

Люди с уязвимостью и банковские продукты и услуги. Результаты опроса.

Фокус-группа:

25 человек, люди с разными типами уязвимости (люди с физической и ментальной инвалидностью, рома, пенсионеры, многодетные, сельские жители).

Банки:

Наши участники рассказывают о своем опыте взаимодействия со следующими банками: ОАО “Сбергательный банк “Беларусбанк”, ОАО “Белинвестбанк”, ОАО “Приорбанк”, Банк ВТБ (Беларусь), ОАО “Технобанк”, ЗАО “Альфа-Банк”, ЗАО «Белорусско-Швейцарский Банк „БСБ Банк“», ОАО «БПС-Сбербанк».

Даты проведения:

июль 2020.

Примечание:

Отметим, что фокус-группа проводилась в он-лайн формате из-за эпидемии COVID19. В связи с этим проведение фокус-группы заняло больше времени и мы не успели обсудить все желаемые темы. Например, мы не обсуждали коммуникацию банковского бизнеса с людьми с уязвимостями. Также мы не обсуждали такие известные проблемы, как пандусы (чтобы сберечь время).

Отметим очень эмоциональные реакции участников фокус-группы.

В раздел “детали” попали только те сообщения респондентов о своем пользовательском опыте, в которых можно проследить прямую или косвенную дискриминацию.

Детали

Банковские продукты и услуги для незрячих

Незрячие и слабовидящие респонденты (далее — незрячие) участники фокус группы сообщают о следующих проблемах.

- 1) Невозможно самостоятельно подписать любой договор. В банках не предусмотрены возможности взаимодействия с незрячими. Нет специальных программ для чтения документов незрячими, нет возможности подписывать договор при помощи специальной линейки и т.п.

Чтение документов. Банки не имеют собственных инструментов взаимодействия с незрячими людьми и отказываются использовать те программы, которые незрячие люди приносят с собой. Так несколько респондентов пытались придти в банки со своими ноутбуками и программами, чтобы обеспечить себе возможность самостоятельно взаимодействовать с банками, но банки отказывались, ссылаясь на то, что программы могут быть пиратскими.

Сами банки не покупают программы для взаимодействия с незрячими, но большинство из них требуют, чтобы за незрячего человека расписывался человек, владеющий доверенностью (кстати, чтобы выдать такую доверенность третьему лицу незрячий все равно должен расписаться в кабинете нотариуса).

Подписание документов. Сами незрячие люди считают, что для того, чтобы они самостоятельно могли подписывать документы с помощью прибора, нужно просто изменить формат документа.

- 2) В банках нет единого стандарта работы с незрячими людьми.

В некоторых банках у респондентов не требовали наличия сопровождающего с доверенностью, но при этом респонденты отмечают случаи, когда у них требовали не просто доверенность, а генеральную доверенность на имя того, кто будет осуществлять банковские операции на их имя.

- 3) Расходы на доверенность. Стоимость оформления доверенности существенна для человека с инвалидностью.

- 4) Электронная очередь внутри банка.

Респонденты отмечают проблемы с электронной очередью внутри отделений банка. В некоторых банках электронное табло не дублируется голосовым сообщением. Системы заказа талонов не приспособлены для незрячих. Нет системы навигации для незрячих. Единственный, кого респонденты отмечают позитивно — «Альфа-Банк», который использует программу «Крокі на гукі».

Респонденты отмечают, что им бы подошло, если бы в дополнение к существующей системе было мобильное приложение. Респонденты отмечают, что такое решение было бы хорошо не только с т.з. доступности банковских отделений для незрячих, но и с т.з. санитарных норм.

- 5) Банкоматы.

В большинстве случаев незрячие не могут воспользоваться банкоматом самостоятельно. Они называют следующие проблемные точки:

нет единого стандарта размещения информации на экране банкомата (в каком углу какая информация)

в некоторых банкоматах есть шрифт Брайля на клавиатуре — но в этом нет смысла без понятного экрана (также отмечают, что незрячие изучают слепой метод набор)

экраны часто не озвучиваются

но даже если экраны будут озвучены, людям страшно работать на слух с деньгами (особенно с большими суммами); для них тактильно — надежнее, чем на слух. Людям хочется экран Брайля.

6) Банковские карты.

Широкий разброс того, как респонденты используют карты. У одних уже есть Apple Pay, другие надрезают карты, чтобы их различать в бумажнике. Некоторые банки выпускают незэмбоссированные карты (без тиснения).

7) Мобильные приложения банков/мобильный банкинг/сайты банков.

С этим в большинстве случаев нет проблем. Респонденты хвалят мобильное приложение «Белсвисбанка» (нет ни одного не подписанного элемента).

Люди с ментальной инвалидностью

Люди с ментальными расстройствами и их представители отмечают, что банковские документы (договоры, тарифы и т.п.) сложны для восприятия. Респонденты говорят, что крайне необходимо, чтобы в банках появились документы, написанные с применением подходов [«Ясного языка»](#).

Рома

Респонденты отмечают общую настороженность, подозрительность по отношению к ним со стороны сотрудников банков.

Респонденты отмечают, что им сложно разбираться в банковских продуктах и услугах, а у специалистов банков нет терпения и желания коммуницировать с ними.

Респонденты говорят, что некоторые представители их меньшинства хотели бы использовать банковские продукты, если бы те были устроены прозрачнее.

Эта группа говорит, что для них особо тяжелы ставки по кредитам на бизнес.

Эта группа очень боится скрытых платежей.

Эта группа по-старинке стремится использовать наличные деньги.

Даже многодетным рома не дают кредиты. Например, потому что им сложно найти поручителей. Т.е. для них условия как для всех, но они страдают больше. Это то чем должно заняться государство.

Пожилые люди

Эти респонденты отмечают, что для них предоставляют только кредиты крайним сроком выплаты для кредитополучателя в 64-65 лет.

Трансгендерные люди

*Мы добавляем эти данные из отдельного опроса трансгендерных людей.

Респонденты отмечают, что стараются поменьше пользоваться банковскими продуктами, опасаясь того, что даже после перехода об их прошлом узнают благодаря гендерированному идентификационному номеру).

Респонденты отмечают, что большинство из них находятся в крайне стесненном финансовом положении (стоимость перехода, пластиковые операции, невозможность построить карьеру, частые депрессии) — в силу этого им недоступны банковские кредиты, т.к. для банков они плохие кредитополучатели.

Респонденты-женщины (завершившие переход) не знают о том, что существуют программы поддержки женщин-предпринимательниц (например, такой пакет [“ИП-успешная”](#) существует в “Белинвест банке” при поддержке ЕБРР).

Общий запрос к клиентскому сервису банков со стороны респондентов

- “выдержке, чтобы хватало терпения на всех”
- “чтобы знали “Ясный язык”
- “чтобы консультанты умели устанавливать приложения на телефоны клиентов”
- “что-то с тем, чтобы информация о том, как использовать банк была доступна в самом банке”