



УДК 342.9

[https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-2\(20\)-466-474](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-2(20)-466-474)

Кузьменко Оксана Володимирівна доктор юридичних наук, професор, Заслужений діяч науки і техніки України завідувач кафедри публічного та міжнародного права ННІ «Юридичний інститут, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», <https://orcid.org/0000-0002-0830-766X>

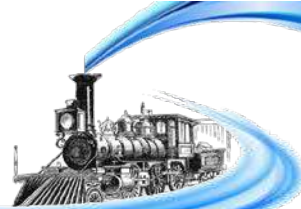
Чорна Вікторія Григорівна доктор юридичних наук, професор, професор кафедри публічного та міжнародного права ННІ «Юридичний інститут, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», <https://orcid.org/0000-0002-6072-0283>

Кожура Людмила Олександрівна доктор юридичних наук, професор, директор ННІ «Юридичний інститут, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», <https://orcid.org/0000-0003-4100-9530>

АДАПТАЦІЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ: ОСОБЛИВОСТІ АДМІНІСТРАТИВНО- ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ

Анотація: в даній статті визначено, що доступність фінансових і банківських послуг становить вкрай актуальне питання для осіб з інвалідністю і може включати декілька аспектів. Серед них можливість самостійного входу в приміщення банку чи іншої фінансової установи та комунікації із їх співробітниками, можливість зняття коштів в банкоматі, виконання платежів, отримання коштів, оформлення позик чи кредитів, перерахування та отримання коштів, включаючи самостійне користування віддаленими банківськими послугами через інтернет, телефонний та інтернет банкінг. Проте на сьогодні всі ці аспекти у багатьох випадках виявляються проблемними та потребують вдосконалення.

Акцентовано увагу, що наразі головними проблемами забезпечення доступності особам з обмеженими можливостями до отримання банківських послуг є не лише технічне забезпечення, але комунікаційна складова. Так, звернуто увагу на необхідності удосконалення порядку ліцензування банків у частині забезпечення законодавчо визначених прав маломобільних громадян, серед яких особи з інвалідністю, вагітні жінки, особи похилого віку та інші категорії населення, та полегшення їм життя шляхом створення умов



доступності банківської сфери., вводячи в нього наступні покращення: а) приміщення банку (філії/відділення), де здійснюється обслуговування клієнтів, повинні бути доступними для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з державними будівельними нормами, правилами і стандартами. Це повинно бути підтверджено документально фахівцем з питань технічного обстеження будівель та споруд, який має кваліфікаційний сертифікат. Фахівець повинен перевірити відповідність приміщення дотримання ДБН В.2.2-17:2006 «Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення», ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху» та ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища»; б) інформація про умови доступності приміщення банку (філії/відділення) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення повинна бути розміщена в місці, доступному для візуального сприйняття клієнтами.

Ключові слова: особа з інвалідністю, банківські послуги, банки, доступність, рівні можливості, банківська діяльність, банківська система, адміністративно-правове регулювання, адміністративно-правове забезпечення.

Kuzmenko Oksana Volodymyrivna Doctor of Law, Professor, Honored Worker of Science and Technology of Ukraine, Head of the Department of Public and International Law of the Institute of Law, Vadym Hetman Kyiv National University of Economics, <https://orcid.org/0000-0002-0830-766X>

Chorna Victoria Hryhorivna Doctor of legal sciences, professor, professor of the department of public and international law of the Institute of Law, Vadym Hetman Kyiv National University of Economics, <https://orcid.org/0000-0002-6072-0283>

Kozhura Lyudmila Oleksandrivna Doctor of Law, Professor, Director of the Institute of Law, Vadym Hetman Kyiv National University of Economics, <https://orcid.org/0000-0003-4100-9530>

ADAPTATION OF BANKING SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES: FEATURES OF ADMINISTRATIVE AND LEGAL REGULATION

Abstract. In this article it is determined that the accessibility of financial and banking services is an extremely relevant issue for persons with disabilities and may include several aspects. Among them, the ability to independently enter the premises



of a bank or other financial institution and communicate with their employees, the ability to withdraw funds from an ATM, make payments, receive funds, issue loans or credits, transfer and receive funds, including independent use of remote banking services via the Internet, telephone and internet banking. However, today all these aspects are in many cases problematic and need improvement.

Attention is drawn to the fact that currently the main problems of ensuring access to banking services for persons with disabilities are not only technical support, but also the communication component. Thus, attention was paid to the need to improve the procedure for licensing banks in terms of ensuring the legally defined rights of citizens with reduced mobility, including persons with disabilities, pregnant women, the elderly and other categories of the population, and to make their lives easier by creating conditions for the accessibility of the banking sector. the following improvements: a) the premises of the bank (branches/departments), where customer service is provided, must be accessible to persons with disabilities and other groups with limited mobility in accordance with state building regulations, rules and standards. This must be documented by a specialist in technical inspection of buildings and structures who has a qualification certificate. The specialist must check the compliance of the premises with compliance with DBN V.2.2-17:2006 "Accessibility of buildings and structures for groups of people with limited mobility", DSTU-NB V.2.2-31:2011 "Guidelines for the arrangement of buildings and structures of civil purpose with elements of accessibility for persons with visually and hearing impaired" and DSTU B ISO 21542:2013 "Buildings and structures. Accessibility and ease of use of the built living environment"; b) information on the conditions of accessibility of the bank's premises (branches/departments) for persons with disabilities and other less mobile population groups should be placed in a place accessible for visual perception by customers.

Keywords: a person with a disability, banking services, banks, accessibility, equal opportunities, banking activity, banking system, administrative and legal regulation, administrative and legal support.

Постановка проблеми. Банківська справа, фінансові продукти та послуги є важливою складовою життя. Прогрес технології збільшив ефективність та зручність банківської діяльності, але також зросли потреба банків та інших постачальників фінансових послуг у швидко адаптуватися, щоб переконатися, що всі їх клієнти, в т.ч. особи з інвалідністю, можуть отримати доступ та вести свої банківські послуги надійно і надійно.

Все більше використання різноманітних видів платежів означає це життєво важливо, щоб банки працювали разом для сприяння доступності для всіх клієнтів, серед яких фізичні особи, організації, суб'єкти, компанії та установи.



Аналіз останніх досліджень і публікацій. Слід відзначити питання надання банківських послуг для осіб з інвалідністю не були предметом наукових досліджень. Розвиток корпоративної соціальної відповідальності в банківському секторі України були предметом дослідження Л. Олійник, інноваційну політику банків щодо осіб з інвалідністю досліджували Н. Дребот та У. Грудзевич.

Виклад основного матеріалу. Сьогодні роль банківських послуг в житті кожного пересічного громадянина є надважливою. Рівною мірою це стосується і осіб з інвалідністю (в тому числі, з числа внутрішньо переміщених осіб), які в переважній своїй більшості отримують належні їм кошти державних допомог і пенсій саме через банки.

Значна частина цих осіб є обмеженою в пересуванні чи можливості безперешкодно скористатися тими чи іншими банківськими послугами через архітектурну та інформаційну недоступність зовнішнього середовища загалом та приміщень, у яких розміщуються банківські установи, банкоматів і терміналів зокрема.

Першою спробою виправити цю негативну ситуацію стало внесення Національним банком України в жовтні 2016 року запропонованих змін до Положення про порядок реєстрації та ліцензування банків, відкриття відокремлених підрозділів, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 8 вересня 2011 року № 306, та, відповідно, закріплення обов'язку банку забезпечити доступність послуг, які надаються згідно з банківською ліцензією, особам з інвалідністю та маломобільним групам населення. Однак враховуючи критичність стану доступності зовнішнього середовища для зазначених категорій осіб, відповідної норми недостатньо.

Враховуючи критичність стану доступності зовнішнього середовища для зазначених категорій осіб, вбачається, що існуюча нормативна база є недостатньою для вирішення цієї проблеми.

Дещо пізніше 28.12.2017 року правлінням Національного банку України було прийнято постанову «Про затвердження Змін до Положення про порядок реєстрації та ліцензування банків, відкриття відокремлених підрозділів», якою передбачалося, що для ліцензування банків чи відокремлених структурних підрозділів необхідним є дотримання законодавства України щодо додержання нормативів з питань створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, а приміщення філії/відділення повинні відповідати нормативам з питань створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення [1].

Схожі положення щодо доступності особам з обмеженими можливостями до отримання банківських послуг визначені як одна з ліцензійних вимог



до банків. Так, п.214 постанови правління Національного банку України від 22.12.2018 № 149 «Про затвердження Положення про ліцензування банків» визначено, що заявник для отримання банківської ліцензії подає до Національного банку інформацію та документи, в тому числі, інформацію про наявні в новоствореному банку приміщення, уключаючи касовий вузол, їх технічний стан і організацію охорони, які відповідають вимогам нормативно-правових актів Національного банку та законодавства України щодо додержання нормативів з питань створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення [2].

В той же час пп.242-244 Положення про ліцензування банків визначено обов'язок банку гарантувати доступність клієнтів до приміщення: банк забезпечує безперешкодний доступ до послуг, які надаються ним згідно з банківською ліцензією, особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення згідно з вимогами законодавства України. Приміщення банку, у яких здійснюється обслуговування клієнтів, повинні бути доступними та облаштованими для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм, правил і стандартів, що документально підтверджується фахівцем із питань технічного обстеження будівель і споруд, який має кваліфікаційний сертифікат. Банк розміщує інформацію про умови доступності приміщення банку для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в місці, доступному для візуального сприйняття клієнтом, біля входу до приміщення банку, а якщо банк не має власного входу до приміщення з вулиці - біля центрального входу до будівлі, у якій розташоване приміщення банку. Банк зобов'язаний розмістити кнопку виклику працівника банку біля входу до приміщення банку, а якщо банк не має власного входу до приміщення з вулиці - біля центрального входу до будівлі, у якій розташоване приміщення банку [2].

На нашу думку, цих положень є недостатньо для вирішення проблеми доступності осіб з інвалідністю до банківських послуг, тим паче, що щороку спостерігається тенденція до збільшення чисельності осіб зазначеної категорії, зокрема й у поточному році у зв'язку з війною на території України. Станом на 1 січня 2022 р. в Україні налічувалося 2 725,8¹ тис осіб з інвалідністю. Із районів ведення бойових дій до безпечних районів, де активні бойові дії не ведуться, переміщено (евакуйовано) понад 1 млн 866 тис осіб, з яких понад 33 тис осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення і понад 503 тис дітей²³.

¹ Статистичний збірник «Соціальні індикатори рівня життя населення».

² Відповідь Державної служби з надзвичайних ситуацій від 8 липня 2022 р. № 03-3463/162-1 на запит НАІУ

³ Листи-відповіді на запит НАІУ від регіональних органів влади.



Ще однією проблемою забезпечення доступності та рівних можливостей в отриманні банківських послуг є те, що на сьогоднішній день, цілу низку ліцензій, дозволів і статусів неможливо отримати допоки експерт з технічного обстеження (недержавний спеціаліст, яких понад 2000 по всій Україні) не надасть висновок, що приміщення, в якому передбачається здійснювати діяльність, є доступним для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Так, визначено чіткі умови доступності в трьох ліцензійних умовах (по фінансових установах, освітніх закладах та банках), зобов'язано виконувати національні заклади та надавачів соціальних послугу, а також медзаклади, що укладають, починаючи з 2021 року договори з Національною службою здоров'я України. Ще в п'яти ліцензійних умовах (по медзакладах, аптеках, туроператорах, "зброярах" і "охоронцях") містяться декларативні норми щодо забезпечення ліцензіатами умов доступності.

В продовження вищезазначеного відзначимо, що відповідно до ч.2 ст.21 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» визначено, що одним з основних завдань, які виконує Регулятор є сприяння створенню рівних можливостей для доступу до ринку фінансових послуг [3].

Згідно із Законом України «Про банки і банківську діяльність» юридична особа, яка має намір здійснювати банківську діяльність, зобов'язана забезпечити особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення доступність банківських та інших фінансових послуг (стаття 19). Як нами було зазначено вище Положенням про ліцензування банків, затвердженим постановою Правління НБУ від 22 грудня 2018 р. № 149, передбачено обов'язок банку забезпечувати безперешкодний доступ до послуг, які надаються ним згідно з банківською ліцензією, особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення згідно з вимогами законодавства України. Положенням про визначення умов провадження діяльності з надання фінансових послуг, здійснення яких потребує відповідної ліцензії (ліцензійних умов), затвердженим постановою Правління НБУ 30.03.2021 № 27, визначено, що приміщення, у яких здійснюється обслуговування клієнтів, повинні бути доступними для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм, правил і стандартів, що документально підтверджується фахівцем з питань технічного обстеження будівель та споруд, який має кваліфікаційний сертифікат. Інформація про умови доступності приміщення для маломобільних груп населення розміщується в місці, доступному для візуального сприйняття клієнтом.

Надання фінансових і банківських послуг в Україні регулюється згідно з законами "Про фінансові послуги та фінансові компанії", "Про банки і банківську діяльність" та іншими нормативно-правовими актами. Банки та фінансові установи функціонують автономно, проте законодавство встановлює



відповідні вимоги, включаючи принципи недискримінації та забезпечення рівності всіх споживачів під час надання фінансових послуг.

Зокрема, проблеми для осіб з інвалідністю виникають не лише у зв'язку з архітектурною доступністю приміщень, де розташовані відділення банків та фінансові установи, або термінали (банкомати), але й у взаємодії з відповідними працівниками та користуванні банкоматами (терміналами). Інформація на дисплеях цих пристроїв часто буває недоступною для осіб з порушенням зору. Також існують проблеми з доступністю веб-сайтів деяких банків, які використовуються для проведення банківських операцій.

Для осіб з вадами слуху важкість полягає в спілкуванні з працівниками банків і фінансових установ через телефонний банкінг або безпосередньо в установі без допомоги перекладача. Це може призводити до непорозумінь щодо змісту угод, які вони укладають, або до відмови банку в наданні послуг взагалі.

Для осіб з порушенням зору проблематичним є відтворення власного підпису, а також недоступність для них веб-сайтів та інтернет-банкінгу. Також, нещодавні випадки свідчать про те, що інвалідність може стати підставою для незаконної відмови в отриманні позики чи кредиту, навіть коли відмовляють з інших "поважних" причин.

Окрім проблем з фізичною доступністю до приміщення, комунікацією з персоналом банку також наявні проблеми доступності до банківських послуг в частині відмови банківськими установами особам з порушенням зору в оформленні кредиту або пропонують його оформити тільки з довіреною особою та довіреністю, завіреною відповідно до вимог законодавства. При цьому WEB-банкінг не пристосований для осіб з порушенням зору, що унеможливорює отримання ними інформації про стан свого банківського рахунку. З метою з'ясування відповідної інформації ця категорія осіб змушена звертатися на гарячу лінію банківської установи в телефонному режимі, за що з них стягуються відповідні кошти.

Також залишилось невиконаним завдання, поставлене Урядом в Плані заходів з виконання рекомендацій, викладених у заключних зауваженнях, наданих Комітетом ООН з прав осіб з інвалідністю, до першої доповіді України про виконання Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю на період до 2020 року, затвердженому розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2016 р. № 1073-р, щодо внесення змін до Порядку відбору банків, через які здійснюється виплата пенсій, грошової допомоги, виплат за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням та заробітної плати працівникам бюджетних установ, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2001 р. № 1231, щодо забезпечення банками, які претендують на виплату пенсій та грошової допомоги за згодою пенсіонерів та одержувачів допомоги, умов доступності для осіб з інвалідністю.



Негативним є щорічне відтермінування НБУ етапності забезпечення доступності приміщень банків для осіб з інвалідністю, згідно з таким графіком:

1) до 01 липня 2022 року банки зобов'язані забезпечити повну відповідність таким вимогам Положення: не менше 50% приміщень, розташованих у місті Києві, обласних центрах і в містах із кількістю мешканців більше 300 000 осіб; не менше 30% приміщень, розташованих у інших населених пунктах України;

2) до 01 липня 2023 року: усіх приміщень, розташованих у місті Києві, обласних центрах і в містах із кількістю мешканців більше 300 000 осіб; не менше 70% приміщень, розташованих у інших населених пунктах України;

3) до 01 липня 2024 року - усіх приміщень.

З огляду на зазначене, вважаємо за необхідне акцентувати увагу необхідності удосконалення порядку ліцензування банків у частині забезпечення законодавчо визначених прав маломобільних громадян, серед яких особи з інвалідністю, вагітні жінки, особи похилого віку та інші категорії населення, та полегшення їм життя шляхом створення умов доступності банківської сфери., вводячи в нього наступні покращення:

1. Приміщення банку (філії/відділення), де здійснюється обслуговування клієнтів, повинні бути доступними для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з державними будівельними нормами, правилами і стандартами. Це повинно бути підтверджено документально фахівцем з питань технічного обстеження будівель та споруд, який має кваліфікаційний сертифікат. Фахівець повинен перевірити відповідність приміщення дотримання ДБН В.2.2-17:2006 «Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення», ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху» та ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища».

2. Інформація про умови доступності приміщення банку (філії/відділення) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення повинна бути розміщена в місці, доступному для візуального сприйняття клієнтами.

Також варто звернути увагу на необхідність подальшого вдосконалення діяльності банків з урахуванням потреб осіб з інвалідністю з порушеннями зору та слуху. Як пропозиція, на нашу думку, має практичне значення здійснювати тактильне позначення банкнот і монет національної валюти України різного номіналу та їх випуск різної довжини з метою розпізнавання їх особами з ураженнями органів зору. Адже, за даними громадських організацій інвалідів, які представляють інтереси осіб з ураженням органів зору, вітчизняні банкноти і монети національної валюти України, які на



сьогодні перебувають в обігу, є практично нерозпізнаваними для осіб, які не бачать. З метою урегулювання даного питання вбачається необхідним доручити відповідним підрозділам Національного банку України провести зустріч із вказаного приводу з представниками громадських організацій, які представляють інтереси осіб з ураженням органів зору (у додатку перелік таких організацій).

Література:

1. Про затвердження Змін до Положення про порядок реєстрації та ліцензування банків, відкриття відокремлених підрозділів: Постанова Національного банку України № 146 від 28.12.2017. (втратила чинність).
2. Про затвердження Положення про ліцензування банків: Постанова Національного банку України № 149 від 22.12.2018 № 149.
3. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України 14 грудня 2021 року № 1953-IX. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#n1134>

References:

1. Postanova Natsionalnoho banku Ukrainy Pro zatverdzhennia Zmin do Polozhennia pro poriadok reiestratsii ta litsenzuvannia bankiv, vidkryttia vidokremlenykh pidrozdiliv: pryiniaty 28 grudn. 2017 roku № 146 [Resolution of the National Bank of Ukraine On the approval of the Amendments to the Regulation on the Procedure for Registration and Licensing of Banks, Opening of Separate Subdivisions from december 28, 2017 № 146] (vtratyla chynnist). zakon.rada.gov.ua Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0146500-17#Text> [in Ukrainian].
2. Postanova Natsionalnoho banku Ukrainy Pro zatverdzhennia Polozhennia pro litsenzuvannia bankiv: pryiniaty 22 grudn. 2018 roku № 149 [Resolution of the National Bank of Ukraine On the approval of the Regulation on bank licensing from december 22, 2018 № 149] zakon.rada.gov.ua Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0149500-18#Text> [in Ukrainian].
3. Zakon Ukrainy Pro finansovi posluhy ta finansovi kompanii: pryiniaty 14 hrudnia 2021 roku № 1953-IX [Law of Ukraine On financial services and financial companies from December 14, 2021 № 1953-IX] zakon.rada.gov.ua Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#n1134> [in Ukrainian].