*Проект*

Изображение государственного Герба Республики Казахстан

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**Требования к финансовым организациям по предоставлению услуг лицам с ограниченными возможностями**

**СТ РК**

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Астана**

**Предисловие**

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3** В настоящем стандарте реализованы нормы Социального Кодекса Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК.

**4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодических информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в периодическом информационном указателе «Национальные стандарты»*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**Требования к финансовым организациям по предоставлению услуг лицам с ограниченными возможностями**

**Дата введения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступности объектов отделений банков второго уровня, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность и страховых организаций (далее – финансовые организации) по предоставлению услуг для лиц с инвалидностью (далее — ЛСИ) и для других маломобильных групп населения (далее — МГН) с учетом положений [1].

Настоящий стандарт предназначен для адаптации зданий и помещений финансовых организаций (в том числе находящихся в аренде) и приведения их к необходимому уровню доступности, а также для решения иных задач, с целью обеспечения для ЛСИ и МГН равных условий жизнедеятельности с другими гражданами.

Настоящий стандарт устанавливает требования к персоналу, осуществляющему непосредственное взаимодействие с ЛСИ и МГН, алгоритм их действий при контакте с ними, а также вопросы обучения и повышение компетенции персонала при работе ЛСИ и МГН.

**2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

СТ РК 1412-2017 Технические средства регулирования дорожного движения. Правила применения.

СТ РК 2191-2012 Информационные технологии. Доступность интернет-ресурса для людей с ограниченными возможностями.

СТ РК 2994-2017 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. Графические символы информационные символы в общественных местах.

СТ РК ГОСТ Р 52131-2006 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.

ГОСТ 12.4.026-2015 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

ГОСТ 21786-76 Система «человек-машина». Сигнализаторы звуковых неречевых сообщений.

*Проект, редакция 1*

Примечание – При пользовании настоящим стандартом (рекомендациями по стандартизации) целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по каталогу «Документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим периодически издаваемом информационном каталоге, опубликованном в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применяются термины по [1], [2], [3], СТ РК ГОСТ Р 52131, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Лицо с инвалидностью (ЛСИ):** Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, нарушениями, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты.

3.2 **Маломобильные группы населения (МГН):** Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.

3.4 **Тактильные наземные указатели:** Средство отображения информации, представляющее собой рельефную полосу желтого цвета, позволяющая инвалидам по зрению ориентироваться в пространстве путем осязания подошвами обуви, тростью или используя остаточное зрение. Разделяются по типам на дорожные и напольные, а также на предупреждающие и направляющие.

3.5 **Пандус:** Сооружение, имеющее сплошную наклонную по направлению движения поверхности, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, в том числе на кресле-коляске.

3.6 **Поручень**: Компонент лестницы или пандуса, который задает направление и обеспечивает поддержку на уровне рук при движении.

3.7 **Звуковые устройства и средства информации:** Звуковые маяки при входах в здание, возможных пересечениях путей движения, радиотрансляция в зданиях, помещениях финансовых организаций, в лифтовых кабинах для ЛСИ с нарушением зрения.

3.8 **Звуковые маяки:** Устройства, предназначенные для оповещения слабовидящих и слепых людей.

3.9 **Контрастные ступени:** Выделение контрастным цветом верхней и нижней ступеней (проступи и подступенька). Ступени выделяются контрастной полосой (ярко-желтой или белой).

3.10 **Шрифт Брайля**: Специальный рельефный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих. Одно из основных средств адаптации среды для данной категории маломобильных лиц.

3.11 **Аппарель**: Пологая площадка, насыпь или платформа для подъёма и спуска ЛСИ с нарушением опорно-двигательного аппарата.

3.12 **Благоустройство фронт-офиса/отделения:** Комплекс мероприятий, обеспечивающих доступность посетителей из числа ЛСИ и МГН и создание условий безбарьерной среды, а также информационное обеспечение посетителей.

3.13 **Клиент:** Приобретатель услуг из числа ЛСИ и МГН.

**4 Технические требования**

**4.1 Общие требования и положения**

При посещении финансовых организаций для ЛСИ и МГН должен быть обеспечен беспрепятственный доступ, с учетом физической доступности, безопасности, информативности и комфортности объекта. При этом для ЛСИ и МГН, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, и ЛСИ по зрению. необходимо обеспечивать возможность самостоятельного посещения объекта (входа и перемещения в финансовых организациях до мест целевого посещения, выхода из них). На таких объектах ЛСИ и МГН должны иметь возможность получения необходимых финансовых услуг, а также пользования туалетом (при наличии туалета для посетителей).

4.1.1 Для беспрепятственного, безопасного и удобного получения финансовых услуг ЛСИ и МГН в финансовых организациях должна быть создана безбарьерная архитектурная среда, учитывающая потребности ЛСИ и МГН различных нозологий, и включающая в себя совокупность следующих положений:

4.1.1.1 Физическая доступность и безопасность:

- наличие беспрепятственного доступа для ЛСИ и МГН (пологие пандусы или подъемники, заниженные пороги и расширенные двери, поручни, минимальное количество перепадов высот, оборудованная санитарно-гигиеническая комната, пр.);

– в зоне оказания услуг наличие удобных посадочных мест или мест для размещения инвалидного кресла, а также стола, за которым будет комфортно разместиться передвигающимся на креслах-колясках;

– контрастные маркировки, тактильные наземные указатели, навигация внутри офиса, информирование, обустройство помещений для ожидания (оснащение звуковой информацией);

– обеспечение безопасности (эвакуационные выходы в случае пожара, системы вызова экстренных служб и оповещения о чрезвычайных ситуациях, в том числе стихийных бедствиях);

4.1.1.2 доступность информации:

– адаптация информации на сайтах банков под слабовидящих людей;

– удобство получения различных услуг непосредственно на рабочем месте специалиста в офисе, предоставляемых с использованием специального оборудования для ЛСИ: визуальными информаторами, коммуникационными устройствами по типу ввода информации через клавиатуру;

– специальное оборудование (аудиоподдержка, усиление звука, тактильный шрифт на клавиатуре, пр.) в точках обслуживания – банкоматы, терминалы, пр.;

– программы голосового управления при телефонном обслуживании, другие программы поддержки работы контакт-центра с клиентами ЛСИ;

– режим дистанционного банковского обслуживания с упрощенным интерфейсом и функционалом, ограниченным базовыми возможностями каждодневного спроса;

– обеспечение сохранения базовых тарифов для людей с ограниченными возможностями (стоимость услуги или продукта не должна повышаться с использованием дополнительного оборудования из‑за наличия у клиента инвалидности или ­заболевания).

4.1.1.3 обслуживание ЛСИ и МГН подготовленным и обученным персоналом:

- возможность воспользоваться ЛСИ и МГН ситуационной помощью со стороны обученного персонала, владеющего навыками общения ЛСИ и МГН различных нозологий;

– осведомленность персонала о нормативно-правовой базе, о современном подходе к пониманию инвалидности, в том числе идентификация ЛСИ и МГН;

- подготовка и проведение обучения персонала, задействованного в обслуживании ЛСИ и МГН.

4.2 Помещения финансовых организаций, в том числе и в случае арендуемых помещений, должны быть адаптированы для обслуживания ЛСИ и МГН в соответствии с [7] и требованиями настоящего стандарта.

4.3 Размещение пиктограмм доступности в финансовых организациях в соответствии с СТ РК ГОСТ Р 52131.

4.4 Размещение парковочных мест для ЛСИ и МГН по СТ РК 1412.

4.5 Установка тактильных наземных указателей по СТ РК ISO 23599.

4.6 Осуществление финансовыми организациями первоочередного обслуживания ЛСИ и МГН в фронт-офисах/отделениях финансовых организаций.

**5 Требования к помещениям и их элементам**

В помещениях финансовых организаций для ЛСИ и МГН должны быть обеспечены условия получения финансовых услуг в полном объеме как самостоятельно, так и при помощи сопровождающего, обученного персонала, а также условия эвакуации в случае экстренной ситуации.

**5.1 Входная группа**

**5.1.1 Общие положения**

5.1.1.1 Требования к входной группе финансовых организаций для ЛСИ и МГН согласно [7].

В здании должен быть как минимум один вход, доступный для ЛСИ и МГН, с поверхности земли и из каждого доступного для ЛСИ и МГН подземного или надземного уровня, соединенного с этим зданием.

5.1.1.2 Перед входом в здание финансовых организаций должны быть размещены пиктограммы для инвалидов размером 200×200 мм на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути по СТ РК ГОСТ Р 52131.

**5.2.1 Требования к входной группе для ЛСИ с нарушением опорно-двигательного аппарата и МГН**.

5.2.1.1 Наружные лестницы и пандусы должны иметь поручни с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам согласно [7].

5.2.1.2Поручни должны быть установлены вдоль всего пандуса и иметь с обеих сторон горизонтальный закругленный вылет на 0,3 м длиннее.

5.2.1.3 Поручни на пандусе должны располагаться на уровне 0,7 и 0,9 м, на лестнице на уровне 0,9 м. Нижний уровень поручней вдоль пандуса с обеих сторон высотой 0,5 м для возможного пребывания детей ЛСИ с нарушением опорно-двигательного аппарата.

5.2.1.4 Наличие пандуса, либо подъемного устройства согласно [7]. Соотношение высоты пандуса к длине должно составлять 1:20 м (5 %), в исключительных случаях в затесненных местах 1:12 (8 %), ширина пандуса не менее 1,2 м.

5.2.1.5 На пандусе должны быть бортики высотой не менее 0,05 м по краям маршей пандусов. При перепаде высот более 0,45 м для предотвращения соскальзывания трости, костылей или ноги предусмотреть наличие откидной съемной аппарели для ЛСИ с нарушением опорно-двигательного аппарата.

5.2.1.6 Боковые края ступеней всех лестниц, не примыкающих к стенам, должны иметь бортики высотой не менее 0,02 м.

5.2.1.7 Высота порогов входных наружных дверей не должна превышать 0,014 м.

5.2.1.8 Ширина входной однопольной двери, доступной для ЛСИ с нарушением опорно-двигательного аппарата, должна быть не менее 0,9 м, турникеты шириной – не менее 1,2 м, при двухстворчатых дверях одна рабочая створка должна иметь ширину, требуемую для однопольных дверей.

5.2.1.9 Обязательно наличие механизма (размещение при входе в подразделение специальной кнопки, в том числе для оказания помощи при входе в подразделение и доступную, в частности, для клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата и др.), позволяющего клиентам уведомить персонал, в том числе администратора операционного зала, о своем приходе. Кнопка вызова персонала не должна превышать 0,8 м от уровня пола. Перед кнопкой вызова должно быть минимальное свободное пространство размером 0,9×1,2 м.

5.2.1.10 Входная площадка при входах, доступных МГН, должна иметь: навес, водоотвод, а в зависимости от местных климатических условий - подогрев поверхности покрытия. Размеры входной площадки при открывании полотна дверей наружу должны быть не менее 1,4×2,0 м или 1,5×1,85 м. Размеры входной площадки с пандусом не менее 2,2×2,2 м. Поверхности покрытий входных площадок и тамбуров должны быть твердыми, не допускать скольжения при намокании и иметь поперечный уклон в пределах 1-2 %.

**5.2.2 Требования к входной группе для ЛСИ с нарушением зрения.**

5.2.2.1 На путях движения ЛСИ с нарушением зрения, должны быть предусмотрены рельефные тактильные обозначения путей движения (полосы) контрастного цвета шириной не менее 0,6 м в соответствии с [7] и электронные звонки-сигналы (звуковой маяк) для ориентировки в передвижении на слух, для быстрого местонахождения входа, выхода, коридора, и других объектов. Их наличие обеспечивает возможность своевременного опознавания мест и зон риска тростью или непосредственным прикосновением ног идущего, или восприятием звуковой информации.

5.2.2.2Дальность звучания звукового маяка должна соответствовать с ГОСТ 21786. Записанные на звуковой маяк сообщения проигрываются по команде оператора, а также при нажатии на специальную кнопку вызова или при срабатывании датчика движения.

5.2.2.3При входах в финансовых организациях для ЛСИ по зрению устанавливается информационная мнемосхема (тактильная схема движения), отображающая информацию о пути передвижения клиента в отделениях, не мешающая основному потоку посетителей. Она должна размещаться с правой стороны по ходу движения на удалении от 3 до 5 м. На основных путях движения следует предусмотреть тактильную направляющую полосу с высотой рисунка не более 0,025 м.

5.2.2.4 Участки пола на путях движения перед лестничными маршами, дверными проемами должны иметь предупреждающую рифленую и/или контрастно окрашенную поверхность на всю ширину марша, проема. На путях движения лиц, имеющих ограничения по зрению, необходимо иметь рельефные тактильные обозначения путей движения.

5.2.2.5 Прозрачные двери на входах и в здании, а также ограждения следует выполнять из ударопрочного материала. На прозрачных полотнах дверей следует предусматривать яркую контрастную маркировку высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м, расположенную на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути.

5.2.2.6 При входах в финансовые организации лестничные марши и площадки должны иметь ограждения с поручнями.

5.2.2.7 За 0,6–0,8 м перед открытой лестницей необходимо установить предупредительные тактильные полосы шириной от 0,3 до 0,5 м.

5.2.2.8 Не менее чем за 0,8 м до объекта информации, начала опасного участка или изменения направления движения, входа, должны быть установлены тактильные средства, выполняющие предупредительную функцию.

5.2.2.9 Тактильные поверхности покрытий полов согласно [7] должны обеспечивать возможность их быстрого распознавания, а также уборки (очистки). Они не должны самопроизвольно сдвигаться, зацепляться и задираться обувью.

5.2.2.10 Дверные наличники или края дверного полотна и ручки рекомендуется окрашивать в отличные от дверного полотна контрастные цвета.

5.2.2.11 При наличии контроля на входе следует применять контрольно-пропускные устройства и турникеты шириной в свету не менее 1,0 м, приспособленные для пропуска инвалидов на креслах-колясках. Дополнительно к турникетам следует предусматривать боковой проход для обеспечения эвакуации ЛСИ и МГН на креслах-колясках и других категорий МГН. Ширину прохода следует принимать по расчету.

**5.3 Пути движения в помещениях. Горизонтальные коммуникации**

5.3.1 Внутри помещения финансовых организаций для беспрепятственного перемещения клиентов ЛСИ и МГН на креслах-колясках:

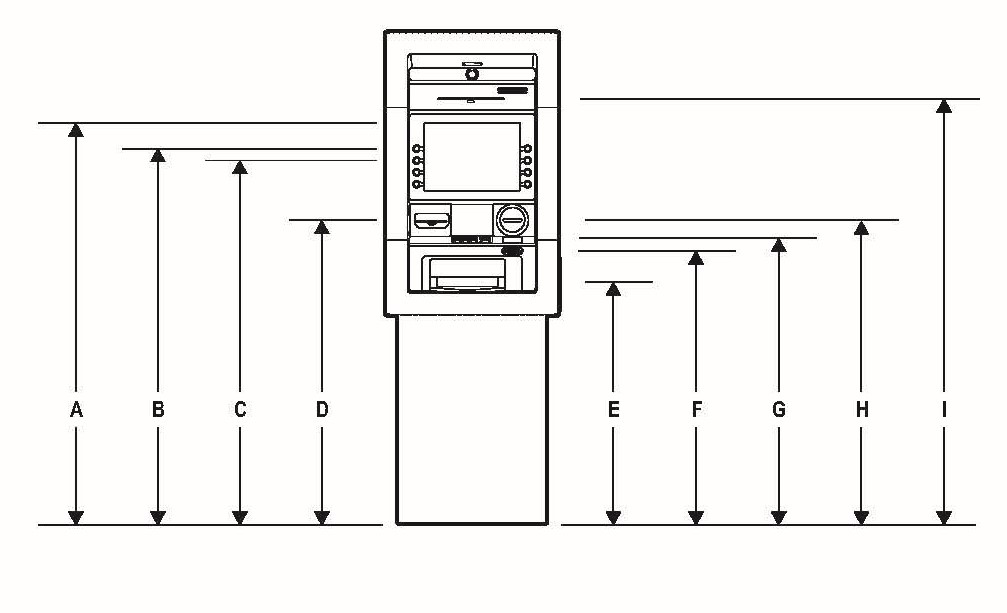
– должны отсутствовать пороги, бортики и другие возвышения;

– необходимо наличие обслуживающих окон (кассовых узлов), кассовых аппаратов;

– максимальная высота кассового узла 1,2 м от пола. Для разворота на 180 градусов необходима площадка 1,5×1,5 м, инвалидные коляски с электроприводом требуют радиуса поворота 1,6 м;

– банкоматы, дисплей, клавиатура, инструкции по использованию должны быть надежно закреплены и доступны для использования, а также должны быть удобными для их активации не требующие усилий при нажатии кнопок. Пространство диаметром 1,5 метра вокруг банкомата должно быть свободно для разворота на кресле коляске.

5.3.2 Требования к банкоматам представлены на рисунке 1, описание к рисунку - в таблице 2.



**Рисунок 1**

**Таблица 2 – Требования к банкоматам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Элементы банкомата | Высота от основания корпуса (от пола до экрана), мм | |
| 12,1 дюймовый экран | 15,0 дюймовый экран |
| A | Сенсорный экран (верх) | 1236 | 1260 |
| B | Функциональная клавиша (центр) | 1167 | 1179 |
| C | Функциональная клавиша (центр) | 1136 | 1141 |
| D | Квитанция | 943 | 943 |
| E | Выход банкнот | 735 | 735 |
| F | Гнездо для наушников | 853 | 853 |
| G | Клавиша №5 (PIN-панель) | 894 | 894 |
| H | Разъем для чтения карт | 950 | 950 |
| I | Бесконтактное считывания карт (штрих-код) | 909 | 909 |
| Точка активации штрихкода | 616 | 616 |

5.3.3 Для обслуживания ЛСИ и МГН, в том числе выпуска карт для данных лиц, необходимо наличие квалифицированного и обученного менеджера в финансовых организациях.

5.3.4 В финансовых организациях, при расчетной численности посетителей 50 человек и более или при расчетной продолжительности нахождения посетителя в здании 60 мин и более должен быть предусмотрен санитарный узел с универсальной кабиной. Универсальная кабина санитарных узлов общего пользования в соответствии с [7] должна иметь размеры:

– ширина - не менее 1,65 м;

– глубина - не менее 1,8 до 2 м.

В кабине рядом с унитазом должны размещаться:

– крючки для одежды, костылей и других принадлежностей, на высоте не менее 0,8 м;

– поручни для санитарного узла на высоте от 0,9 до 1,3 м от уровня пола;

– выключатель в зоне досягаемости инвалида на кресле-коляске на высоте 1,1 м от пола;

– кнопка вызова на высоте – 0,8 м от пола.

5.3.5 Для пользователей инвалидных колясок должно быть предусмотрено специально отведенное свободное пространство размерами в плане не менее 0,9 × 1,5 м в зале ожидания и фиксированные сидячие места для ожидания с сиденьями с опорой для спины, с подлокотниками и с вмонтированными системами индивидуального прослушивания. Минимальное свободное пространство для ног под сиденьем должно быть не менее 1/3 глубины сиденья. Свободное пространство для ЛСИ обозначаются с опознавательными знаками «Инвалид». При необходимости обеспечить сопровождение клиента до места в зале ожидания.

5.3.6 Обязательно наличие обслуживающих окон (кассовых узлов) для клиентов ЛСИ с нарушениями опорно-двигательного аппарата с максимальной высотой кассового узла не более 0,8 м от пола. Если поверхность стойки кассового узла не является письменной поверхностью, то ее высота может быть увеличена до 0,85 м (рисунок 2). Ширина прохода около кассового узла должна быть не менее 1,2 м. Диаметр зоны для самостоятельного разворота на 180 градусов инвалида на кресло-коляске следует принимать не менее (1,5–1,7) м.



**Рисунок 2**

5.3.7 Должна быть обеспечена маркировка банкоматов, адаптированных для использования клиентами, передвигающимися на инвалидных колясках. При этом в соответствии с [7] расстояние 1,2 м от уровня пола является максимально доступным для людей, передвигающихся с помощью кресло-коляски. Дополнительно, при необходимости, должен быть обеспечен доступ к банкомату при помощи пандуса или подиума.

5.3.8 Банкоматы, дисплей, клавиатура, инструкции по использованию должны быть надежно закреплены и доступны для использования, а также должны быть удобными для их активации не требующие усилий при нажатии кнопок. Минимальные размеры площади, занимаемой человеком на кресле - коляске, составляют 1,2×0,9 м.

**5.4 Требования навигации для ЛСИ с нарушением зрения**

5.4.1 При входе в финансовых организациях для инвалидов по зрению должна быть установлена информационная мнемосхема (тактильная схема движения), отображающая схему помещения. Она должна размещаться с правой стороны по ходу движения на удалении от 3 до 5 м от входа в отделение. Высота тактильного стенда на стене – 1,1 м, в случае невозможности установления стенда на стене, предусмотреть установление тактильно-звуковой мнемосхемы на высоте 1,1 м от уровня пола;

5.4.2 Необходимо наличие тактильной направляющей полосы с высотой рисунка не более 0,025 м на основных путях движения клиента.

5.4.3Тактильные пиктограммы необходимо установить по пути на стенах на высоте не менее 1,2 м или сбоку от пути на стенах на высоте от 1,5 до 2,1 м. Цвет маяков должен быть:

– на путях безопасного движения – зеленым;

– в зонах повышенного внимания – желтым;

– в зонах опасных или с ограниченной доступностью – красным.

5.4.5 Устройства должны быть оборудованы разъёмом для наушников, чтобы человек со слабым зрением смог прослушать персональную информацию. Меню должно быть озвучено в правильном, последовательном и понятном порядках.

5.4.6 Надписи на дисплее устройств должны отображаться крупным шрифтом и должно быть предусмотрено использование шрифта Брайля для лиц с нарушением зрения.

5.4.7 При необходимости финансовые организации обеспечивают оказание помощи клиенту с нарушениями зрения по ориентированию в подразделении финансовой организации. При этом сотрудник организации должен предварительно представиться клиенту и продемонстрировать, что общение происходит непосредственно с ним.

5.4.8 Финансовые организации оборудуют банкоматы рельефным шрифтом Брайля на клавиатуре и звуковым меню, в том числе позволяющим перейти в специальный режим работы, наличии выхода для наушников клиента. В рамках указанного специального режима работы для незрячих клиентов предусмотреть возможность отключения экрана банкомата для обеспечения безопасности совершения операций.

5.4.9 Финансовые организации ограничивают возможность просмотра информации на экране банкомата для людей, находящихся рядом с банкоматом, в момент его использования ЛСИ по зрению с помощью установки специальных ширм/шторок по боковым сторонам банкомата или другими способами (приспособлениями), при этом не мешающие и безопасные для самого клиента.

5.4.10 Должна быть обеспечена маркировка банкоматов, удобных для использования клиентами с нарушениями зрения, информацией об оборудовании банкомата выходом для наушников, ограничительными шторками/ширмами по боковым сторонам, наличии специального режима работы, в том числе возможности отключения вывода информации на экран банкомата.

5.4.11 Финансовые организации обеспечивают наличие в операционном зале лупы или электронного ручного видео-увеличителя, который может потребоваться слабовидящим клиентам для комфортного ознакомления с любой информацией и проведения операций, и, при наличии такой возможности, электронного стационарного видео-увеличителя в зоне обслуживания.

5.4.12 Финансовые организации обеспечивают наличие возможностей, упрощающих визуальное восприятие интерфейса банкомата и дистанционных каналов (интернет-сайта и мобильного приложения) слабовидящими пользователями (в частности, изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации и другие).

**5.5 Требования навигации для ЛСИ с нарушением слуха и (или) речи**

5.5.1 В здании финансовой организации необходимо наличие переносной или стационарной индукционной петли для обслуживания инвалидов по слуху.

Примечание – Индукционные петли транслируют сигнал через модулированное магнитное поле, которое воспринимается индукционной катушкой слухового аппарата. Это исключает любые акустические помехи – слабослышащий человек слышит только речь человека, говорящего в микрофон и излишние окружающие шумы отсекаются.

5.5.2 Необходимо наличие микрофона, соединенного с индукционным контуром (антенной) для работника финансовой организации, контактирующим со слабослышащим клиентом для улучшения разборчивости речи.

5.5.3 Участки здания с индукционной петлей следует маркировать пиктограммой. Маркировку зоны действия индукционной петли следует выполнить в зависимости от особенностей помещения на полу (с определением границ действия системы) или с помощью пиктограммы на стене. Рекомендуется, размещение сообщения в текстовом виде, например, «Система индуктивной связи – переключите слуховой аппарат на индукционную катушку ‘T’».

5.5.4 Для обслуживания клиентов с нарушением слуха и (или) речи должны быть оборудованы зоны обслуживания средством видео связи онлайн, чтобы обеспечить услугу переводчика жестовой речи и/или иметь специалиста, способного общаться на жестовом языке.

5.5.5 В здании должны быть предусмотрены специальные информационные системы. Это светодиодное табло, плазменные экраны, выводящие оперативную и быстроменяющуюся информацию, с наличием титров текста.

**5.6 Пути эвакуации**

5.6.1 Проектные решения зданий и сооружений должны обеспечивать безопасность посетителей в соответствии с требованиями [5], [6] [[7]](https://xn----7sbbahcmgafaski8a2afibqaixke4dxd.xn--p1ai/publ/pozharnaja_bezopasnost/puti_ehvakuacii_dlja_malomobilnykh_grupp_naselenija/8-1-0-624#_ftn4) с обязательным учетом психофизиологических возможностей ЛСИ и МГН, их численности и места предполагаемого нахождения в здании или сооружении.

5.6.2. Места обслуживания и постоянного нахождения ЛСИ и МГН следует располагать на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений зданий наружу.

5.6.3 Ширина (в свету) участков эвакуационных путей, используемых ЛСИ и МГН, должна быть:

– дверей из помещений, с числом находящихся в них ЛСИ и МГН не более 15 чел. – 0,9 м.;

– проемов и дверей в остальных случаях; проходов внутри помещений – 1,2 м;

– переходных лоджий и балконов, межквартирных коридоров (при открывании дверей внутрь) – не менее 1,5 м.;

– коридоров, пандусов, используемых ЛСИ и МГН для эвакуации по [8].

Так, ширина пути движения (в коридорах, галереях и т.п.) должна быть не менее:

– при движении кресла-коляски в одном направлении – 1,5 м;

– при встречном движении – 1,8 м.

Ширину перехода в другое здание следует принимать – не менее 2,0 м.

При движении по коридору ЛСИ и МГН на кресле-коляске следует обеспечить минимальное пространство для:

– поворота на 90° – равное 1,2×1,2 м;

– разворота на 180° – равное диаметру 1,4 м.

В тупиковых коридорах необходимо обеспечить возможность разворота кресла-коляски на 180°.

Высота коридоров по всей их длине и ширине должна составлять в свету не менее 2,1 м.

5.6.4 При реконструкции зданий допускается уменьшать ширину коридоров при условии создания разъездов (карманов) для кресел-колясок размером 2 м (длина) и 1,8 м (ширина) в пределах прямой видимости следующего кармана.

5.6.5 Пандус, служащий путем эвакуации со второго и вышележащих этажей, должен иметь выход наружу из здания на прилегающую территорию.

Если по расчету невозможно обеспечить своевременную эвакуацию всех ЛСИ и МГН за необходимое время, то для их спасения на путях эвакуации следует предусматривать зоны безопасности, в которых они могут находиться до прибытия спасательных подразделений, либо из которых они могут эвакуироваться более продолжительное время и (или) спасаться самостоятельно по прилегающей незадымляемой лестничной клетке или пандусу.

Предельно допустимые расстояния от наиболее удаленной точки помещения для ЛСИ и МГН до двери в зону безопасности должно быть в пределах досягаемости за необходимое время эвакуации.

5.6.6 Зоны безопасности рекомендуется предусматривать в холлах лифтов для транспортирования пожарных подразделений, а также в холлах лифтов, используемых ЛСИ и МГН.

В состав зоны безопасности может включаться площадь примыкающей лоджии или балкона, отделенных противопожарными преградами от остальных помещений этажа, не входящих в зону безопасности. Лоджии и балконы могут не иметь противопожарного остекления, если наружная стена под ними глухая с пределом огнестойкости не менее REI 30 (EI 30) или имеющиеся в этой стене оконные и дверные проемы должны быть заполнены противопожарными окнами и дверями.

5.6.7 Площадь зоны безопасности должна быть предусмотрена на всех инвалидов, остающихся по расчету на этаже, исходя из удельной площади, приходящейся на одного спасаемого, при условии возможности его маневрирования, м2/чел.:

– ЛСИ и МГН в кресле-коляске – 2,40;

– ЛСИ и МГН в кресле-коляске с сопровождающим – 2,65;

– ЛСИ и МГН, перемещающийся самостоятельно – 0,75;

– ЛСИ и МГН, перемещающийся с сопровождающим – 1,00.

5.7.8 Зона безопасности должна быть отделена от других помещений и примыкающих коридоров противопожарными преградами, имеющими пределы огнестойкости: стены, перегородки, перекрытия – не менее REI 60, двери и окна – первого типа.

5.6.9 Зона безопасности должна быть незадымляемой. При пожаре в ней должно создаваться избыточное давление 20 Па при одной открытой двери эвакуационного выхода.

Каждая зона безопасности общественного здания должна быть оснащена селекторной связью или другим устройством визуальной или текстовой связи с диспетчерской или с помещением пожарного поста (поста охраны).

5.6.10 Двери, стены помещений зон безопасности, а также пути движения к зонам безопасности должны быть обозначены эвакуационным знаком Е 21 по ГОСТ 12.4.026.

5.6.11 На планах эвакуации должны быть обозначены места расположения зон безопасности.

5.6.12 Верхнюю и нижнюю ступени в каждом марше эвакуационных лестниц следует окрашивать в контрастный цвет или применять тактильные предупредительные указатели, контрастные по цвету по отношению к прилегающим поверхностям пола, шириной 0,3 м.

Возможно применение для ориентации и помощи ЛСИ и МГН с нарушениями зрения защитного углового профиля на каждой ступени по ширине марша. Материал должен быть шириной 0,05-0,065 м на проступи и 0,03-0,055 м на подступенке. Он должен визуально контрастировать с остальной поверхностью ступени.

Кромки ступеней или поручни лестниц на путях эвакуации должны быть окрашены краской, светящейся в темноте, или на них наклеены световые ленты.

Допускается для эвакуации предусматривать наружные эвакуационные лестницы (лестницы третьего типа). При этом должны выполняться одновременно следующие условия:

– лестница должна находиться на расстоянии более 1,0 м от оконных и дверных проемов;

– лестница должна иметь аварийное освещение.

5.6.13 Не допускается предусматривать пути эвакуации ЛСИ и МГН по открытым наружным металлическим лестницам.

5.6.14 Освещенность на путях эвакуации (в том числе в начале и конце пути) и в местах оказания (предоставления) услуг для ЛСИ и МГН в зданиях общественного и производственного назначения следует повышать на одну ступень по сравнению с требованиями [9]. Перепад освещенности между соседними помещениями и зонами не должен быть более 1:4.

**6 Адаптация интернет-сайтов и мобильных приложений финансовых организаций**

6.1 В целях определения общего порядка обслуживания клиентов финансовые организации обеспечивают следующее:

– адаптируют сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – интернет-сайты) и мобильные приложения с учетом необходимости обеспечения информационной доступности и применения распространенных адаптивных решений для пользователей с различными видами нарушений функций организма, в том числе с учетом обеспечения доступности веб-контента согласно СТ РК 2191, СТ РК 2994 и Web Content Accessibility Guidelines.

– при адаптациях интернет-сайтов и мобильных приложений по возможности учитывают рекомендации экспертов из числа общественных организаций и объединений ЛСИ, а также предварительно тестируют разработанные интернет-сайты и мобильные приложения с привлечением указанной категории экспертов с последующей корректировкой (при необходимости) интерфейсов интернет-сайтов и мобильных приложений.

– создают в личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении раздел с упрощенным интерфейсом и функционалом, позволяющий клиенту получать набор наиболее востребованных финансовых услуг, предпринимая минимальное количество необходимых действий для их получения. На интернет-сайте и в мобильном приложении обеспечивают наличие справочного раздела для клиентов, содержащего ответы на типовые, наиболее часто встречающиеся вопросы, упрощенную информацию по продуктам и услугам и разъяснения основной терминологии, а также раздела, в котором собрана вся информация для клиентов об услугах, сервисах и специальных продуктах (при их наличии).

– обеспечивают на интернет-сайте и в мобильном приложении информирование клиентов о расположении и графике работы адаптированных для них отделений и банкоматов (с сортировкой по типу адаптивного решения для той или иной группы клиентов), а также о перечне услуг, предоставляемых в этих отделениях.

– размещают для ознакомления информацию о наличии в отделениях ассистивных технологий и устройств и расположении доступных для клиентов банкоматов, а также инструкций по использованию таких банкоматов.

– в режиме онлайн отображают на интернет-сайте информацию по неработающим на данный момент устройствам.

**7 Алгоритм действий персонала при контакте с ЛСИ и МГН**

**7.1 Особенности обслуживания ЛСИ и МГН с нарушениями зрения**

При обслуживании ЛСИ и МГН с нарушениями зрения сотрудникам финансовых организаций рекомендуется:

7.1.1 Предварительно представившись и обратив на себя внимание, оказать помощь по ориентированию в помещении финансовой организации;

7.1.2 При получении финансовых услуг посредством банкомата, проводить к банкомату, проинформировать о подходящих адаптивных особенностях банкомата, проинформировать о наличии аудио-разъема для наушников, помочь подключить наушники, проинформировать об устройстве клавиатуры конкретного банкомата (о типе цифровой клавиатуры (порядок расположения клавиш 1-9) и о наличии тактильных меток, рельефно-точечного шрифта Брайля на клавиатуре и основных обозначениях клавиш, а также об иных разъемах и функциональных деталях банкомата (купюроприемник, кардридер и т.д.). При необходимости, помочь определить местоположение той или иной детали банкомата;

7.1.3 При затруднении правильно вставить платежную карточку в банкомат оказать содействие в случае, если на платежной карточке отсутствует эмбоссирование или иные тактильные опознавательные признаки, или сопроводить к окну обслуживания;

7.1.4 Если банкомат не адаптирован под самостоятельное использование (например, не имеет аудио-разъема и соответствующей возможности управления или имеет только сенсорный экран, доступ к которому ограничен или отсутствует), после самостоятельного ввода PIN-кода администратору операционного зала следует предложить помощь в совершении дальнейших операций ввода необходимых данных, параллельно комментируя свои действия.

В этом случае оказание помощи работником финансовой организации в совершении операций с применением банкомата осуществлять под визуальным контролем другого работника данной организации. Возможность оказания указанной помощи не должна приводить к совершению работником финансовой организации юридически значимых действий от имени ЛСИ и МГН с нарушениями зрения, а также к возникновению риска распространения информации, относящейся к банковской тайне.

7.1.5 Обеспечить своевременное громкое и четкое озвучивание электронным табло номера электронной очереди и соответствующего окна обслуживания;

7.1.6 Помочь взять талон электронной очереди, предусматривающий приоритетное обслуживание, и оказать помощь в передвижении к нужному окну обслуживания при появлении соответствующего номера на электронном табло, в особенности в случае, если номер талона электронной очереди не озвучивается;

7.1.7 Обеспечить наличие в операционном зале лупы или электронного ручного видео-увеличителя, который может потребоваться слабовидящим для комфортного ознакомления с любой информацией и проведения операций, и, при наличии такой возможности, электронного стационарного видео-увеличителя в зоне обслуживания.

7.1.8 Проинформировать о наличии возможности воспользоваться электронным ручным видео-увеличителем и другими ассистивными технологиями и устройствами: например, специализированными трафаретами для обозначения места для собственноручной подписи и другими устройствами, которые финансовая организация имеет право применять для обеспечения полноценного оказания услуг при обслуживании ЛСИ и МГН с нарушениями зрения;

7.1.9 Уточнить способ ознакомления с необходимой информацией и документацией, предложить несколько 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 адрес электронной почты, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.) с защитой от изменений в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа; звуковое воспроизведение текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых ЛСИ и МГН с нарушениями зрения;

7.1.10 Обеспечить наличие возможностей, упрощающих визуальное восприятие интерфейса банкомата и дистанционных каналов (интернет- сайта и мобильного приложения) слабовидящими пользователями (в частности, изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации и другие);

**7.2 Особенности обслуживания ЛСИ и МГН с нарушениями слуха и/или речи**

7.2.1 При обслуживании ЛСИ и МГН с нарушениями слуха и / или речи сотрудникам финансовых организаций рекомендуется:

7.2.2 Уточнить способ общения и каналы получения информации, не перебивать, не пытаться ускорить и закончить фразы, предложить альтернативный удобный для клиента способ коммуникации, например, при помощи бумаги и ручки, с использованием телефона и т.д.

7.2.3 Говорить спокойно и внятно с четкой артикуляцией, глядя в лицо и не повышая голос без соответствующей просьбы, для обеспечения удобства при считывании клиентом произнесенной информации по губам.

При необходимости повторить информацию, по возможности упростив предложение и сохранив его суть.

7.2.4 В помещениях финансовых организаций, обеспечить участие в переговорах специалиста, владеющего жестовым языком, или обеспечить проведение онлайн-видеоконсультации у специалиста финансовой организации, владеющего жестовым языком, или через письменное общение, или общение через личного сурдопереводчика, или использования дистанционного сервиса сурдоперевода с использованием мобильного устройства, принадлежащего ЛСИ и МГН.

7.2.5 При наличии в финансовой организации специалиста, способного общаться на жестовом языке, внедрить в систему электронной очереди возможность выбора такого специалиста для помощи в совершении операций.

7.2.6 Не препятствовать присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика при обслуживании и при наличии согласия, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем.

7.2.7 Если сопровождающий слепоглухого, глухого или слабослышащего клиента говорит, что он переводчик жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), то работнику уместно попросить переводчика жестового языка предъявить соответствующие документы и снять с них копии. Помимо удостоверения личности (паспорта), запросить у переводчика документ об образовании и квалификации.

7.2.8 В целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, проводить видеозапись обслуживания с переводчиком жестового языка, заранее предупредив его и Клиента об этом. Также попросить переводчика жестового языка проставить свою подпись на документе (кредитном договоре, договоре ипотеки и пр.) с указанием, что текст документа переведен им без искажений.

7.2.9 Переводчик жестового языка – сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик, помимо подтверждения своей квалификации и подтверждения перевода на достоверность должен подписывать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (банковская, коммерческая тайны, защита персональных данных);

7.2.10 При наличии возможности обеспечить своевременное крупное и четкое отображение номера электронной очереди и соответствующего окна на электронном табло.

7.2.11 Предложить Клиентам с нарушениями слуха и / или речи возможность получения для последующего ознакомления электронной копии любого документа, содержание которого должно быть точно и полностью доведено до сведения Клиента (отправка на указанную Клиентом электронную почту, копирование на предоставленный Клиентом электронный носитель и т.д.).

7.2.12 Обеспечить возможность авторизации и взаимодействия с клиентами, имеющими нарушения слуха и / или речи, через контакт-центры посредством канала взаимодействия, не предусматривающего вербальное общение;

7.2.13 При наличии возможности внедрить возможность онлайн-видеоконсультации с работником финансовой организации на интернет-сайте и в мобильном приложении с возможностью прохождения удаленной аутентификации с участием сурдопереводчиков из числа сотрудников финансовой организации или официальных посредников, способствующих обмену информацией между специалистом, в обязанности которого входит совершение финансовых операций, и Клиентом с нарушениями слуха и / или речи.

**7.3 Особенности обслуживания ЛСИ и МГН с нарушениями опорно- двигательного аппарата**

7.3.1 При обслуживании ЛСИ и МГН с нарушениями опорно-двигательного аппарата сотрудникам финансовых организаций рекомендуется:

7.3.2 В случаях затруднения самостоятельного перемещения оказать содействие входа в помещение финансовой организации, помощь в выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди, сопровождение и провод до места в зале ожидания, к окну или месту его обслуживания;

7.3.3 При желании получении финансовых услуг посредством банкомата, проводить к банкомату, при необходимости оказать помощь при введении платежной карты в считывающее устройство банкомата.

**7.4 Особенности обслуживания Клиентов с ментальными нарушениями**

7.4.1 При обслуживании ЛСИ и МГН c ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти) сотрудникам финансовых организаций рекомендуется:

7.4.2 Оказать помощь при передвижении в финансовой организации, выборе нужного специалиста и нужной операции для получения талона электронной очереди. При необходимости сопровождение к месту получения финансовой услуги, при наличии возможности обеспечить обслуживание вне общей очереди или в отдельном помещении в тихой спокойной обстановке, максимально исключающей возникновение стрессовых факторов.

7.4.3 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.

7.4.4 Коротко, четко и понятно информировать о возможности дистанционного обслуживания на сайте и в мобильном приложении, о преимуществах адаптивных решений, созданных для удаленного обслуживания, а также иных возможностях доступа к услугам с использованием дистанционных каналов доступа идентификации и аутентификации.

7.4.5 Предоставить для ознакомления Клиентам 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.

7.4.6 Давать пояснения в упрощенном виде, с использованием простых формулировок, сопроводительных картинок, диаграмм и т.д.

7.4.7 Не расмотренные в данном разделе ситуации взаимодействия с ЛСИ и МГН должны быть отражены во внутренних документах финансовых организаций, в зависимости от

7.4.8 Финансовые организации должны обеспечивать развитие эмоционального интеллекта, обучение и повышение компетенции сотрудников, а также лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами (в том числе специалистов, в обязанности которых входит совершение финансовых операций, кассовых работников и администраторов операционного зала), при этом предусматривая возможность участия в процессе обучения в качестве лекторов и тренеров ЛСИ.

7.4.9 Финансовые организации должны обеспечивать реализацию принципов обслуживания клиентов и основных аспектов предоставления им финансовых услуг с учетом конкретного вида нарушения функций организма.

7.4.10 Финансовые организации при взаимодействии и оказании ситуационной помощи клиенту с различными видами нарушений функций организма обеспечивают:

– своевременное визуальное определение клиента (наличие собаки-проводника, инвалидной коляски, очков и/или трости для незрячих, слухового аппарата или иных ассистивных технологий и устройств);

– соблюдение правил этикета при общении;

– соблюдение правил сопровождения клиентов при совершении работником и клиентом необходимых операций в рамках обслуживания;

– уточнение непосредственно у клиента, о действиях сотрудников для максимально эффективного взаимодействия;

– применение доступных мер для наиболее комфортного обслуживания;

– общение с самим клиентом, а не с его сопровождающим, если клиент не выбрал иной способ общения;

– минимизацию стрессовых факторов в процессе обслуживания клиента.

7.4.11 Финансовые организации для обеспечения соответствующей квалификации работников, помимо соответствующей законодательной базы:

– содействуют в изучении [4], внутренних регламентов финансовой организации по обслуживанию клиентов, а также справочных и обучающих материалов, согласованных уполномоченным органом по регулированию финансового рынка;

– дополняют список обязанностей администраторов операционного зала подразделений финансовой организации требованиями по оказанию ситуационной помощи в процессе обслуживания и самообслуживания;

– обучают работников навыкам разъяснения клиенту причины отказа, в случае невозможности предоставления ему финансовой услуги, со ссылкой на требования, установленные законодательством Республики Казахстан;

– в целях обеспечения недискриминационной политики клиентов, по запросу предоставляют мотивированный отказ в письменной форме. Составляют и передают клиенту, его представителю либо в присутствии клиента, сопровождающему его лицу, соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями клиента;

– предусматривают для работников контакт-центров, онлайн-чатов и онлайн-видеоконсультаций наличие сценариев разговора (скриптов), обеспечивающих корректное общение с клиентами;

– обеспечивают адаптивные решения для обеспечения комфортного использования имеющихся банкоматов различными категориями клиентов (при наличии возможности);

– обеспечивают получение клиентом платежной карточки с нанесением номера и срока действия карты методом эмбоссирования;

– сотрудник осуществляет первоочередное обслуживание клиентов в фронт-офисах/отделениях финансовых организаций;

– не препятствуют присутствию сопровождающего лица при обслуживании клиента при наличии согласия клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нем;

– информируют клиента о подходящих для него адаптивных решениях, имеющихся в подразделении, для его комфортного перемещения по помещению, обслуживания и самообслуживания (о наличии контрастных маркировок, тактильных напольных и настенных указателей и табличек, усилителей звука (индукционных петель), звуковой информации в залах обслуживания, специальных мест для обслуживания клиента, расположении адаптированных под нужды клиентов банкоматов и т.д.), а также о наличии в подразделении ассистивных технологий и устройств, которые могут потребоваться клиентам с различными видами нарушений для комфортного обслуживания и осуществления операций, а также полноценного получения услуг;

– по запросу клиента информируют клиента о существующих в финансовой организации специальных продуктах и услугах, а также о существующих льготных условиях, ставках, тарифах и вариантах обслуживания (при их наличии) для клиентов;

– предлагают клиенту, не способному вследствие имеющихся нарушений самостоятельно проставить подпись, несколько вариантов подписания документа, с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан (факсимиле, электронная подпись, в том числе с дополнительным использованием биометрических данных клиента, или проставление подписи представителем клиента, а также проставление подписи с использованием такого адаптивного устройства, как специализированный трафарет для обозначения границ определенного поля документа, предназначенного для проставления подписи);

– информируют клиента о возможности дистанционного обслуживания с использованием интернет-сайта и (или) мобильного приложения, об адаптивных решениях, предназначенных для удаленного обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к финансовым услугам с использованием дистанционных каналов (контакт-центров, онлайн-видеоконсультаций) и удаленной идентификации и аутентификации. Обеспечивают наличие и возможность использования нескольких альтернативных каналов подтверждения совершения значимых операций для клиентов: телефонный звонок, чат, смс, видео-чат и так далее;

– обеспечивают возможность отправки на указанный клиентом адрес электронной почты необходимой клиенту документации (с защитой от изменений) при дистанционном обслуживании клиента через личный кабинет на интернет-сайте или в мобильном приложении, в том числе в формате, применимом для прочтения программами экранного доступа для клиентов с нарушениями зрения;

– по заявлению клиента или его представителя при наличии возможности отключают (блокируют) определенные каналы информирования и обслуживания, либо по просьбе сопровождающего лица с согласия самого клиента и в его присутствии;

– при первичном обслуживании клиента при его согласии вносят в сведения о нем пометки о виде нарушения функций организма, имеющихся у клиента ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем данного клиента лице. В дополнение к стандартным способам идентификации и аутентификации (PIN-коды, пароли, кодовые слова, и т.п.) предлагают клиенту несколько способов идентификации и аутентификации, которые затем могут быть использованы клиентом также при дистанционном обслуживании и самообслуживании – подходящие для него биометрические методы идентификации и аутентификации;

– обеспечивают оказание помощи клиентам покинуть помещение в случае необходимости эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации;

– при наличии возможности осуществляют индивидуальное выездное обслуживание на дому по заявке клиента (потенциального клиента).

**Библиография**

[1] Социальный Кодекс Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК.

[2] Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 14 июня 2016 года № 519 «Об утверждении стандартов рабочего места лица с инвалидностью».

[3] Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года N 474 «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций».

[4] Закон Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 288-V ЗРК «О ратификации Конвенции о правах инвалидов».

[5] Технический Регламент «Требования к безопасности зданий и сооружений, строительных материалов и изделий».

[6] Технический Регламент «О требованиях пожарной безопасности».

[7] СП РК 3.06-101-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения».

[8] СН РК 3.06-01-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп».

[9] СП РК 2.04-104-2012 «Естественное и искусственное освещение».

**МКС** 03.060

**Ключевые слова:** финансовые услуги, лицо с инвалидностью, маломобильные группы населения, звуковые маяки, пиктограммы, сурдоперевод, пандус, шрифт Брайля, поручень, аппарель, клиент

**МКС** 03.060

**Ключевые слова:** финансовые услуги, лицо с инвалидностью, маломобильные группы населения, звуковые маяки, пиктограммы, сурдоперевод, пандус, шрифт Брайля, поручень, аппарель, клиент

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **РАЗРАБОТЧИК:**  Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан | | | |  | | | | **Заместитель Генерального директора** |  | **Е. Амирханова** | |  |  |  | |  |  |  | | **Руководитель**  **Департамента разработки НТД** |  | **А. Сопбеков** | |  |  |  | |  |  |  | | **Руководитель отдела стандартизации филиала РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» по г. Алматы и Алматинской области** |  | **Л. Алексеева** | |  |  |  | |  |  |  | | **Главный специалист отдела стандартизации филиала РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» по г. Алматы и Алматинской области** |  | **Ж. Абдраимов** | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |