

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚҰҚЫҚ ЖӘНЕ САЛЫСТЫРМАЛЫ ҚҰҚЫҚТАНУ / МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРАВО И СРАВНИТЕЛЬНОЕ ПРАВОВЕДЕНИЕ / INTERNATIONAL LAW AND COMPARATIVE LAW

УДК [34:336.71] – 056.2 (4/5)

КУЛЖАБАЕВА Жанат Орынбековна

Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты директорының кеңесшісі, заң ғылымдарының кандидаты, доцент

ШЕТ ЕЛДЕРДЕ МҮГЕДЕКТИГІ БАР АДАМДАР ҮШІН БАНК ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІН ҚҰҚЫҚТЫҚ РЕТТЕУ

Аннотация. Аталған мақала шет елдерде мүгедектігі бар адамдар үшін банк қызметтерінің қолжетімділігін құқықтық реттеу мәселелерін қарастырады. Қазіргі уақытта халықаралық деңгейде кедейлікті тұрақты қысқартудың және экономикалық өсуді қамтамасыз етудің қажетті шарты ретінде қаржылық қолжетімділікті кеңінен түсіну қалыптасты. Ең тиімді экономикалар қаржылық инклюзияға мемлекеттік қолдауды тұрақты түрде көрсетіп келеді және мүгедектердің әртүрлі өнімдер, қызметтер және қолдау схемалары арқылы интеграциялануына ықпал етеді.

Түйін сөздер: банк қызметтері, қаржылық инклюзия, қолжетімділік, мүгедектердің құқықтары, ерекше қажеттіліктері бар адамдарды қолдау, мемлекет.

КУЛЖАБАЕВА Жанат Орынбековна

Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан, советник директора, кандидат юридических наук, доцент

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДОСТУПНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Аннотация. Данная статья рассматривает вопросы правового регулирования доступности банковских услуг для людей с инвалидностью в зарубежных странах. 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 поддержки.

Ключевые слова: банк, услуги, финансы, инклюзия, доступность, права человека, права инвалидов, поддержка людей с особыми потребностями, государство.

KULZHABAYEVA Zhanat Orynbekovna

Institute of Legislation and Legal Information of the Republic of Kazakhstan, Advisor to the Director; Candidate of Law, Associate Professor

LEGAL REGULATION OF THE AVAILABILITY OF BANKING SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN FOREIGN COUNTRIES

Abstract. *This article examines the issues of legal regulation of the availability of banking services for people with disabilities in foreign countries. At the moment, there is already a broad understanding of financial accessibility at the international level as a necessary condition for sustainable poverty reduction and economic growth. The most efficient economies consistently demonstrate state support for financial inclusion, and promote the integration of people with disabilities through various products, services and support schemes.*

Keywords: *bank, services, finance, inclusion, accessibility, human rights, disability rights, support for people with special needs, state.*

Происходящие в мире интеграционные процессы влияют на то, что люди с инвалидностью из маргинальной социальной группы, полностью зависимой от бюджетных дотаций, становятся активными и равноправными потребителями и производителями услуг. Появилась возможность участия данной категории людей в использовании финансовых услуг и получения, соответственно, выгоды. Безусловно, что такая положительная статистика характерна для тех государств, где создана и обеспечена поддержка людей с особыми потребностями.

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 поддержки [1]. Помимо следования очевидной формуле «инклюзия = анти-бедность», финансовые (кредитные) организации все чаще отмечают экономи-

ческую выгоду от вовлечения людей с различными формами ограничения здоровья в финансовые операции, в особенности посредством так называемых FinTech услуг [2]. 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 возможностями. Люди с инвалидностью сталкиваются с многочисленными барьерами в осуществлении своих прав. Отсутствие доступа к финансовым услугам и 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 еще выше, когда косвенные расходы, такие как уход опекунов, утраченная заработная плата, принимаются во внимание). Многие из препятствий на пути к финансовой доступности являются признаками неэф-

фективности самого рынка. Они означают, что экономика функционирует ниже своего потенциала [3].

Финансовая инклюзия способствует созданию рабочих мест для лиц с инвалидностью. При этом, пользование финансовыми услугами помогает семьям и владельцам малого бизнеса получать доход, управлять нерегулярными денежными потоками, инвестировать в возможности, повышать устойчивость к экономическим спадам и выходить из состояния бедности.

На сегодняшний день универсального определения «финансовая инклюзия» на международном уровне 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, молодежь, мигранты и т.д.).

Понятие «financial inclusion» используется как «финансовая инклюзия», «финансовая доступность», «финансовая вовлеченность». Однако понятия «инклюзия» и «доступность» могут также иметь разные акценты и разную наполняемость. 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» [4]. 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» [5]. 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) [6]. 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» [7].

При этом «эффективный доступ» подразумевает удобное для клиента и ответственное предоставление финансовых услуг, стоимость которых доступна для клиента и экономически оправданна 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. При этом к базовым услугам были отнесены: страхование, кредитование, формирование сбережений и платежные услуги.

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 [8].

В марте 2019 года Европейский парламент одобрил директиву – 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 учетом 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 [9].

В Соединенном Королевстве достаточно активно обсуждаются вопросы финансовой инклюзии. Государственные органы и организации инвалидов предпринимают совместные усилия по решению проблемы доступности финансовых/банковских услуг. В 1995 г. был принят Закон о запрете дискриминации в отношении инвалидов (The Disability Discrimination Act 1995 (DDA) [10]), который, в том числе, прямо запретил дискриминацию в финансовых учреждениях. Первая Стратегия по продвижению финансовой инклюзии была принята в декабре 2004 г. [11]. Стратегия направлена на все уязвимые группы, не только на людей с инвалидностью. Критериями доступности являются 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. В 2005 году правительство Великобритании создало Оперативную группу по финансовой инклюзии (Financial Inclusion Taskforce) [12] 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. В 2007 был принят План действий правительства по финансовой инклюзии на 2008-2011 гг. 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. В 2015 был опубликован доклад 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 [13].

В 2016 г. Парламент Великобритании создал Специальный Комитет по финансовой эксклюзии. В своем докладе 2017 г. Комитет указывает на те вызовы, с которыми сталкивается Великобритания при обеспечении доступности финансовых услуг и критикует Правительство за недостаточность предпринимаемых действий [14].

Правительство Великобритании в ноябре 2017 г. представило ответ Парламенту в виде Доклада, где отметило, что приоритетом Правительства остается обеспечение доступа к банковским счетам, доступным кредитам, депозитам и накоплениям, доступной страховке, банковским переводам, финансовому образованию и консульти-

рованию. Работа по изменению законодательства и практики, в том числе в банковском секторе, продолжается. В последующих Докладах по финансовой инклюзии 2018-2019 гг. определены основные меры, принимаемые для решения проблем доступности финансовых услуг.

Кроме того, основные финансовые институты Соединенного 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. 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. Банковская группа Lloyds была первой в Великобритании, внедрившей инновационные технологии голосовой связи для своих сотрудников и клиентов с ограниченными возможностями. 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.

С учетом требований Конвенции ООН

о правах инвалидов и других обязательств, в мае 2019 года был принят Парламентом и ждет своего скрепления подписью Королевы Закон С-81 или Акт о доступной Канаде (Bill C-81: The Accessible Canada Act) [15]. 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.

В соответствии с Актом вводится новая должность – Специальный уполномоченный по инвалидности и инклюзии, который будет подотчетен Парламенту.

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-сайтов и такие нормативные акты, как Закон о доступности для инвалидов в провинции Онтарио [16].

Основными законами, касающимися защиты людей с инвалидностью в США, являются Americans with Disabilities Act (ADA) (1990) и Rehabilitation Act (1973), 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.

Americans with Disabilities Act (ADA) [17] является одним из самых детальных и эффективных законов в области защиты людей с инвалидностью в мире. 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), которые банки и вообще любые учреждения обязаны соблюдать.

Equal Credit Opportunity Act (ECOA, 1974) и Consumer Credit Protection Act (1968) запрещают дискриминацию при получении кредитов, проведении банковских транзакций и других услуг по различным признакам, в том числе по признаку инвалидности. При этом получение государственного пособия или иных форм поддержки полностью или частично не исключает возможности получения кредита. Учрежденный Фонд финансовых институтов развития сообщества (Community Development Financial Institution Fund (CDFI)) в 1994 году предоставил правительственное субсидирование непосредственно банкам, кредитным союзам, кредитным фондам или венчурным фондам, занимающимся микрокредитованием, в том числе людей с инвалидностью.

Примечателен юридический кейс 2013 года, когда Правительство США (Департамент Жилья и Городского Развития) обвинило Fifth Third Банк, компанию Fifth Third Mortgage и корпорацию Cranbrook Mortgage в дискриминации людей с ин-

валидностью при получении кредита на жилье 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 обратилось в суд от имени семейной пары по факту нарушенных прав. В августе 2014 году в ходе внесудебного урегулирования группа компаний Fifth Third вынуждена была выплатить \$1,52 млн в качестве компенсации за дискриминацию [18].

Кредитные институты неправительственных организаций предоставляют займы по льготным условиям в рамках местных и федеральных государственных программ США.

Правительство Австралии предпринимает существенные шаги в стремлении к финансовой инклюзии, конструктивно реагирует на имеющуюся критику. 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 всестороннюю защиту людей с инвалидностью от любых форм дискриминации. Отдельные федеративные территории Австралии (Новый Южный Уэльс, Квинсленд, Тасмания, Виктория,

Западная Австралия и т.д.) имеют свои стратегии и планы в отношении прав инвалидов.

В Австралии активно обсуждается вопрос доступа к финансовым услугам и самостоятельного волеизъявления людей с ментальной и психосоциальными формами инвалидности. К примеру, Австралийская Банковская Ассоциация (Australian Banking Association) приняла несколько специальных руководств по взаимодействию с клиентами с инвалидностью: «Защита уязвимых клиентов от финансовых злоупотреблений», «Ответы на запросы от лица, выступающего по доверенности (н-р, человека с ментальной инвалидностью) или назначенного судом администратора» и др. [19]. Несмотря на то, что эти Руководства носят рекомендательный характер, однако, Кодекс этики банковской ассоциации (Banking Code of Practice) призывает банки к исполнению таких руководств.

Существенное внимание австралийскими банками уделяется информационной и цифровой доступности своих услуг. Австралийская Банковская Ассоциация приняла Принципы доступности банковских услуг, в т.ч. интернет и мобильному банкингу, терминалам, банкоматам. За основу были взяты 7 принципов универсального дизайна 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)). 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 инклюзии. Индекс используется финансовыми институтами и другими организациями в качестве инструмента оценки доступности и качества предоставления финансовых услуг.

В индийской практике имеются как государственные, так и частные инициативы 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 другие.

Институциональный механизм финансовой инклюзии также разнообразен. 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, регулирующее деятельность таких организаций, как 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.

В одном из циркуляров Резервный Банк Индии (далее – РБИ) указал, 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 доступны-

ми 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 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 [20].

Процессы глобализации во всех сферах деятельности международного сообщества, развития технологий и финансовых рынков и инструментов обеспечили необходимость включения в финансовые процессы всех категорий населения. В течение последних 20-30 лет эта тема стала неотъемлемой для международной повестки дня. Принятие Целей в области устойчивого развития (ЦУР/SDGs) [21] в 2015 году обеспечило важность финансовой инклюзии (доступности), которая 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. Кроме того, 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).

Список использованных источников

1. Lender charged with discrimination <https://www.bankrate.com/financing/mortgages/lendercharged-with-discrimination/>, <https://www.charlotteobserver.com/news/business/banking/article9149396.html> (дата обращения: 22.01.2022).
2. 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> (дата обращения: 22.01.2022).
3. Center for Financial Inclusion (CFI) “Banking Sector Approaches to Customer Engagement and Capability” (2018), стр 8, https://content.centerforfinancialinclusion.org/wpcontent/uploads/sites/2/2018/05/CFI_Brief_005_Banking_Sector_Approaches_05-29-2018.pdf (дата обращения: 22.01.2022).
4. Financial Inclusion: An Action Plan for 2008 – 2011, https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104172344/http://www.hm-treasury.gov.uk/d/financialinclusion_actionplan061207.pdf (дата обращения: 22.01.2022).
5. Финансовая инклюзия/Financial inclusion, тематическая страница Всемирного Банка, контекст инициатив в области финансовой доступности, <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> (дата обращения: 22.01.2022).
6. Страница Оперативной группы по финансовой инклюзии, https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104194525/http://www.hm-treasury.gov.uk/fit_index.htm (дата обращения: 22.01.2022).
7. Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам (GPII), «Глобальные органы по стандартизации и финансовая доступность: меняющийся ландшафт» (2016), стр.6, http://gpiifin.org/sites/gpfi/files/documents/GPII_WhitePaper_Mar2016.pdf (дата обращения: 22.01.2022).
8. 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 (дата обращения: 22.01.2022).
9. 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://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:0615:FIN> (дата обращения: 22.01.2022).
10. 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/wpcontent/uploads/2019/05/Industry_Guideline_Responding_to_requests_from_a_power_of_attorneys_or_courtappointed_administrator2.pdf(дата обращения: 22.01.2022).

11. Bill C – 81 Accessible Canada Act, (дата обращения: 22.01.2022).

12. Стратегический документ (policy paper) Альянса за финансовую инклюзию «Измерение финансовой инклюзии для регуляторов: структура исследования и имплементация», стр8/https://www.afiglobal.org/sites/default/les/publications/2018/10/afi_policy_paper_data_measurement_en.pdf (дата обращения: 22.01.2022).

13. Report “Financial Inclusion: Improving the Financial Health of the Nation” (2015), http://www.financialinclusioncommission.org/pdfs/fic_report_2015.pdf(дата обращения: 22.01.2022).

14. The Disability Discrimination Act, <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>(дата обращения: 22.01.2022).

15. UFA2020 Overview: Universal Financial Access by 2020 http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal_financial-access-by-2020 (дата обращения: 22.01.2022).

16. 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> <https://openparliament.ca/bills/42-1/C-81>(дата обращения: 22.01.2022).

17. Americans with Disabilities Act (ADA) <https://www.access-board.gov/the-board/laws/americans-with-disabilities-act-intro> (дата обращения: 22.01.2022).

18. Promoting Financial Inclusion (2004), https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100104171831/http://www.hm-treasury.gov.uk/d/pbr04_profininc_complete_394.pdf (дата обращения: 22.01.2022).

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

20. 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 (дата обращения: 22.01.2022).

21. Цели ООН в области устойчивого развития, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/The Economist Intelligence Unit, 2018 Global Microscope Report, http://www.eiu.com/landing/Global-Microscope> (дата обращения: 22.01.2022).