

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления

_____ /Рыжов Л.Н./

от 07.02.2024

Работникам «Вэйбанк» АО

ПАМЯТКА

по обслуживанию людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Памятка определяет правила поведения работников «Вэйбанк» АО при предоставлении услуг лицам с инвалидностью, маломобильным группам населения и пожилому населению.

1.2. В настоящей Памятке используются следующие термины и их определения:

Банк – «Вэйбанк» АО

Люди с инвалидностью (ЛСИ или инвалид/инвалиды) – лица, которые имеют нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Маломобильные группы населения (МГН) — люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Пожилое население (ПН) - женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет.

Ментальное нарушение – это психическое заболевание или нарушение психического (интеллектуального) развития, которое ограничивает способность человека работать или обслуживать себя, а также осложняет процесс интеграции в общество.

Кнопка вызова - кнопка вызова помощи для ЛСИ, МГН и ПН, расположенная при входе в Банк с наружной стороны, сигнал о помощи, с которой поступает лицу, ответственному за реализацию мер по повышению доступности услуг Банка для ЛСИ, МГН и ПН.

Ответственный за ЛСИ, МГН и ПН - лицо, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг Банка для ЛСИ, МГН и ПН, назначенное приказом Председателя Правления Банка.

1.3. Памятка разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Памятка разработана в целях:

- обеспечения доступа ЛСИ, МГН и ПН к услугам и объектам Банка;
- оказания необходимой помощи ЛСИ, МГН и ПН в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- инструктирования работников Банка при оказании услуг ЛСИ, МГН и ПН.

1.5. Настоящая памятка содержит:

- приемы общения с ЛСИ, МГН и ПС;
- правила оказания помощи ЛСИ и МГН при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуги наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами;
- проверку оформления доверенностей от имени ЛСИ, МГН и ПС в случае, если он не может расписаться лично в доверенности;
- правила осуществления операций с участием инвалидов по зрению с использованием факсимильного воспроизведения собственноручной подписи.

1.6. Работники Банка обязаны знать:

- понятие «доступная среда для инвалидов» и основные требования доступности объектов и услуг для ЛСИ, МГН и ПН;
- основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг ЛСИ, МГН и ПН наравне с другими лицами, а также возможные способы их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- перечень предоставляемых услуг в Банке, формы и порядок их предоставления (в Банке, электронно и дистанционно);
- о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для ЛСИ, МГН и ПН, имеющихся в распоряжении Банка, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- правила взаимодействия работников Банка при предоставлении услуг ЛСИ, МГН и ПН, установленные в настоящей Памятке.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ЛСИ, МГН И ПН.

2.1. Приоритетное обслуживание: при обращении в Банк клиентов из числа ЛСИ, МГН и ПН осуществляется их приоритетное обслуживание.

2.2. Обращение к человеку: при встрече с ЛСИ, МГН и ПН необходимо обращаться с ними вежливо и уважительно, вполне естественно пожать руку. При разговоре с такими лицами любой категории, необходимо обращаться непосредственно к такому лицу, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.3. Адекватность и вежливость: относиться к ЛСИ, МГН и ПН необходимо как к себе самому, точно так же его уважать.

2.4. Называйте себя и других: при встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно необходимо называть себя и тех людей, которые пришли с вами. Если проходит общая беседа в группе, нельзя забывать пояснять, к кому в данный момент вы обращаетесь, и называть себя.

2.5. Предложение помощи: необходимо предложить помощь ЛСИ, МГН и ПН, в том числе если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие. При предложении работником Банка помощи, необходимо подождать, пока ее примут, а затем спросить о дальнейших действиях.

2.6. Обеспечение доступности услуг: перед оказанием услуги ЛСИ, МГН и ПН необходимо убедиться в доступности мест, где предусмотрено оказание услуги и прием граждан, заранее поинтересовавшись, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.7. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Нельзя облокачиваться на нее и толкать, начинать катить ее без согласия инвалида. Если попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, начинать катить коляску необходимо медленно, так как коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.8. Внимательность и терпеливость: при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Нельзя его поправлять и договаривать за него. Не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Лучше уточните или повторите, как поняли, чтобы получить подтверждение или уточнение.

2.9. Расположение для беседы: при разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, необходимо расположиться так, чтобы глаза были на одном уровне с инвалидом. При разговоре с теми, кто может читать по губам, необходимо расположиться так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно.

2.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо помахать ему рукой или хлопнуть его по плечу, смотреть ему прямо в глаза и говорить четко. Но, нужно иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

2.11. Умение объяснить клиенту причины отказа: в случае невозможности предоставления клиенту из числа ЛСИ, МГН и ПН финансовой услуги причины отказа объясняются со ссылкой

на требования, установленные законодательством Российской Федерации. По запросу клиента из числа ЛСИ и МГН предоставляется мотивированный отказ в письменной форме, составляется и передается клиенту, его представителю либо в присутствии клиента сопровождающему его лицу соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями клиента, с четким формулированием в данном документе причины отказа, в целях обеспечения недискриминационной политики ЛСИ и МГН.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ЛСИ, МГН И ПН НА ПРИЁМЕ В БАНКЕ

3.1. При поступлении сигнала с кнопки вызова Ответственный за ЛСИ, МГН и ПН:

- оказывает ЛСИ, МГН и ПН необходимую помощь при входе в здание;
- обеспечивает допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- устанавливает цель посещения Банка и необходимость сопровождения;
- уточняет, в какой помощи нуждается ЛСИ, МГН и ПН;
- рассказывает инвалиду об особенностях помещений Банка, в которых ему будут оказываться услуги: номера этажей, наличие лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для ЛСИ, МГН и ПН применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- сопровождает ЛСИ, МГН и ПС в необходимое для оказания услуги структурное подразделение Банка, знакомит с работником Банка, задействованным в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Банка.

3.2. Работник Банка, задействованный в работе с ЛСИ, при оказании услуги:

- чётко разъясняет график оказания услуги (выдает расписание приема, записывает на лист время и место оказания услуги и т.д.);
- предоставляет обратившемуся необходимую услугу в установленном порядке с учетом особенностей функциональных ограничений клиента;
- в случае, если оказание услуги предполагает совершение ее в разных подразделениях Банка, указывает место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на маршрут от входа до кабинета, при необходимости сопровождает до места оказания услуги.

3.3. Особенности обслуживания ЛСИ, МГН и ПС, имеющих нарушение зрения или незрячими:

- определить клиента с инвалидностью по зрению можно визуально: наличие собаки-проводника, очков и/или трости для незрячих,);
- при оказании помощи незрячему человеку необходимо направлять его, не стискивая его руку, идти так, как вы обычно ходите. Нельзя хватать слепого человека и тащить его за собой. В случае, если незрячий человек сбился с маршрута, следует подойти и помочь выбраться на нужный путь, а не управлять его движением на расстоянии;

- следует кратко описать, где он находится, предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п., используя фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;
- запрещено командовать, трогать и играть с собакой-проводником;
- необходимо уточнить у клиента с нарушениями зрения, какой способ ознакомления с информацией и документацией, в том числе предоставляемой ему для подписания (договор, согласие на оказание услуги и т.д.), является для него предпочтительным.
- следует предложить клиенту с нарушениями зрения несколько реализуемых альтернативных каналов взаимодействия, например: предоставление документа на бумажном носителе на матовой бумаге, исключающей появление бликов, с укрупненным шрифтом (здесь и далее - кегль не менее 16 пунктов); предоставление документа в доступном формате нарочно (на бумажном носителе) и (или) в доступном формате в электронном виде (отправка на указанный клиентом адрес электронной почты, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.) с защитой от изменений в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа (здесь и далее - PDF (обязательно содержащий текстовый слой), RTF, TXT, DOC(X)); звуковое воспроизведение текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги.
- если необходимо что-либо прочитать незрячему человеку, сначала следует предупредить его об этом. При необходимости подписания незрячим клиентом документа, такой документ читается клиенту полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;
- в случае предложения незрячему клиенту сесть, нельзя усаживать его, необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник, предоставив ему возможность свободно потрогать предмет;
- при общении с группой незрячих людей необходимо каждый раз называть того, к кому направлено обращение;
- необходимо исключить возможность клиента обращаться в пустоту: при перемещении предупредите его об этом;
- следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, необходимо быть точными в определениях (например: карандаш посередине стола, который прямо перед Вами);
- оказывая помощь незрячему, следует двигаться не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним. Нельзя делать рывков, резких движений, необходимо предупреждать о препятствиях;
- при осуществлении Банком операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств инвалид по зрению вправе использовать при участии в осуществлении указанных операций факсимильное воспроизведение его собственноручной подписи,

проставляемое с помощью средства механического копирования. В целях реализации указанного права инвалид по зрению представляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- нотариальное свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, выданное в порядке, установленном законодательством о нотариате;
- справку, подтверждающую факт установления инвалидности по зрению и выданную федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Такие операции должны осуществляться кассовым работником в присутствии Контролирующего работника Банка. Контролирующий работник до осуществления кассовой операции устно доводит до сведения физического лица, являющегося инвалидом по зрению, информацию о характере осуществляемой кассовой операции и сумме операции (сумме наличных денег), осуществляет проверку наличия документа, подтверждающего инвалидность по зрению, сверяет факсимиле.

– перед обслуживанием проинформировать клиента о наличии в Банке возможности воспользоваться вспомогательными средствами и указать какими (лупой и/или специализированными трафаретами для обозначения места для собственноручной подписи клиента). Если слабовидящему клиенту требуются для комфортного ознакомления с любой информацией и проведения операций такие вспомогательные средства, необходимо их предоставить по первому требованию.

3.4. Особенности обслуживания ЛСИ, МГН и ПС, имеющих нарушение слуха и речи:

– разговаривая с человеком, с нарушением слуха или речи, необходимо смотреть прямо на него. Нельзя затемнять свое лицо и загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением лица работника Банка;

– необходимо спросить у клиента о предпочтительном способе общения с ним ввиду того, что существует несколько типов степеней глухоты и, соответственно, много способов общения с такими посетителями. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае следует говорить более громко и четко, подбирая подходящий уровень;

– чтобы привлечь внимание клиента с нарушением слуха или речи следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть его или же помахать рукой;

– говорить необходимо ясно и ровно, излишне не подчеркивая что-либо и не повышая голос без соответствующей просьбы. Нельзя кричать, особенно в ухо. Следует использовать простые фразы, избегая несущественных слов, использовать выражение лица, жесты, телодвижения для подчеркивания или прояснения смысла сказанного. Рекомендуется, при наличии возможности, находиться с той стороны, с которой клиент будет лучше слышать;

- в случае просьбы повторить что-либо, следует попробовать перефразировать свое предложение, используя жесты, до тех пор, пока нет убеждения, что вас поняли. Можно спросить у клиента, понял ли он вас;
- в случае, если необходимо сообщить информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, следует написать ее, сообщать по электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;
- при возникновении трудностей при устном общении следует предложить клиенту переписываться;
- в случае, если клиент использует язык жестов и общается через переводчика, то обращаться следует непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Банк не предоставляет услуги сурдоперевода или тифлосурдоперевода. В случае потребности Клиента в таком переводе можно предложить ему обратиться за помощью в специальные службы (<https://www.mos.ru/otvet-zdorovie/kak-invalidu-poluchit-uslugi-po-perevodu-russkogo-zhestovogo-yazyka/>, горячая линия помощи глухим МГО ВОГ <https://t.me/HotLineDeaf>, неголосовой центр помощи "Говори Руками" https://t.me/GovoriRukami_chat, и др.) запрещается препятствовать присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика при наличии согласия клиента, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем. Если сопровождающий слепоглухого, глухого или слабослышащего клиента говорит, что он переводчик русского жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), то работнику Банку уместно попросить переводчика русского жестового языка предъявить соответствующие документы и снять с них копии. Помимо документа, удостоверяющего личность, рекомендуется запросить у переводчика документ об образовании и квалификации. В целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, желательно проводить видеозапись обслуживания с переводчиком русского жестового языка, заранее предупредив его и клиента об этом. Также уместно попросить переводчика русского жестового языка проставить свою подпись на документе (кредитном договоре, договоре ипотеки и пр.) с указанием, что текст документа переведен им без искажений.

3.5. Особенности обслуживания людей с ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти):

- следует оказывать помощь клиенту с ментальными нарушениями при передвижении в подразделении, выборе нужного специалиста и нужной операции, а также обеспечить обслуживание клиента с ментальными нарушениями вне общей очереди;
- необходимо использовать максимально простые, краткие и емкие речевые формулировки (например, "Я Вас отведу", а не "Позвольте проводить Вас"), говорить четко и в умеренном темпе, при необходимости озвучивать информацию повторно, действовать мягко и без принуждения;

- обслуживать клиента с ментальными нарушениями необходимо в отдельном помещении в тихой спокойной обстановке (переговорной комнате), максимально исключая возникновение стрессовых факторов для клиента, например, таких как большое количество людей, шумное скопление людей, необходимость длительного ожидания в очереди и так далее;
- информировать клиента о возможности дистанционного обслуживания, о преимуществах адаптивных решений, созданных для удаленного обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к услугам с использованием дистанционных каналов доступа и аутентификации следует коротко, четко и понятно.
- предоставить для ознакомления клиентам с ментальными нарушениями специальные версии документов в упрощенном виде с краткими, легко понятными и емкими формулировками, четким разграничением и внятным изложением информации по логическим параграфам, одинаковой длиной строк, укрупненным шрифтом, дополненных простыми для восприятия крупными картинками, иллюстрациями, схемами и (или) диаграммами
- в случае необходимости следует предоставить клиенту для последующего ознакомления электронную версию любого справочного или пояснительного документа, предоставляемого в дополнение к документу, содержание которого должно быть точно и в полном объеме доведено до сведения указанного клиента (отправка на предпочтительную для клиента электронную почту, и т.д.). Рекомендуется давать пояснения в упрощенном виде, с использованием простых формулировок, сопроводительных картинок, диаграмм и т.д.

3.6. При обслуживании людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата или отсутствующими конечностями (в том числе людей, имеющих двигательные нарушения верхних конечностей) в Банке рекомендуется:

- при входе клиента в помещение, в случае если он затрудняется сделать это самостоятельно, необходимо помочь клиенту войти, помочь открыть дверь в помещение.
- следует проводить клиента до места в зале ожидания, помочь сориентироваться в подразделении, предложить помощь в выборе нужного специалиста и нужной операции, сопроводить его к окну обслуживания или месту его обслуживания.
- проводить обслуживание клиента следует в месте, где работник Банка будет располагаться так, чтобы его глаза были на одном уровне с глазами клиента - например, за специальным низким столиком для клиентов, передвигающихся на инвалидных колясках.

3.7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Основные категории маломобильных граждан	Возможные значимые барьеры окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупно насыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты.

	Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

4. ПРОВЕРКА ДОВЕРЕННОСТИ ОТ ИМЕНИ ЛСИ, МГН И ПС В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ОН НЕ МОЖЕТ РАСПИСАТЬСЯ ЛИЧНО В ДОВЕРЕННОСТИ

4.1. Работник Банка, при проверке доверенности от имени ЛСИ, МГН и ПС, должен знать, что если представляемый вследствие неграмотности, физических недостатков, болезни или по каким-либо иным причинам не может лично расписаться в доверенности, по его просьбе, в его присутствии и в присутствии нотариуса доверенность может подписать другой гражданин (рукоприкладчик) с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно представляемым, что отражается в удостоверительной надписи.

Не рекомендуется привлекать в качестве рукоприкладчика:

- представителя по данной доверенности;
- нотариуса, удостоверяющего доверенность;
- гражданина, не обладающего дееспособностью в полном объеме;
- неграмотное лицо;

- гражданина с таким физическим недостатком, который явно не позволяет ему в полной мере осознавать существо происходящего;
- лицо, не владеющее в достаточной степени языком, на котором составлена доверенность.

4.2. Доверенность должна быть совершена в письменной форме. При этом следует иметь в виду возможность совершения доверенности в электронной форме. В таком случае лицо, обратившееся за удостоверением доверенности, обязано подписать документ в присутствии нотариуса усиленной квалифицированной электронной подписью. Усиленная квалифицированная электронная подпись и ее принадлежность лицу, от имени которого совершается нотариальное действие, должны быть проверены нотариусом в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Дополнительные требования, которым должна соответствовать форма доверенности, устанавливаются по аналогии в порядке, предусмотренном ст. 160 ГК РФ.

4.3. Доверенность должна содержать:

- наименование документа;
- указание на место ее совершения (город (село, поселок, район), край, область, республика, автономная область, автономный округ полностью), а в случае удостоверения доверенности вне помещения нотариальной конторы - также адрес удостоверения;
- дату ее совершения (число, месяц и год совершения доверенности указываются прописью);
- сведения о представляемом и представителе: в отношении физического лица должны быть указаны фамилия, имя и (при наличии) отчество полностью, место жительства (при наличии); в отношении юридического лица - полное наименование, адрес, место нахождения и (при наличии) регистрационный номер;
- полномочия представителя;
- подпись представляемого или представителя юридического лица;

а также может содержать:

- срок, на который она выдана;
- указание на право или запрет передоверия, возможность или запрет последующего передоверия.

Кроме того, в отношении физического лица в доверенности рекомендуется указывать иные сведения, индивидуализирующие личность, в частности, дату и место рождения; данные документа, удостоверяющего личность.

4.4. Если иное не вытекает из закона или существа отношений, при отсутствии в доверенности иных указаний считается, что в объем полномочий представителя входит определение порядка разрешения споров (заключение соглашений о передаче споров в государственный или третейский суд и т.п.), а также выбор права, подлежащего применению к сделкам, совершаемым представителем от имени представляемого.

4.5. В случае подписания доверенности инвалидом по зрению с использованием факсимильного воспроизведения собственноручной подписи следует иметь ввиду, что нотариус удостоверяет тождественность собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, проставленным с помощью средства механического копирования. Собственноручная подпись инвалида по зрению и факсимильное воспроизведение его собственноручной подписи проставляются инвалидом по зрению в присутствии нотариуса. Нотариусом выдается свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи.

Памятку от 15.05.2019 года признать утратившей силу.