

Права та можливості клієнтів з розумовими та психічними розладами.

- **Зрозуміле пояснення:** Ви маєте право вимагати, щоб співробітник пояснював умови простою мовою, без складних банківських термінів, за потреби — із наданням письмової інструкції.
- **Супровід та допомога:** У відділенні можна скористатися допомогою спеціально навченого працівника (консультанта-інклюзиву) для заповнення документів, користування терміналом чи супроводу до каси.
- **Пріоритетне обслуговування:** За потреби ви можете попросити про обслуговування позачергово або в окремому тихому приміщенні (за наявності), а також скоротити час перебування у залі.
- **Безпека коштів:** Установа повинна забезпечити нерозголошення ваших фінансових та персональних даних.

Рекомендації для клієнта

1. **Виберіть зручне відділення:** Більшість банків України мають перелік адаптованих (інклюзивних) відділень. Перевірте їх на офіційному сайті установи.
2. **Попереджуйте про візит:** Зателефонуйте на гарячу лінію установи перед відвідуванням та повідомте, що потребуєте індивідуальної допомоги або адаптованого підходу. Це допоможе підготувати працівників.
3. **Залучіть довірену особу:** Ви можете оформити довіреність (генеральну чи нотаріальну) або користуватися послугами опікуна для управління рахунками, якщо через стан здоров'я вам важко самостійно здійснювати операції.