

# ИНКЛЮЗИЯ

Адаптация сервисов  
Сбера для клиентов  
с инвалидностью

# Не только людям с инвалидностью нужен особый подход



**11,5**  
млн

людей с инвалидностью –  
каждый 13-й житель  
страны

**28**  
млн

члены семей людей  
с инвалидностью

+ люди в особых  
жизненных ситуациях,  
например, родитель  
с ребенком на руках

+ люди  
с временными  
травмами

Почти половина людей  
в разные моменты жизни  
имеет особые потребности

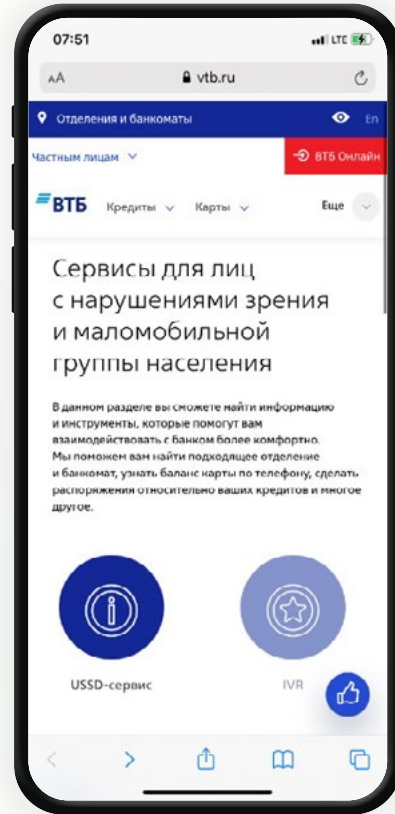
**21**  
млн

в возрасте  
65+

# Банки не уделяют этому сегменту клиентов большого внимания



**Росбанк** наиболее системно работает с аудиторией, имеющей инвалидность. Заявляет о наличии стратегии устойчивого развития



**ВТБ** под влиянием ЦБ обеспечил цифровую доступность интернет-банка. О других спецсервисах не заявляет



**РСХБ** выпускает карту, часть прибыли от которой передается в поддержку ВОРДИ. О спецсервисах не заявляет

Возможно выбрать доступный офис

**Райффайзенбанк**

**Альфа-банк**

**Газпромбанк**

**МКБ**

**Открытие**

**Росбанк**

Невозможно выбрать доступный офис

**ВТБ**

**РСХБ**

**Почта Банк**

**Совкомбанк**

Банки часто не информируют клиентов даже о доступности офисов для маломобильных клиентов.



# Сбер давно адаптирует сервисы для людей с инвалидностью



Важен не диагноз, который привел к инвалидности, а какие сенсорные, ментальные и двигательные ограничения есть у человека и как он взаимодействует с окружающей средой.

Для каждого вида нарушений – разные инструменты доступности.

При этом наличие инвалидности как таковой не должно приводить к дискриминации.

# 8



# МЛН+

клиенты Сбера с инвалидностью



# «Ничего для нас без нас» – принцип инклюзии

Эксперты Особенного банка

- Мнение экспертов с инвалидностью
- Гемба, в том числе вне банка
- Дизайн-мышление и CJM
- Митапы и консультации
- Экспертиза, исследования и данные



# На клиентах с инвалидностью банк тоже зарабатывает

Заблуждение считать, что работа с особенными клиентами – это исключительно благотворительность со стороны бизнеса.

**Людям с инвалидностью можно и нужно продавать, обеспечивая доступность услуг.**

**Каждый четвертый** клиент банка с инвалидностью – affluent и VIP

**+77%**

рост пользования сервисами экосистемы за год у клиентов с инвалидностью (+63% по банку в целом)



**Доход банка на одного клиента с инвалидностью** равен среднему по банку

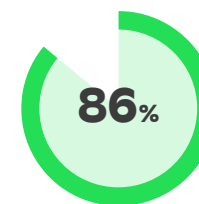
**27%**

людей с инвалидностью в трудоспособном возрасте официально трудоустроены, располагают и зарплатой, и пенсией

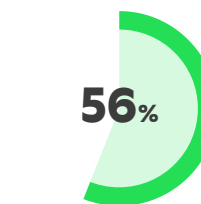


**Digital-сервисы** для людей с инвалидностью еще более важны, чем для тех, кто легко сходит в магазин сам

Регулярно используют СберБанк Онлайн, как и другие клиенты банка



до пенсионного возраста



пенсионного возраста



# Доступно ≠ бесплатно, доступно = удобно

Доступность – равный доступ к физическому окружению, к транспорту, информации и связи, к IT-сервисам.

Льготные тарифы и бонусы – это хорошее дополнение, но они не заменяют создание доступной среды.

**Доступности «для всех» не бывает.  
Нужно исследовать сценарии для людей  
с разными видами нарушений.**



# Доступность – это просто, если знать, что делать, и заниматься этим регулярно

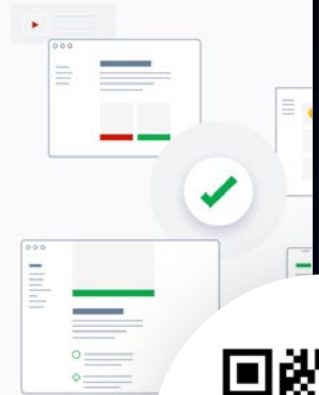
## Гайдлайн по цифровой доступности

### Расскажем, как сделать интерфейс доступным

Доступность – качество цифровой среды, характеризующее степень её приспособленности для людей с инвалидностью.

Чтобы особенный клиент мог пользоваться вашим продуктом в цифровой среде, не нужно создавать новый интерфейс – нужно сделать существующий доступным.

Это значит, что человек с особенностями сможет воспринять, понять интерфейс и управлять им, в том числе с помощью вспомогательных технологий.



## Руководство по созданию доступных услуг для людей с инвалидностью

### Как и зачем создавать товары и услуги по принципам инклюзивности



Разработано совместно с diversity brand.

Введение | Руководители | Универсальный дизайн | Омниканальность | Рекомендации команде | Рекомендации бизнесу

### Инклюзия – важно для каждого

В России распространено мнение, что "думать о людях с инвалидностью" – это благотворительность, не благородное, доброе дело по зову сердца. А ещё – что дело это хоть и важное, но убыточное, поэтому быть инклюзивными могут только крупные компании.

Оба утверждения ошибочны. На деле, увеличить пул клиентов, обеспечив доступность коммерческих сервисов для всех, независимо от особенностей здоровья, – задача абсолютно рыночная. И, как оказалось, связанная с высокими расходами.

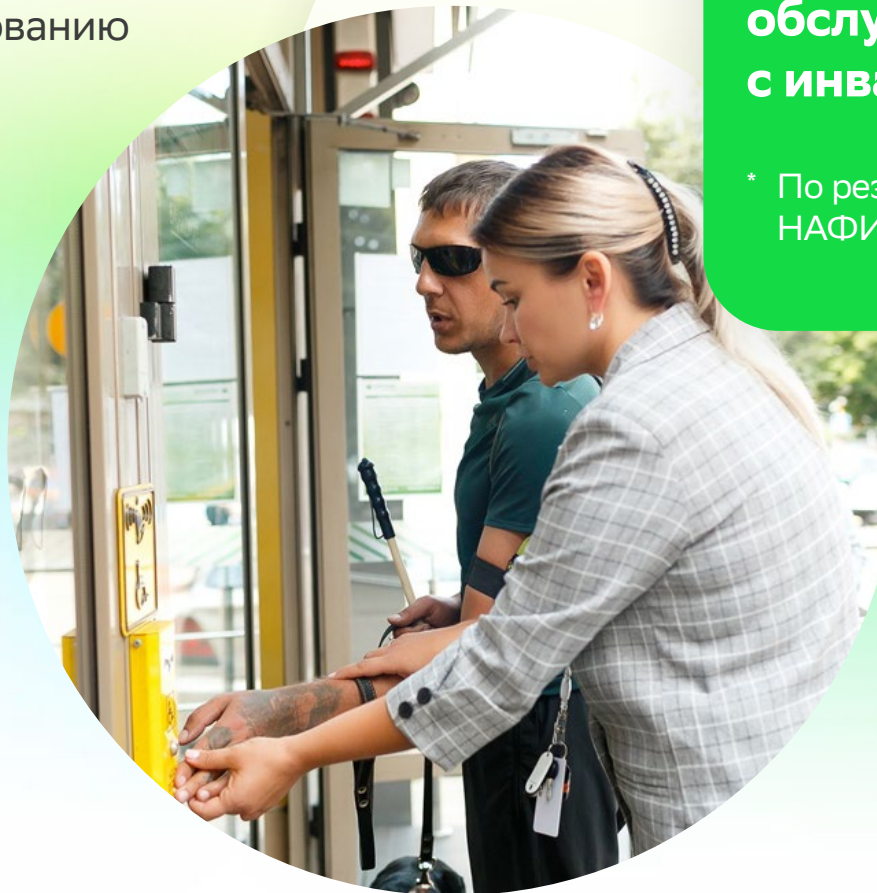


## Общедоступные рекомендации Сбера для любого бизнеса



# Клиентам с инвалидностью независимо от типа нарушения здоровья

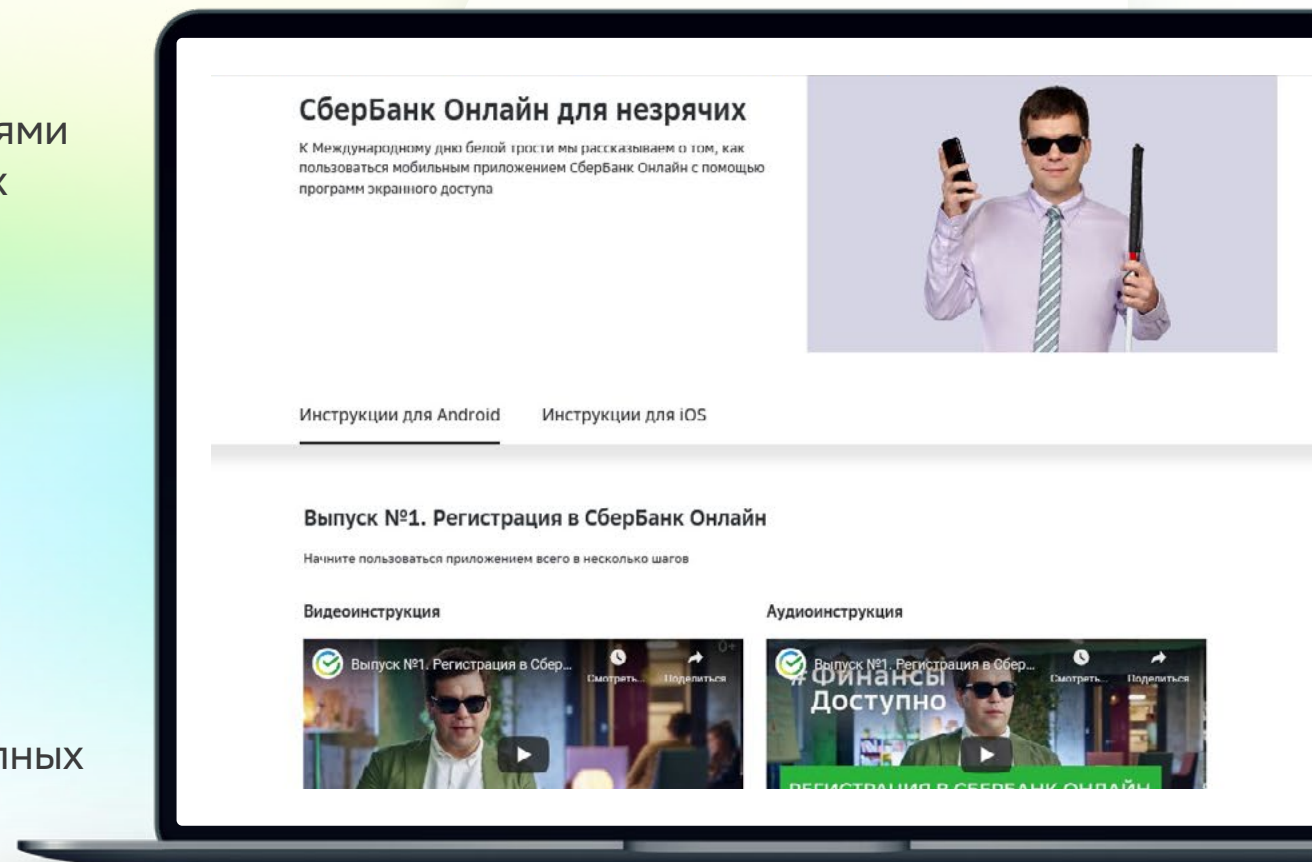
- **Обслуживание в офисах без очереди**
- **Сотрудники обучены** сервису и использованию ассистивных технологий
- **Работает отдельный процесс обработки обращений** клиентов с инвалидностью на качество обслуживания в офисах
- Есть возможность в СберБанк Онлайн **сообщить банку о своих специальных потребностях** и узнать о полезных для себя сервисах
- **Специальный раздел на сайте банка**
- **Специальное покрытие в страховых продуктах**
- **Бесплатная карта с % на остаток** для получателей пенсии по инвалидности



**Сбер – лидер ренкинга Банка России по качеству обслуживания людей с инвалидностью.**

\* По результатам исследования НАФИ 2020

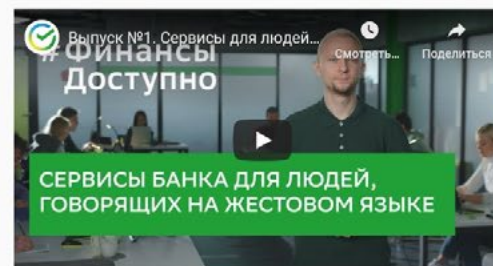
- **СберБанк Онлайн – самое доступное банковское приложение** для людей с инвалидностью по версии USABILITYLAB
- **30 тысяч банкоматов** оборудованы для незрячих аудиовыходом для наушников и озвученными сценариями операций вноса, выдачи наличных и запроса баланса
- **Аудио- и видеоинструкции** о том, как пользоваться мобильное приложение СберБанк Онлайн на слух
- Для тестирования и развития цифровой доступности в Сбере работают **2 totally незрячих сотрудника**
- Выложен в общий доступ **гайдлайн по цифровой доступности**
- **Обеспечена цифровая доступность основных страниц сайта sberbank.ru**
- **Запущен образовательный курс** по разработке доступных цифровых сервисов в СберУниверситете



# Клиентам с нарушениями слуха и речи



- **Удаленный перевод на русский жестовый язык в 6000 офисов** – крупнейший сервис в мире
- **Чат для дистанционных консультаций**
- Материалы по финансовой грамотности **на русском жестовом языке**
- Онлайн-мероприятия банка по финансовой грамотности **сопровождаются сурдопереводом**
- **Отдельный сценарий IVR для клиентов с нарушениями речи** – использование «кнопочного», а не голосового меню самообслуживания
- **Сервис видеоконсультаций** на русском жестовом языке с помощью видеозвонка в ЕРКЦ из МП СБОЛ

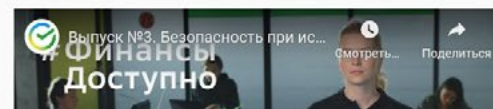
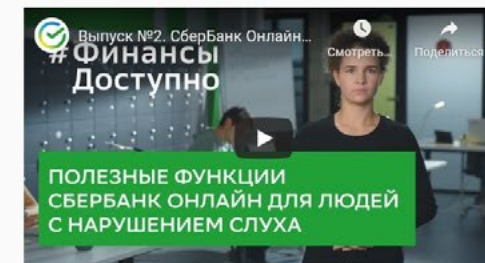


## Выпуск №1. Сервисы для людей с нарушением слуха

О сервисах банка для людей, говорящих на жестовом языке

## Выпуск №2. СберБанк Онлайн для людей с нарушением слуха

Полезные функции приложения СберБанк Онлайн



## Выпуск №3. Безопасность при использовании банковских сервисов

Банк надежно защищает ваши деньги, но мошенники не дремлют.



# Клиентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата

- **6200 офисов** доступны клиентам на колясках
- **Такси за счет банка** из офисов без пандусов в доступные
- **Доставляем карты на дом в 99 городах** тем, кто не может выйти из дома
- **Обслуживание у крыльца:** выходим из офиса к клиенту на коляске, если пандуса нет, а обслуживание требуется здесь и сейчас



**5** млн человек  
в РФ

с ментальными особенностями  
дееспособны и могут обслуживаться в банке

- Внедрены обучающие материалы для сотрудников офисов
- Принято решение о способах адаптации офисов
- Запущен пилот по переводу клиентских документов в **easy-to-read** формат

**Easy to read** = «ясный язык» — инструмент создания или адаптации текста при сохранении основного смысла, делающий его понятным для любого читателя (с трудностями в обучении, с деменцией, с низким уровнем владения русским языком и т. д.).\*

\* В партнерстве с фондом «Вклад в будущее».

**33** %  
клиентов,

сообщивших о своих специальных потребностях, отметили, что у них есть сложности с вниманием и запоминанием, нужны простые формулировки

## Сервис проверки операций «Близкие рядом»

**«Близкие рядом»**. Операции, совершаемые клиентом самостоятельно, до исполнения банком попадают на доп. проверку выбранному помощнику в СберБанк Онлайн. Он их одобряет или отклоняет (по принципу «второй руки»). Если помощник считает операцию подозрительной, он может связаться с клиентом для уточнения обстоятельств.

Операции, совершаемые клиентом самостоятельно, до исполнения банком попадают на дополнительную проверку помощнику, который их одобряет или отклоняет (по принципу «второй руки»). Если помощник считает операцию подозрительной, он может связаться с клиентом для уточнения обстоятельств.

# 91%

**доля соинженерии в структуре мошеннических кейсов в отношении клиентов СберБанка в 2020 году**

**Клиент СберБанка может назначить другого клиента – близкого или родственника – своим «помощником» в совершении финансовых операций.**

**Сервис безопасен для клиента:**

- Все клиенты, в т.ч. помощники, идентифицированы банком и известны.
- Помощник не может инициировать операции за клиента, не видит остатков по счетам.
- Связка клиент-помощник ставится на доп. контроль фродмониторингом.
- Наличие помощника не отменяет стандартные алгоритмы проверки операций банком
- Один помощник у одного клиента, не более трех сопровождаемых у помощника.





# Особенный банк – для клиентов с инвалидностью

