и услуг – таких, например, как наличие расчетного и сберегательного счета в банке. Расширение доступности таких продуктов, в том числе через цифровизацию, позволит снизить разрыв между финансово развитыми и удаленными регионами.»
<p>Концепция развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года⁹⁵</p>	<p>Концепция не упоминает финансовую инклюзию как таковую. Некоторые разделы затрагивают вопросы предоставления финансовых услуг, связанных с развитием информационных технологий. Кроме того, в общих фразах описывается необходимость финансовой грамотности и образования. Вовлечение уязвимых групп в финансовую деятельность не отражено.</p>
<p>Концепция социального развития Республики Казахстан до 2030 года⁹⁶</p>	<p>Концепция, среди прочего, устанавливает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Свобода предпринимательской инициативы.</i> Любой гражданин получит равный доступ к национальной инфраструктуре развития предпринимательства, которая является инструментом аккумуляции инновационных идей, формирования бизнес-среды и новых рабочих мест.

⁹⁴ Указ Президента РК от 15 февраля 2018 года №636 «Об утверждении Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года и признании утратившими силу некоторых указов Президента Республики Казахстан», http://www.akorda.kz/ru/legal_acts/ob-utverzhdenii-strategicheskogo-plana-razvitiya-respubliki-kazahstan-do-2025-goda-i-priznanii-utrativshimi-silu-nekotoryh-ukazov-prezidenta

⁹⁵ Постановление Правительства Республики Казахстан от 27 августа 2014 года No 954 «Об утверждении Концепции развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года», <https://nationalbank.kz/?docid=382&switch=russian>

⁹⁶ Постановление Правительства Республики Казахстан от 24 апреля 2014 года № 396 «Об утверждении Концепции социального развития Республики Казахстан до 2030 года и Плана социальной модернизации на период до 2016 года», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1400000396>

	<p>формирования бизнес-среды и новых рабочих мест.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Приоритет 4. Инклюзивное общество через создание благоприятной среды для всех уязвимых групп:</i> Концепция инклюзивного роста предполагает, что преимущества экономического процветания общества становятся доступными для всех его групп и членов вне зависимости от их статуса и объективных возможностей. В свою очередь включение инвалидов, пожилых и иных представителей уязвимых социальных групп в активную жизнь общества открывает для него новые источники идей, трудовых ресурсов, особого социального опыта. ● К 2020 году создадутся условия, когда каждый инвалид, который желает работать, и которому по медицинским показаниям разрешена та или иная трудовая деятельность, получит возможность для трудоустройства. <p>Понятие «финансовая инклюзия» в Концепции не упоминается.</p>
<p>Государственная программа инфраструктурного развития «Нұрлы жол» на 2015 - 2019</p>	<p>Программа не упоминает финансовую инклюзию и людей с инвалидностью как уязвимую группу.</p>
<p>Программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 - 2021 годы "Еңбек"⁹⁷</p>	<p>Программа не является целевой для людей с инвалидностью и не упоминает инклюзию в какой-либо из сфер. Однако, задачи программы включают расширение микрокредитования на селе и в городе, обучение предпринимательству и содействие в обеспечении занятости безработных и самостоятельно занятых, что косвенно, конечно же, касается и сообщества инвалидов.</p> <p>Программа упоминает людей с инвалидностью только в двух случаях: подготовки кадров с техническим и профессиональным образованием (ТиПО) и обеспечения занятости.</p>
<p>Государственная программа поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2020»⁹⁸</p>	<p>Одна из целей программы – улучшение доступа к финансированию. Вопросы финансовой инклюзии в целом в программе не поднимаются. Люди с инвалидностью как уязвимая группа упоминается только в одном случае: программа предусматривает предоставление государственных грантов предпринимателям с инвалидностью:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Государственные гранты предоставляются субъектам малого предпринимательства, в том числе начинающим молодым предпринимателям, начинающим предпринимателям, женщинам, инвалидам и лицам старше 50 лет, на безвозмездной основе для реализации: (1) новых бизнес-идей в приоритетных секторах экономики и отраслях обрабатывающей промышленности и отдельных видах услуг, определенных ГПИИР; (2) индустриально-инновационных проектов в рамках бизнес-инкубирования.

⁹⁷ Постановление Правительства Республики Казахстан от 13 ноября 2018 года № 746 «Об утверждении Государственной программы развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы «Еңбек»», https://prz.enbek.gov.kz/sites/default/files/npas/ob_utver_gos.programmy_13-11-2018.rus_.pdf

⁹⁸ Постановление Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2018 года № 522 «Об утверждении Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2020», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P180000522>

	<p>Государственные гранты предоставляются государством через региональных координаторов Программы по итогам проводимых конкурсов по отбору заявок субъектов малого предпринимательства. При этом, финансовым агентом выступает акционерное общество "Фонд развития предпринимательства "Даму", осуществляющее реализацию и мониторинг финансовой поддержки в рамках Программы.</p> <p>Программа предусматривает, также, субсидирование процентных ставок по кредитам.</p>
<p>Государственная программа "Цифровой Казахстан"⁹⁹</p>	<p>В программе нет ссылок на финансовую инклюзию или положение уязвимых групп. Люди с инвалидностью в ней не упоминаются. Никак не отражена необходимость внедрения универсальных требований к разработке цифровых продуктов на базе международных стандартов.</p>
<p>Национальный план по обеспечению прав и улучшению качества жизни лиц с инвалидностью в Республике Казахстан до 2025 года¹⁰⁰</p>	<p>Национальный план – новейший программный документ Правительства по вопросам ЛСИ. Одним из направлений плана утверждается комплексная доступность и безбарьерная среда. В плане говорится о социальной интеграции и необходимости принятия мер по устранению барьеров для доступа к услугам социальной, культурной и общественной значимости. Обозначается проблема обеспечения экономической самостоятельности людей с инвалидностью и занятости.</p> <p>Однако ничего не говорится об инклюзии в других областях жизни. Как и в планах прошлых лет, упор делается на социальную, медицинскую и образовательную сферы. Понятие финансовой инклюзии в Плане отсутствует. Также отсутствуют любые положения, касающиеся финансовой независимости людей с инвалидностью, беспрепятственного пользования банковскими и другими финансовыми услугами.</p>

101. Таким образом, после ознакомления с программными документами в области экономики, финансов, предпринимательства, труда и прав людей с инвалидностью можно сделать несколько выводов:

1. Из всего массива государственных стратегических документов (программ, концепций, планов) только Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года содержит положения о необходимости продвижения финансовой инклюзии в Казахстане. При этом, чётких мер планом не предусмотрено;
2. Нет ни одного документа на политическом уровне специально посвящённого финансовой инклюзии уязвимых групп, в особенности людей с инвалидностью;
3. Стратегические документы разрознены между собой и содержат фрагментарные положения о доступности определённых финансовых услуг/продуктов людям с инвалидностью. При этом, не прослеживаются положения, заложенные Конвенцией ООН о правах инвалидов о том, что государство должно: принимать все надлежащие меры для устранения дискриминации по признаку инвалидности со стороны любого лица, организации или частного предприятия; учитывать во всех стратегиях и программах защиту и поощрение прав человека инвалидов; наделять инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни.

⁹⁹ Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы "Цифровой Казахстан"», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>

¹⁰⁰ Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 мая 2019 года № 326 «Об утверждении Национального плана по обеспечению прав и улучшению качества жизни лиц с инвалидностью в Республике Казахстан до 2025 года», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000326>

НАЦИОНАЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ПРИЗНАКУ ИНВАЛИДНОСТИ

102. Несмотря на широкий круг международных обязательств по искоренению дискриминации, в Республике Казахстан нет единого, системно выстроенного антидискриминационного законодательства, и нет специального комплексного акта, запрещающего, а главное устанавливающего ответственность за дискриминацию, в том числе за дискриминацию людей с инвалидностью.

103. В статье 5 профильного Закона "О социальной защите инвалидов в РК"¹⁰¹ указывается о запрете дискриминации по признаку инвалидности, однако не дается определение, что такое дискриминация по признаку инвалидности. Не установлен механизм правовой защиты в случае дискриминации по признаку инвалидности.

104. В разных отраслях законодательства встречаются некоторые элементы понятия "дискриминация", однако, их внутренняя наполняемость варьируются и не всегда подкреплена процедурными нормами по обжалованию, опротестованию и другим правовыми формам борьбы со случаями дискриминации. За последние 5 лет не было зарегистрировано ни одного правонарушения по факту дискриминации лица с инвалидностью. В связи с отсутствием должного законодательства и других объективных причин дела о дискриминации по признаку инвалидности не доходят до суда.

105. Ни банковское законодательство, ни законодательство о защите прав потребителей вообще не упоминают уязвимые группы. Нет ни одной нормы, касающейся преференциального обращения (preferential treatment) по отношению к инвалидам в сферах, в которых инвалидность как правило влечёт ухудшение положения. Отсутствуют нормы о позитивном обязательстве государства действовать проактивно для устранения нарушений.

ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

106. На законодательном уровне закон «О Социальной защите инвалидов» (ст.25) и закон «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности» (ст.1,7) предусматривают обеспечение условий доступа к общественным зданиям, сооружениям, помещениям. При этом, такую обязанность несут не только государственные органы, но и физические и юридические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, в том числе и банки. За нарушение этих норм предусмотрена административная ответственность (например, ст.83 КоАП).

107. В 2012-2013 гг. были обновлены действующие стандарты и нормативно-технические правила по проектированию, строительству. Термин «разумное приспособление» содержится в Своде Правил (СП РК) 3.06-101-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения» от 29.12.2014 г. Термин «универсальный дизайн» содержится в Строительных нормах – (СН РК) 3.06-01-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп», введены в действие с 1.07.2015 г.

Хотя в стандарты и правила были внесены эти понятия, анализ технического состояния и/или размеров бордюров, пандусов, лестниц, дверных проёмов и других приспособлений, и объектов инфраструктуры говорит о том, что они не всегда учитывают потребности всех групп сообщества людей с инвалидностью, например, с проблемами зрения.

¹⁰¹ Закон Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года № 39-III «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан», https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30008935

108. В исполнение принятых на уровне законов норм на данный момент **Национальный Банк Республики Казахстан не принял никаких постановлений или других документов в адрес банков второго уровня.**

ПРАВИЛА И ПРАКТИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

109. На уровне закона нет специальных норм, касательно обслуживания в финансовых организациях людей с инвалидностью. На подзаконном уровне очевидный пробел в законодательстве не восполнен ни документами Правительства, ни документами Национального Банка Казахстана. Таких специальных документов ни обязательного ни рекомендательного характера регулятором не принято.

110. Внутренние стандарты по работе с людьми с инвалидностью и знанию особенностей этой группы проанализировать представляется затруднительным. Банки и другие финансовые организации в Казахстане либо не имеют таких стандартов, либо не публикуют их для публичного доступа.

УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ, РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕПОЗИТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДРУГИХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ

111. На законодательном уровне в Казахстане нет специальных норм, регулирующих условия кредитования, депозитов и получения других банковских продуктов людьми с инвалидностью. С точки зрения законодательства, кредиты должны выдаваться людям с инвалидностью на тех же основаниях, что и всем другим гражданам.

112. Условия получения финансовых услуг определяются самими банками второго уровня, микрофинансовыми организациями и другими субъектами. Банки и другие финансовые институты не применяют сам термин «финансовая инклюзия» в своих внутренних стандартах. Вся отрасль сфокусирована на обобщении категорий населения и стандартизации своих услуг для крупных групп потребителей услуг. Люди с инвалидностью к ним, по мнению банков, не относятся, несмотря на свою внушительную численность в Казахстане.

Такой подход прямо противоречит Конвенции ООН о правах инвалидов, другим международным стандартам и обязательствам Казахстана. Конвенция о правах инвалидов достаточно жёстко устанавливает норму о полной интеграции людей с инвалидностью во все сферы жизнедеятельности.

113. Контроль качества работы с уязвимыми группами, включая инвалидов, регулятором также не проводится. Во всяком случае нет правовых актов устанавливающих такой контроль и надзор.

114. Между тем, законодательного закрепления и пояснения не нашли также важные практические вопросы получения и использования банковских продуктов как, например:

- отсутствие пенсионных отчислений у людей с инвалидностью, даже при наличии другого дохода, не дает возможность подтвердить доход на общих основаниях и как следствие получить банковские продукты и услуги;
- незрячие граждане не могут использовать для подписания документов штампы, которые они используют в обычной жизни. Банки требуют оформления документов по доверенности, лишая тем самым человека с инвалидностью возможности самостоятельно и независимо решать свои финансовые вопросы

КАЗАХСТАН И МЕЖДУНАРОДНЫЕ РЕЙТИНГИ

115. Национальный банк и Правительство Казахстана активно проводят политику для улучшения позиций Казахстана в двух всемирных рейтингах – Глобальном Индексе Конкурентоспособности Всемирного Экономического Форума (ГИК ВЭФ) и рейтинге Ведение бизнеса (Doing Business).

116. ГИК ВЭФ составляется по результатам исследования 140 стран мира. Индекс формируется из 114 показателей, из которых 34 рассчитываются по результатам статистических данных, а остальные – по результатам опроса руководителей средних и крупных предприятий страны. В 2018 году Казахстан находился на 59 позиции¹⁰². Однако, важно то, что одним из факторов рейтинга является Состояние финансовой системы (Pillar 9) куда относятся показатели доступности финансовых услуг, стоимости финансовых услуг, уровня кредитования физических лиц и поддержки предприятий малого и среднего бизнеса и т.д.

Национальный Банк информирует, что в целях улучшения позиций в рейтинге предпринял следующие шаги:

1. **Проведена политика Национального Банка**, направленная на поддержание базовой ставки в реальном выражении на уровне не выше долгосрочных темпов экономического роста в целях обеспечения разумного баланса в части регулирования инфляционных процессов и **доступности кредитных ресурсов**
2. **Для повышения доступности жилищной ипотеки реализуется Программа «7-20-25»**
3. **Созданы условия для привлечения микрофинансирования и исламского финансирования**
4. **Сохранены налоговые льготы для финансового лизинга**
5. **Вступление Национального Банка в международную организацию Альянс за финансовую доступность (Alliance for Financial Inclusion)** в целях продвижения передовых подходов в области защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения доступности финансовых услуг, финансовой грамотности населения
6. **Запущено мобильное приложение Invest-Online** (для населения повышена доступность инвестирования в ноты Национального Банка)
7. **Созданы аккаунты Национального Банка в социальных сетях по освещению реформ, проводимых Национальным Банком**
8. **Запущена регуляторная песочница**
9. **С 1.01.2019 года введено онлайн-страхование и закрепление легитимности страхового полиса в электронной форме, которые позволят заключать договоры страхования через интернет ресурсы страховых компаний:** - в целях цифровизации страхового сектора, для полноценного функционирования онлайн-страхования и т.д.¹⁰³

117. Несмотря на то, что как минимум 3 из описанных выше направлений непосредственно касаются людей с инвалидностью (2,3,5), Национальный Банк не измеряет эффективность таких мер именно для этой категории. Таким образом, нивелируется роль и значение для экономики большого процента населения страны. Нет дезагрегированных данных в рамках усилий по ГИК ВЭФ о людях с инвалидностью, несмотря на то, что экономически активный процент населения этой категории в Казахстане достаточно высок.

118. Несмотря на то, что рейтинг «Ведение бизнеса» сугубо предпринимательский, он также затрагивает сообщество людей с инвалидностью. «Ведение бизнеса» проводит анализ правовых норм, применяемых в отношении частных предприятий по 11 областям их жизненного цикла. В их число входит, среди прочего, такой показатель, как «Получение кредитов»¹⁰⁴. Отказ или поддержка кредитования предпринимателей с инвалидностью, таким образом, напрямую влияет на экономические показатели страны. Казахстан в данный момент занимает только 60-е место в этом рейтинге по показателю «Получение кредитов».¹⁰⁵

¹⁰² <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2018/country-economy-profiles/#economy=KAZ>

¹⁰³ Презентация "Основные реформы Национального Банка, направленные на улучшение позиции Казахстана в рейтинге ГИК ВЭФ (2018), https://nationalbank.kz/cont/%D0%93%D0%98%D0%9A%20%D0%92%D0%AD%D0%A4_14.08.2018.pptx

¹⁰⁴ Ведение бизнеса 2019, <http://russian.doingbusiness.org/ru/reports/global-reports/doing-business-2019>

¹⁰⁵ <http://russian.doingbusiness.org/ru/rankings>

119. Таким образом, можно сделать несколько выводов:

- Национальное законодательство не содержит специальных норм о запрещении дискриминации инвалидов в экономической/банковской сфере. Отсутствуют механизмы обжалования действий финансовых институтов или других субъектов экономической деятельности именно на основании дискриминации.
- Национальное законодательство отрицает саму идею преференциального обращения по отношению к инвалидам, тем самым отрицая сам факт необходимости специальных форм защиты (правовых и не только) уязвимой группы. Банковское законодательство уравнивает людей с инвалидностью в правах со всеми иными гражданами при получении любых услуг, упуская при этом факт специальных потребностей такой группы для получения услуг.
- Общие стандарты физической доступности зданий и сооружений в Казахстане приняты. Однако, Национальный банк как регулятор отрасли не принимает участия в распространении и мониторинге соблюдения таких стандартов банками второго уровня и другими финансовыми учреждениями. Правовых или иных актов рекомендательного характера по выполнению субъектами финансового рынка стандартов физической доступности для инвалидов и маломобильных групп Национальным банком не принято.
- Ни на уровне закона, ни на уровне подзаконных актов не закреплены стандарты, обслуживания в финансовых организациях людей с инвалидностью. Национальным банком не подготовлено рекомендательных документов в этой сфере.
- На законодательном уровне в Казахстане нет специальных норм, регулирующих условия кредитования, размещения депозитов и получения других банковских услуг и продуктов людьми с инвалидностью.
- Контроль качества работы в финансовой сфере с уязвимыми группами, включая инвалидов, Национальным банком или иными органами не проводится. Нет правовых актов, устанавливающих такой специальный контроль и надзор.
- Программы по улучшению позиций Казахстана в основных экономических рейтингах ГИК ВЭФ и «Ведение бизнеса» не берут во внимание потенциально перспективную и экономически активную группу населения (ЛСИ), численность которой в Казахстане составляет около 700 тыс. человек, и не учитывают их потребности при разработке соответствующих политик и мер.
- Программы по улучшению позиций Казахстана в основных экономических рейтингах ГИК ВЭФ и «Ведение бизнеса» не берут во внимание потенциально перспективную и экономически активную группу населения (ЛСИ), численность которой в Казахстане составляет около 700 тыс. человек, и не учитывают их потребности при разработке соответствующих политик и мер.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий обзор - это результат анализа ключевых отчетов, исследований, документов и оценок в сфере финансовой доступности/инклюзии людей с инвалидностью в мире и в отдельных странах, выбранных в произвольном порядке.

Исходя из проведённого анализа можно отметить несколько тенденций развития финансовой инклюзии людей с инвалидностью в мире и в Казахстане.

Во-первых, необходимо отметить, что глобальные процессы и признание актуальности проблемы доступности финансовых услуг для уязвимых групп начались достаточно давно. Республика Казахстан, в этом смысле, по состоянию на середину 2019 года пока не очень активно включилась в эти процессы как на глобальном, так и национальном уровне.

Во-вторых, подходы государств и финансовых институтов к вовлечению уязвимых групп в финансовые процессы крайне неоднородны и обусловлены спецификой национальной экономики и финансового сектора, полномочиями финансового регулятора, стабильностью и прозрачностью деятельности банков и иных финансовых организаций, и другими условиями.

На данный момент, продолжаются попытки унификации подходов и выработке единого видения процессов финансовой инклюзии уязвимых групп предпринимаемые Группой Всемирного банка, Альянсом за финансовую инклюзию и другими межправительственными и негосударственными международными организациями. Всемирным банком подготовлены руководства по разработке и принятию национальных стратегий финансовой инклюзии и роли финансовых регуляторов в их реализации.

В-третьих, нужно отметить, что все более нарастающей тенденцией в сфере обеспечения финансовой доступности является внедрение индикаторов финансовой инклюзии, разрабатываемых неправительственными организациями с учётом норм Конвенции ООН о правах инвалидов. Примером тому являются Австралия, Индия и другие упомянутые в обзоре страны. В целом, Конвенция о правах инвалидов и приведённые в соответствие с ней национальные законы о правах ЛСИ становятся руководящими документами в выборе механизмов и средств финансовой доступности, помимо сугубо экономических стратегий и правовых актов в банковской и микрофинансовой сферах.

Кроме того, важнейшим фактором вовлечения людей с инвалидностью в финансовую деятельность в развитых и некоторых развивающихся странах является признание фактов дискриминации в отношении ЛСИ и активная борьба с ними как на законодательном, так и на правоприменительном уровне. Без развитого антидискриминационного законодательства, действенных правовых механизмов защиты от дискриминации в этой области сами по себе средства финансовой инклюзии не могут быть эффективными.

Как было отмечено в обзоре, национальное законодательство Республики Казахстан и подзаконные акты требуют серьёзной коррективы с точки зрения глобальных процессов финансовой инклюзии уязвимых групп и норм Конвенции ООН о правах инвалидов. Стратегические документы в финансовой сфере и сфере защиты ЛСИ также требуют дополнений, так как на сегодня не включают в себя вопросы финансовой инклюзии.