



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

Для немедленной публикации: 2 июня 2014 г.

**ГУБЕРНАТОР КУОМО (CUOMO) ОБЪЯВЛЯЕТ О СОГЛАШЕНИЯХ, КОТОРЫЕ ПОВЫСЯТ КАЧЕСТВО
БАНКОВОСТКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ**

*Соглашения обеспечат удобный доступ к ресурсам онлайн-банкинга, материалы в
альтернативных форматах и банкоматы с аудиосистемами и дублированием символов
шрифтом Брайля*

Губернатор Эндрю М. Куомо (Andrew M. Cuomo) сегодня объявил о заключении соглашений с 12 банками по всему штату, которые, по условиям этих соглашений, гарантируют доступное банковское обслуживание лицам с нарушением зрения. По результатам исследования, проведенного Бюро по правам человека штата Нью-Йорк (New York State Division of Human Rights), многие банковские учреждения не принимают соответствующих мер, в частности веб-сайты ряда банков не используют средства облегчения доступа для клиентов с нарушениями зрения, а некоторые банковские учреждения не предоставляют своим клиентам документацию в альтернативных форматах; при этом, представители клиентской службы ряда банковских учреждений были не готовы предоставить информацию в отношении средств обеспечения доступа к банковским материалам лиц с особыми потребностями во время собеседования в телефонном режиме.

«На штат гордится своей историей лидера в вопросах принятия и законодательного оформления норм, обеспечивающих обязательное соблюдение гражданских прав человека, которые гарантируют равные возможности для всех ньюйоркцев, — сказал Губернатор Куомо (Cuomo), — Все, вне зависимости от этнического происхождения, половой принадлежности или наличия признаков инвалидности, должны иметь одинаковые возможности доступа к публичной информации и обслуживанию. В настоящее время банки выполняют свою часть работы, совершенствуя собственную политику с тем, чтобы качественно удовлетворять требованиям клиентов-ньюйоркцев с нарушениями зрения».

Закон штата Нью-Йорк о соблюдении прав человека (New York State Human Rights Law) запрещает общественным учреждениям отказывать в предоставлении товаров или услуг лицам на основании

наличия у последних признаков инвалидности и выдвигает таким учреждениям требование об организации средств доступа к предлагаемым ими товарам и услугам для лиц с признаками инвалидности. В список из двенадцати банков, удовлетворивших жалобы в дискриминации, вошли TD Bank, Capital One, M&T Bank, New York Community Bank, Valley National Bank, Ponce de Leon Federal Bank, Emigrant Savings Bank, Banco Popular, Dime Savings Bank, Flushing Savings Bank, Northfield Savings и Hudson Valley Bank.

Бюро по правам человека (Division of Human Rights, DHR) получило от органов Законодательной власти штата Нью-Йорк необходимые полномочия в части противодействия систематическим случаям дискриминации через расследование претензий или жалоб по инициативе Бюро. Новые мощные законодательные механизмы способны улучшить качество жизни тысяч людей по всей территории штата Нью-Йорк, гарантировав всем ньюйоркцам равенство возможностей на уровне полноценного участия в экономической, культурной и интеллектуальной жизни штата в соответствии с Законом о соблюдении прав человека (Human Rights Law).

В частности, в рассматриваемом случае Бюро DHR инициировало расследование после получения жалобы об имевшем место отказе сотрудников банка удовлетворить просьбу клиента с нарушениями зрения в доступе к банковским услугам. Бюро DHR проанализировало оформление веб-страниц целого ряда банков на предмет возможностей доступа к их содержанию и использованию в их структуре технологий, позволяющих лицам с нарушениями зрения эффективно использовать предоставляемые банковские услуги. Также в ходе контрольных мероприятий проверялись возможности получения клиентами банковской документации — выписок, уведомлений и чекой — в альтернативных форматах, к примеру оформленных шрифтом Брайля или в аудиоформате. После выполнения всех аналитических мероприятий специалисты сделали около 100 проверочных телефонных звонков с использованием вопросов в отношении доступности онлайн-обслуживания лицам с нарушением зрения и банковской документации в альтернативных форматах. Исходя из результатов исследования жалобы в дискриминации были поданы в отношении двенадцати банков.

Все банки выразили готовность обеспечить соответствие требованиям законодательства штата в части предоставления обслуживания лицам с нарушениями зрения, в том числе, кроме всего прочего, посредством подготовки материалов и документации с использованием шрифтов большого размера, шрифта Брайля и аудиотехнологий. Кроме того, также по условиям соглашения, банки обеспечат необходимый инструктаж работникам службы поддержки клиентов в части надлежащей обработки звонков или запросов, поступающих от клиентов с нарушениями зрения.

Заместитель руководителя Бюро DHR по вопросам обеспечения соответствия законодательным нормам Мелисса Франко (Melissa Franco) сказала: «Это яркий пример слаженной и четкой работы Бюро по расширению информированности ньюйоркцев в отношении норм и требований Закона о правах человека штата Нью-Йорк, направленной на достижение целей, которыми определены недопущение и искоренение незаконной дискриминации. Такие жалобы будут служить

эффективным напоминанием о том, что полномочия Бюро не ограничиваются рассмотрением жалоб, поданных представителями общественности, а также предполагают действия по расследованию и корректировке деятельности учреждений с учетом требований Закона о правах человека, предпринимаемые нами по собственной инициативе».

Штат Нью-Йорк гордится тем, что является первым штатом в стране, на территории которого был принят Закон о правах человека (Human Rights Law), гарантирующий всем гражданам «равные возможности, которые позволяют жить полноценной жизнью». Дополнительная информация в отношении закона и функций Бюро приведена на веб-сайте Бюро по правам человека (Division of Human Rights) по адресу www.dhr.ny.gov.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov

Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418