

Корпоративная социальная ответственность

ПАРТНЕР ПРОЕКТА



ПАО Сбербанк

Реклама

СТРАТЕГИЯ | Как люди с инвалидностью становятся экономически важной частью общества

Деловое сообщество готово **ПОМОЧЬ** государству в создании в стране равных **УСЛОВИЙ** жизни для всех **УЯЗВИМЫХ** групп граждан.

Бизнес подключается к созданию доступной среды



Фото: Getty Images Russia

ИРИНА РЕЗНИК,
ЮЛИЯ ГЛУХОВСКАЯ

Глобальный кризис COVID-19 усугубляет неравенство людей с инвалидностью и требует усилить развитие инклюзии, отмечают эксперты Организации Объединенных Наций в аналитической записке «Принятие мер реагирования на COVID-19 с учетом потребностей инвалидов»: «Даже в нормальных условиях инвалиды имеют меньше

возможностей для получения медицинских услуг, образования, трудоустройства». По оценкам ООН, в мире один миллиард людей с инвалидностью, это 15% населения мира. 80% из них проживают в развивающихся странах.

В России более 11 млн инвалидов, это около 8% населения страны, и более 40 млн маломобильных гра-

дан — более 27% населения, по данным постановления правительства РФ о внесении изменений в государственную программу РФ «Доступная среда» от 23 марта 2021 года.

Из-за пандемии, например, без работы осталось много слабовидящих и слабослышащих, отмечает менеджер по стратегическому партнерству Google Евгения Воскобойни-

кова: «Нужно адаптировать под людей с инвалидностью рабочую среду на удаленке».

ОБЩИЙ КУРС

Мир идет к новой парадигме, в которой инфраструктура, продукты и услуги должны быть доступными всем без исключения.

«Задачи развития инклюзии переходят в плоскость технологий»



О роли бизнеса в создании доступной среды РБК+ рассказал первый заместитель председателя правления «СБЕРА» **АЛЕКСАНДР ВЕДЯХИН**.

Как вы оцениваете социальную ответственность бизнеса в стране?

Уровень развития инклюзивной культуры зависит от развития рынка в целом. Поэтому наибольшее число социально ответственных компаний мира, по данным различных рейтингов, приходится на США и Европу. Именно оттуда российский бизнес, который стремится быть в тренде, черпает практики и стандарты.

В целом работа по созданию доступной среды в России пока базируется на личной вовлеченности отдельных руководителей бизнеса и не носит системного характера. Многие ориентируются лишь на требования законов, а кому-то вообще проще и дешевле заплатить штраф,

чем соблюдать эти требования. Хотя для особенных клиентов можно и нужно делать гораздо больше, чем указано в законах. Чтобы добиться лояльности клиентов, ведь бизнес часто старается удивить их сервисом. Вот и в отношении клиентов со специальными потребностями тоже нужно ставить задачу превосходить ожидания и предвосхищать потребности. Мы же не проверяем, есть ли в законе что-то про чашку чая, которую предлагаем клиенту, если вдруг нужно подождать. Вот и к особенным клиентам нужно относиться так же.

Регулятору сложно успеть за лучшими практиками развития инклюзии. Поэтому важно, чтобы бизнес брал инициативу на себя. А для этого нужны ориентиры.

Фото: пресс-служба

Например, нам интересны инклюзивные инициативы музеев и некоммерческих организаций. Много примеров ответственного отношения к людям и природе сегодня можно наблюдать и среди малого бизнеса. Мы видим это в том числе в рамках совместного курса «Сбера» и Google по социальному предпринимательству.

Что будет способствовать расширению участия бизнеса в развитии инклюзивной среды?

Бизнес должен осознать, что доступная среда — это не обременение, а дополнительная возможность: для роста, расширения клиентской базы, повышения инвестиционной привлекательности.

Все больше потребителей, выбирая продукты и сервисы, обращают внимание на то, чтобы у них с брендом были общие ценности. Особенно заметна, в частности, обеспокоенность потребителей экологичностью продукции: они смотрят на состав товаров, упаковку и готовы доплачивать за «зеленость».

Включение в общественную и экономическую жизнь всех граждан — возможность найти работу, пользоваться транспортом, банковскими услугами, делать покупки, ходить в рестораны, платить налоги — это показатель развитого общества. Именно поэтому мы на протяжении последних пяти лет активно работаем над созданием инклюзивной среды и культуры многообразия. Речь,

Практика

в частности, о политике равенства в отношении пола, возраста, национальной принадлежности и других индивидуальных и социальных особенностей. Например, команда «Сбера» подготовила большой и важный гайдлайн — комплекс рекомендаций, который позволяет бизнесу адаптировать процессы и инфраструктуру под потребности людей с особенностями здоровья.

Кто, по вашему мнению, будет пользоваться гайдлайном? Социальная ответственность — прерогатива крупных компаний?

Наш гайдлайн — руководство для абсолютно любой сервисной организации. Многие рекомендации в нем не связаны с высокими расходами, а некоторые и вовсе не стоят ни копейки. Иногда достаточно объяснить сотрудникам правила обслуживания особенных клиентов, подготовить для них скрипты общения или продублировать в чате все услуги call-центра. В «СберУниверситете» мы запустили курс «Сбер для всех», на котором сотрудники учатся этикету инклюзии и эффективному взаимодействию в командах, где работают люди с нарушениями здоровья. Например, в «Сбере» работают незрячие тестировщики цифровых сервисов. Когда разработчики постоянно общаются с ними, они привыкают думать о доступности, лучше понимают клиента и, что немаловажно, видят практическую ценность от своей работы, чувствуют удовлетворение от того, что делают важное и нужное дело.

В России, на мой взгляд, распространено ошибочное представление о создании доступной среды для людей с особенностями: она рассматривается как благотворительность, как дело благородное, но необязательное и убыточное. И поэтому считается, что позволить себе быть инклюзивными могут только крупные или государственные компании. Однако обеспечение доступности продуктов и сервисов для всех, независимо от особенностей здоровья, — задача абсолютно рыночная. Это расширяет охват клиентов, а значит, и доход бизнеса. Скажем, если говорить о наших клиентах, которые получают в «Сбере» пенсии по инвалидности, операционный доход от этой группы клиентов такой же, как и от клиентов без инвалидности, а доля премиальных клиентов

среди получателей пенсии по инвалидности соответствует средней по банку.

Каким может быть эффект от вовлечения людей с особенностями и других незащищенных групп граждан в более активную экономическую деятельность?

В России, по данным Росстата, 11,5 млн людей с нарушениями здоровья, или около 8% населения страны. Больше половины из них являются клиентами «Сбера». При этом доступная среда нужна не только людям с серьезными нарушениями здоровья. Пандус, например, удобен и пожилому с тележкой, и родителю с ребенком в коляске, и даже активному в обычной жизни сноубордисту с временной травмой колена. Всего маломобильных граждан в стране более 40 млн, или около 30% населения. Коммерческий объект без пандуса заведомо отсекает огромное количество потенциальных клиентов. Ведь если в компании друзей есть хотя бы один человек на коляске, то они все вместе пойдут только в тот бар, куда сможет попасть он. А семья с несколькими детьми пойдет в тот развлекательный центр, где будет удобно и безопасно единственному ребенку с особенностями.

В России 21 млн человек старше 65 лет, большинство из них получает пенсию в «Сбере». Практически ежедневно они посещают наши отделения и пользуются банковскими услугами. Кроме того, в стране живут и работают 7 млн иностранцев, более половины из них не знают русского языка, многие испытывают трудности в пользовании услугами и сервисами.

Наша задача — сделать экосистему «Сбера» максимально доступной для всех пользователей. Это же касается и предпринимателей с нарушениями здоровья. Зачастую они официально не зарегистрированы в качестве предпринимателей. Мы запустили образовательную программу, которая призвана помочь им зарегистрировать бизнес и масштабировать его.

«Сбер» на протяжении последних пяти лет адаптирует свои сервисы для клиентов с особенностями. Чего вам удалось добиться за это время?

На самом деле мы занимаемся развитием доступности и инклюзии намного дольше. Но в 2016 году мы систематизировали эту работу, создали отдельное подразделение

«Особенный банк». Его задача не просто выполнять минимальные требования законодательства и реагировать на отдельные требования особенных клиентов, а изучать потребности этой и других групп клиентов, выстроить проактивную работу с ними, разрабатывать и внедрять новые практики.

За это время мы оборудовали пандусами более 6 тыс. офисов банка, это около половины всех отделений в стране. Там, где это по техническим причинам невозможно, мы внедряем другие форматы обслуживания, удобные людям с особенностями, развиваем онлайн-сервисы. «Сбербанк Онлайн» и мобильное приложение «СберБизнес» адаптированы для незрячих клиентов. Банкоматы банка тоже оснащены специальным озвучивающим решением, которое позволяет осуществлять самые необходимые операции, в том числе внести наличные. Представьте, насколько некомфортно и небезопасно проводить операции в банкомате с помощью третьих лиц, когда ты даже не знаешь, кто стоит рядом, пусть он и представился сотрудником банка. Мы не можем допустить, чтобы клиенту у нас было страшно.

Кроме того, мы адаптировали продукты и сервисы для клиентов с ментальными особенностями. В стране порядка 5 млн таких людей. Многие магазины и офисы к Новому году украшают свои пространства гирляндами, включают праздничную музыку. А ведь такая обстановка может стать настоящей проблемой для человека с аутистическим расстройством, он просто не сможет находиться в таком помещении. Как правило, в месте обслуживания таким клиентам необходима среда с приглушенным светом и спокойной атмосферой, без мерцающих украшений. Хочу отметить, что мы развиваем доступную среду на основе ежедневного общения с клиентами: отрабатываем жалобы, предложения по улучшению доступности среды. Скажем, мы видели большой запрос пользователей, чтобы обслуживание на жестовом языке было доступно не только в офисе. В ответ на этот запрос мы ввели услугу консультаций на русском жестовом языке при видеозвонке прямо из мобильного приложения «Сбербанк Онлайн».

Всю эту работу мы делаем ради наших клиентов, а не ради наград. Тем не менее

нам, конечно, приятно, что она не остается незамеченной и специалистами. В этом году «Сбер» возглавил интегральный рейтинг российских банков по качеству обслуживания лиц с инвалидностью. Такую оценку доступности финансовых услуг с 2017 года проводит Аналитический центр НАФИ по заказу Банка России.

Мы считаем себя ответственными за отрасль в целом, а в каких-то вопросах инклюзии — и за всю страну. ESG-политика, которую «Сбер» принял в июне этого года, подразумевает в том числе развитие инклюзии и доступной среды через передачу экспертизы рынку. С этой целью мы разработали и выложили в общий доступ уже второе руководство по доступности. Первое касалось цифровых ресурсов, второе — бизнес-процессов и офлайн-каналов обслуживания.

Мы также популяризируем знание о людях с особенностями здоровья в широких массах: запустили, например, несколько короткометражек и документальных видеороликов на YouTube.

В чем вы видите дальнейшее развитие инклюзии?

Сегодня задачи развития доступной среды перешли в плоскость технологий: необходимо адаптировать под разных пользователей биометрические решения, ботов и виртуальных ассистентов, процессы кибербезопасности. Любая инновация в бизнесе и технологиях должна быть доступна любому клиенту, независимо от его особенностей. Поэтому с развитием сервисов необходимо решать все более сложные задачи.

Кроме того, развитие экосистемы подразумевает передачу опыта инклюзии всем дочерним организациям. Именно эту задачу в том числе призван обеспечить наш гайдлайн, о котором я уже говорил. Нам предстоит разрушить устоявшиеся стереотипы. На своем примере показать, что доступную среду нужно создавать не только государственным учреждениям, но и коммерческим предприятиям.

Мы специально структурировали материал в виде рекомендаций по функциональным блокам, чтобы создание инклюзивной среды стало задачей всех структурных подразделений компании и не зависело от отрасли применения.

Честно говоря, работая над проектом, общаясь с экспертами, мы и для себя узнали много нового и уже включили ряд рекомендаций в свои планы на следующий год. Создание доступной среды — это не разовая история в духе «сделал и забыл». Как и отношения с клиентами, ее необходимо поддерживать постоянно. ▀

“ Обеспечение доступности продуктов и сервисов для всех, независимо от особенностей здоровья, — задача абсолютно рыночная»

Стратегия



← Глава «Сбера» Герман Греф (справа) в специальном костюме GERT, имитирующем разные физические ограничения, тестирует системы продуктов и сервисов для людей с ограниченными возможностями

Фото: Антон Новодережкин/ТАСС

← 1 Конвенцией о правах инвалидов Генассамблеи ООН (принята в 2006 году) странам, ее ратифицировавшим, предписано повышать для людей с инвалидностью доступ к информации и каналам коммуникации, создавать равные со всеми возможности пользоваться услугами, получать образование, трудиться и всемерно участвовать в социальной жизни.

Само понятие «безбарьерная среда» сегодня рассматривается более широко, отмечает депутат Санкт-Петербургского муниципального образования «Морской» Наталья Комолинкова: «Доступная среда должна быть создана для всех — пожилых, родителей с детскими колясками, детей на самокатах, людей с чедоданами».

БЕЗБАРЬЕРНАЯ СТРАНА

Россия ратифицировала Конвенцию о правах инвалидов в 2012 году. Десять лет назад стартовала госпрограмма «Доступная среда», которая до 2025 года должна создать условия для интеграции инвалидов в общество, повысить уровень их жизни, обеспечить на всей территории страны комфортную и удобную среду.

За это время 21% детских садов (8 тыс.) и 24,5% школ (свыше 10 тыс.) были приспособлены для посещения инвалидами, выросла доля городского транспорта, оборудованного для комфортного проезда маломобильных граждан, говорится в материалах заседания Совета по делам инвалидов при Совете Федерации (СФ) по итогам реализации программы в 2020 году. Увеличилось ко-

личество доступных, наиболее посещаемых инвалидами объектов — 67,5% от 40 тыс. ранее отобранных — и количество телепередач с субтитрами, согласно данным Минтруда РФ. Совершенствуется система комплексной реабилитации инвалидов, медико-социальной экспертизы и оказания людям с инвалидностью государственных и муниципальных услуг, в том числе с помощью цифровых технологий.

Развиваются программы по инклюзивной занятости, отмечает директор региональной общественной организации инвалидов (РООИ) «Перспектива» Дэнис Роза: «Соискатели с более низкими стартовыми возможностями, в том числе с ментальной инвалидностью и выпускники детских домов, получают возможность выучиться и социально адаптироваться».

Меняется в лучшую сторону доступность общественных пространств, ссылаются в РООИ «Перспектива» на регулярный аудит зданий, парков, медучреждений. При этом доступная среда различается в зависимости от региона, отмечает Дэнис Роза. В Москве, например, информационная доступность, городская навигация для слабовидящих и слабослышащих горожан гораздо выше, чем в других регионах.

69% граждан страны считают, что трудности людей с инвалидностью требуют еще большего внимания, приводит результаты опроса россиян о положении инвалидов ВЦИОМ: 34% отмечают проблематичность перемещения по городу, 29% — сложности вы-

хода из дома, 17% — проблемы с трудоустройством.

В 2020 году службами занятости трудоустроено 38,2% людей с инвалидностью при запланированных 60%, следует из материалов заседания Совета по делам инвалидов при СФ. Сложности трудоустройства связаны с недоступностью профобразования, техническим оснащением рабочих мест, отсутствием системного внедрения программ профориентации, рассказала на заседании вице-спикер СФ Галина Карелова.

Законодательство отстает от лучших мировых практик, говорит зампред «Сбера», руководитель блока «Розничный бизнес» Кирилл Царев. Потребности маломобильных групп населения начиная с 1994 года де-юре учитываются в градостроительных правилах, закон о социальной защите инвалидов запрещает любой вид дискриминации людей с инвалидностью, отмечает Кирилл Царев: «Доступность должна касаться не только зданий и сооружений, поэтому следовать закону мало, нужно ориентироваться на лучшие практики, развивать в том числе доступность сервисов и услуг».

ВКЛАД БИЗНЕСА

Барьеры, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью, ограничивают развитие экономики, говорится в материалах Всемирного экономического форума (ВЭФ). Это большая группа потребителей со своими запросами товаров и услуг и ниша для бизнеса, отмечают в ВЭФе: исключение из нормальной активности только

людей с инвалидностью обходится странам ОЭСР в суммарно до 7% ВВП. Общий потенциальный доход, связанный с обслуживанием людей с инвалидностью по всему миру, аналитики ВЭФ оценивают более чем в \$13 трлн.

Появляется понимание, что человек с инвалидностью — это ценный ресурс и для общества, и для государства, и для бизнеса, отмечает Дэнис Роза.

Получатель пенсии по инвалидности ровно такой же клиент, как и любой другой, и ему нужны все те же услуги, говорит Кирилл Царев: «Он точно так же платит за квартиру, берет кредит или открывает вклад». Поэтому компания не только активно развивает доступную среду внутри собственной экосистемы, но и готова делиться практикой с рынком.

Основные трудности по созданию безбарьерной среды, в том числе цифровой, ожидают компании на начальном этапе, когда инфраструктуру и культуру инклюзии необходимо создавать с нуля, говорит Кирилл Царев. В помощь бизнесу, задумывающемуся о том, чтобы сделать продукты, услуги и сервисы доступными для всех потребителей и привлечь в числе людей с особыми потребностями новых клиентов, «Сбер» разработал специальный гайдлайн — руководство по адаптации бизнеса для людей с инвалидностью.

Подобное руководство для разработчиков, менеджеров и дизайнеров по цифровой доступности продуктов для людей с нарушением зрения и моторики «Сбер» опубликовал несколько лет назад, рассказал топ-менеджер компании: «Документ получил широкий отклик и уже фактически живет отдельно от его автора».

По итогам 2020 года доля банков, которые полностью реализовали рекомендации Банка России по формированию безбарьерной среды, выросла на 7% и достигла 65% от общего числа финансовых институтов, рассказали в пресс-службе ЦБ: «Эта доля возрастает до 86%, если не учитывать выполнение рекомендаций по техническому оснащению офисов и устройств самообслуживания».

В начале 2021 года дистанционный доступ к банковским счетам использовали 52,3% людей с инвалидностью, 44,5% респондентов сообще-

ли о готовности перейти на полностью дистанционное взаимодействие, следует из предварительных результатов исследования ЦБ.

Благодаря цифровым технологиям большую часть услуг люди с особенностями здоровья могут уже сегодня получать удаленно, отмечает незрячий тестировщик онлайн-сервисов «Сбера» Павел Попко.

Доступная цифровая среда и включение в цифровую экономику для людей с особенностями здоровья еще и шанс не стать иждивенцами, говорит Евгения Воскобойникова. Например, «Яндекс.Такси» в 2018 году обновил свое приложение с поправкой на потребности слабослышащих водителей.

Удаленка расширяет число вакансий для работников с ограниченными возможностями здоровья, рассказал генеральный директор проекта «Работа.ру» Александр Ветерков: «Сегодня маломобильные работники могут претендовать на позиции, которые раньше считались офисными, — бухгалтеров, юристов, экономистов, сотрудников call-центров и отделов продаж». По его словам, одновременно насчитывается 4–5 тыс. таких вакансий.

Создание безбарьерной среды и равных возможностей — прерогатива не только крупных компаний, подчеркивает Кирилл Царев: «Об этом свидетельствует развитие социального предпринимательства в стране».

В 2021 году, по данным Минэкономразвития, в стране зарегистрировано почти 6 тыс. социальных предприятий. Это почти в два раза превышает плановые показатели, заявила на IV Форуме социальных инноваций регионов замминистра Татьяна Илюшниковна.

Наиболее перспективными для развития социального предпринимательства в ближайшее время будут проекты, рассчитанные на людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, пенсионеров, одиноких родителей несовершеннолетних детей, в том числе детей-инвалидов, детей, оставшихся без попечения родителей, выпускников и воспитанников детских домов и многодетные семьи, приводят результаты экспертного опроса в рамках исследования «Социальное предпринимательство в России: перспективы развития» группы компаний «Циркон» и Фонда региональных социальных программ «Наше будущее». ■

«КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ» (18+)

Тематическое приложение к «Ежедневной деловой газете РБК»

Является неотъемлемой частью «Ежедневной деловой газеты РБК» № 185 (3474) от 3 декабря 2021 г.

Распространяется в составе газеты

Материалы подготовлены редакцией партнерских проектов РБК+

Рекламно-информационный проект: ПАО Сбербанк

Учредитель: ООО «БизнесПресс»

Издатель: ООО «БизнесПресс»

Директор ИД РБК: Ирина Митрофанова

Главный редактор партнерских проектов РБК+: Наталья Кулакова

Редактор РБК+ «Корпоративная социальная ответственность»: Юлия Хомченко-Глуховская

Выпускающий редактор: Андрей Уткин

Руководитель дизайн-департамента: Николай Реутин

Дизайнеры: Дмитрий Иванов, Сергей Пивоваров

Фоторедактор: Алена Кондюрина

Корректоры: Татьяна Поленова, Маргарита Тарасенко

И.о. главного редактора газеты: Петр Геннадьевич Канаев

Рекламная служба: 8 (495) 363-11-11, доб. 1342

Коммерческий директор издательства РБК: Анна Брук

Директор по продажам РБК+: Евгения Карлина

Директор по производству: Надежда Фомина

Адрес редакции: 115280, Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 26, стр. 3