

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді ұсыну және мүмкіндігі шектеулі адамдарға қызмет көрсету жөніндегі әдістемелік ұсынымдар

I. Кіріспе

1. Осы Әдістемелік ұсынымдар мүмкіндігі шектеулі адамдарға қаржылық көрсетілетін қызметтерді ұсынуды және екінші деңгейдегі банктердің бөлімшелерінде, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарда, микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдарда, сақтандыру ұйымдарында (бұдан әрі – қаржы ұйымдары), сондай-ақ қашықтан қызмет көрсету тәсілімен қамтамасыз етуге бағытталған.

Осы Әдістемелік ұсынымдарда мүмкіндіктері шектеулі адамдарға тіршілік әрекетінің шектелуіне және оны әлеуметтік қорғау қажеттігіне әкеп соқтыратын аурулардан, мертігуден (жараланудан, жарақаттанудан, контузиядан), олардың зардаптарынан, кемістіктерден ағза функциялары тұрақты бұзылып, денсаулығы бұзылған адамдар, оның ішінде халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (бұдан әрі – Клиент) жатады.

Халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары деп өз бетінше жүріп-тұру, көрсетілетін қызметтерді, қажетті ақпаратты алу кезінде немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындық көріп жүрген адамдар түсініледі.

II. Жалпы ережелер

2. Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы тәртібін айқындау мақсатында қаржы ұйымдарына:

2.1. «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының ережелерін ескере отырып, клиенттің объектілерге және қаржылық қызметтерге толық және кедергісіз қол жеткізуін қамтамасыз ету;

2.2. ҚР СТ 2191-2012 және Web Content Accessibility Guidelines 2.1. сәйкес веб-контенттің қолжетімділігін қамтамасыз етуді ескере отырып, ақпараттық қолжетімділікті қамтамасыз ету және ағза функцияларының әртүрлі бұзылулары бар пайдаланушылар үшін кең таралған бейімделген шешімдерді қолдану қажеттілігін ескере отырып, «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісіндегі сайттарды (бұдан әрі – интернет-сайттар) және мобильді қосымшаларды әзірлеу;

2.3. Интернет-сайттар мен мобильді қосымшаларды әзірлеу кезінде қоғамдық ұйымдар мен мүгедектер бірлестіктері арасынан сарапшылардың ұсынымдарын ескеру, сондай-ақ әзірленген интернет-сайттар мен мобильді қосымшаларды сарапшылардың көрсетілген санатын тарта отырып, кейіннен интернет-сайттар мен мобильді қосымшалардың интерфейстерін (қажет

болған жағдайда) түзете отырып, алдын ала тестілеу;

2.4. Интернет-сайттағы және мобильді қосымшадағы жеке кабинетте клиентке оларды алу үшін қажетті іс-қимылдардың ең аз санын қабылдай отырып, неғұрлым талап етілетін қаржылық қызметтер жиынтығын алуға мүмкіндік беретін оңайлатылған интерфейсін мен функционалы бар бөлім құру. Интернет-сайтта және мобильдік қосымшада клиенттер үшін үлгілік, жиі кездесетін сұрақтарға жауаптарды, өнімдер мен қызметтер бойынша оңайлатылған ақпаратты және негізгі терминологияны түсіндіруді қамтитын анықтамалық бөлімнің, сондай-ақ клиенттер үшін қызметтер, сервистер және арнайы өнімдер (олар болған жағдайда) туралы барлық ақпарат жинақталған бөлімнің болуын көздеу);

2.5. Интернет-сайтта және мобильдік қосымшада Клиенттерге олар үшін бейімделген бөлімшелер мен банкоматтардың орналасуы және жұмыс кестесі туралы (Клиенттердің қандай да бір тобы үшін бейімделген шешім типі бойынша сұрыптай отырып), сондай-ақ осы бөлімшелерде көрсетілетін қызметтердің тізбесі туралы хабарлауды көздеу.

Бөлімшелерде ассистивті технологиялар мен құрылғылардың болуы және клиенттер үшін қолжетімді банкоматтардың орналасуы, сондай-ақ осындай банкоматтарды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар туралы ақпаратты таныстыру үшін орналастыру;

Онлайн режимінде интернет-сайтта қазіргі кезде жұмыс істемейтін құрылғылар бойынша ақпаратты көрсету;

2.6. Эмоционалды зияткерлікті дамытуға, қызметкерлердің, оның ішінде Клиенттермен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғалардың (оның ішінде міндеттеріне қаржылық операциялар жасау кіретін мамандардың, кассалық қызметкерлер мен операциялық зал әкімшілерінің) біліктілігін арттыруға, Клиенттерге қызмет көрсету қағидаттарына және ағза функциялары бұзылуының нақты түрін ескере отырып, оларға қаржылық қызметтер көрсетудің негізгі аспектілеріне ерекше назар аудару, оның ішінде оқыту процесіне Клиенттердің лектор немесе жаттықтырушы ретінде қатысу мүмкіндігін көздеу ұсынылады.

Сондай-ақ ағза функцияларының әртүрлі бұзылулары бар Клиентпен сөйлесу және ахуалдық көмек көрсету сияқты өзара іс-әрекет аспектілеріне, оның ішінде:

- көріп-қарау арқылы уақтылы айқындауға (ит, мүгедек арбасы, зағиптар үшін көзілдірік және/немесе таяқ, есту аппараты немесе өзге ассистивтік технологиялар мен құрылғылар болу керек);

- сөйлесу кезінде әдеп қағидаларына;

- қызмет көрсету кезінде қызметкер мен Клиенттің қажетті операциялар жүргізу кезінде Клиентті алып жүру қағидаларына;

- барынша тиімді өзара іс-қимыл жасау үшін қандай мәселені және қалай жақсы жасау керек екенін тікелей Клиенттен нақтылауға;

- барынша жайлы қызмет көрсету үшін қолжетімді шараларды қолдануға;

- егер Клиент сөйлесудің өзге тәсілін таңдамаса, Клиентке еріп жүрген адаммен емес, Клиенттің өзімен сөйлесуге;

- Клиентке қызмет көрсету процесінде стрестік факторларды азайтуға назар аудару;

2.7. Қызметкерлердің тиісті біліктілігін қамтамасыз ету үшін тиісті заңнамалық базамен қатар БҰЛ Бас Ассамблеясының 20068 жылғы 13 желтоқсандағы 61/106 қарарымен қабылданған Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны, қаржы ұйымының Клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі ішкі регламенттерін, сондай-ақ мүгедектердің әртүрлі қоғамдық ұйымдары мен бірлестіктері ұсынатын анықтамалық және оқыту материалдарын зерделеу;

2.8. Қаржы ұйымы бөлімшелерінің операция залының әкімшілері міндеттемелерінің тізімін қызмет көрсету және өзінен-өзі қызмет көрсету процесінде ахуалдық көмек көрсету жөніндегі талаптармен толықтыру;

2.9 Қызметкерлерді Клиентке қаржылық қызмет көрсетуге мүмкін болмаған жағдайда Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сілтеме жасай отырып бас тарту себептерін түсіндіруді білуге үйрету. Сұрату бойынша жазбаша нысанда дәлелді бас тарту ұсыну, Клиенттерді кемсітпеу саясатын қамтамасыз ету мақсатында құжатта бас тарту себептерін нақты тұжырымдай отырып тиісті құжатты жасау және Клиенттің қалауына сәйкес қағаз тасымалдағышпен немесе электрондық түрде Клиентке, оның өкіліне не Клиент болмаған кезде оған еріп жүрген адамға беру;

2.10. Байланыс орталықтарының, онлайн-чаттардың және онлайн-бейнеконсультациялардың қызметкерлері үшін Клиенттермен дұрыс әңгіме жүргізуді қамтамасыз ететін әңгімелесу сценарийлерінң (скрипттердің) болуын көздеу;

2.11. Клиенттердің әртүрлі санаттарының жұмыс істеп тұрған банкоматтарды жайлы пайдалануын қамтамасыз ету үшін барабар шешімдерді көздеу (мүмкіндік болған кезде);

2.12. Эмбоссирлеу әдісімен картаның нөмірі мен қолданылу мерзімін енгізе отырып Клиенттің төлем картасын алуын қамтамасыз ету;

2.13. бөлімшелерде Клиенттерге басымдықпен қызмет көрсетуді жүзеге асыру;

2.14. Бөлімшенің кіреберісіне таңбаланған, Клиенттерді ағза функцияларының қандай да болсын бұзылуы бар Клиенттер үшін осы бөлімшенің қолжетімділігі туралы хабардар ететін тақтайшаны орналастыру;

2.15. Клиентке қызметкерлерді, оның ішінде операция залының әкімшісін өзінің келгені туралы хабардар етуге мүмкіндік беретін тетіктің болуын қамтамасыз ету: мысалы, бөлімшенің кіреберісіне арнайы батырма орналастыру, оның ішінде бөлімшеге кіру кезінде көмек көрсету және қолжетімді болу үшін, атап айтқанда, тірек-қозғалыс аппараты бұзылған Клиенттер үшін;

2.16. Клиентке қызмет көрсету кезінде Клиенттің келісімімен, оның

ішінде еріп жүретін адам туралы мәліметтерде тиісті белгі болған кезде оның қатысуына кедергі жасамау;

2.17. Бөлімшелердегі оған сәйкес келетін бейімделген шешімдер, оның үй-жай бойынша жайлы орналасу, қызмет көрсетуі және өзіне қызмет көрсетуі туралы (мысалы, Клиентке қызмет көрсетуге арналған қызмет көрсету залдарында, арнайы орындарда қарама-қарсы таңбалаудың, еденде және қабырғада тұратын түйсіну көрсеткіштері мен кестелердің, дыбыс күшейткіштердің (индукциялық ілмек), дыбыстық ақпараттың, Клиенттердің қажеті үшін бейімделіп орналастырылған банкоматтардың болуы және т.б. туралы), сондай-ақ бөлімшелерде жайлы қызмет көрсету және операцияларды жүзеге асыру, сондай-ақ көрсетілген қызметтерді толық алу үшін бұзушылықтардың түрлерімен Клиенттер талап ететін ассистивтік технологиялар мен құрылғылардың болуы туралы Клиентті хабардар ету;

2.18. Клиентті қаржы ұйымындағы қолда бар арнайы өнімдер және көрсетілетін қызметтер туралы, сондай-ақ Клиенттер үшін қазіргі жеңілдік талаптары, мөлшерлемелер, тарифтер және қызмет көрсету нұсқалары (олар болған кезде) туралы хабардар ету;

2.19. Орын алған кемшіліктер салдарынан жеке ол қол қоюға мүмкіндігі жоқ Клиентке Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын ескере отырып, құжатқа қол қоюдың бірнеше нұсқаларын ұсыну, мысалы: факсимиле, электрондық қолтаңба, оның ішінде клиенттің биометрикалық деректерін қосымша пайдалана отырып, немесе клиент өкілінің қол қоюы, сондай-ақ қол қоюға арналған құжаттың белгіленген жерінің шекарасын белгілеуге арналған арнайы трафарет ретінде осындай бейімделген құрылғыны пайдалана отырып, қол қою;

2.20. Интернет-сайтты және (немесе) мобильдік қосымшаны пайдалана отырып аралық қызмет көрсету мүмкіндігі туралы, клиенттердің осы санатына қашықтан қызмет көрсетуге арналған бейімді шешімдер туралы, сондай-ақ аралық арналарды (мысалы, байланыс-орталықтары, онлайн-бейнеконсультациялар) және қашықтан сәйкестендіру мен бірегейлендіруді пайдалана отырып, қаржылық қызметтерге қолжетімділіктің өзге де мүмкіндіктері туралы Клиентті хабардар ету. Клиенттер үшін маңызды операцияларды жасауды растайтын бірнеше балама арналардың болуы және оларды пайдалану мүмкіндігін көздеу – мысалы, телефон қоңырауы, чат, смс, бейне-чат және басқалары;

2.21. Клиент көрсеткен электрондық почтаға интернет-сайттағы жеке кабинет арқылы немесе мобильдік қосымшада, оның ішінде көру қабілеті бұзылған Клиенттер үшін экрандық қолжетімдік бағдарламаларымен оқу үшін қолданылатын форматта Клиентке аралық қызмет көрсету кезінде Клиентке қатысты құжаттаманы (өзгерістерден қорғай отырып) жіберу мүмкіндігін қамтамасыз ету;

2.22. Клиенттермен өзара іс-қимыл кезінде чатта өзара іс-қимыл аяқталғаннан кейін Клиенттің электрондық почтасына чаттың хаттамасын жіберуді көздеу;

2.23. Клиенттің немесе оның өкілінің өтініші бойынша, не Клиенттің келісімімен және оның қатысуымен ілесіп жүретін адамның өтініші бойынша ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің белгілі арналарын өшіру (бұғаттау);

2.24. Клиентке бастапқы қызмет көрсету кезінде оның келісімі бойынша ағза функцияларының бұзылу түрі туралы белгілер, Клиентте орын алған қызмет көрсету шектеулері мен ерекшеліктері, сондай-ақ осы Клиенттің жанындағы адам туралы мәліметтерді енгізу. Сәйкестендіру мен бірегейлендірудің стандартты тәсілдеріне толықтыру (PIN-кодтар, парольдар, код көздері және т.б.) ретінде клиентке сәйкестендіру мен бірегейлендірудің бірнеше тәсілдерін ұсыну, оларды Клиент аралық қызмет көрсету және өздігінен қызмет көрсету кезінде – мысалы, оған сәйкес келетін сәйкестендіру мен бірегейлендірудің биометрикалық тәсілдерін пайдалана алады;

2.25. Клиенттердің банк шоттарымен алаяқтықтың аса жоғары тәуекелін ескере отырып, олардың дербес деректерін қорғау және қаржы ұйымына орналастырылған ақша қаражатының сақталуы бойынша шаралар әзірлеу;

2.26. Төтенше жағдай туындаған кезде көшіру қажеттігі болған жағдайда Клиенттерге үй-жайлардан шығуға көмектесу;

2.27. Клиенттің (әлеуетті Клиенттің) өтінімі бойынша үйге жеке келіп қызмет көрсетуді жүзеге асыру мүмкіндігін пысықтау.

III. Көру қабілеті бұзылған клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері

3. Көру қабілеті бұзылған клиенттерге қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналарды жүзеге асыру ұсынылады:

3.1. бөлімшеге Клиенттің жолсерік итпен кіру тәртібін анықтау;

3.2. Көру қабілеті бұзылған клиентке алдын ала өзін таныстыра отырып және Клиентке тікелей онымен қарым-қатынас болатынын көрсете отырып, қаржы ұйымының бөлімшесінде бағдарлай алу бойынша көмек көрсету;

3.3. Банкоматтарды дыбыстық, оның ішінде Клиенттің құлаққап құрылғысында қосу функциясы болған кезде арнайы жұмыс режиміне ауысуға мүмкіндік беретін мәзірмен жабдықтау. Зағип клиенттер үшін көрсетілген арнайы жұмыс режимі аясында операцияларды жасау қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін банкомат экранын өшіру мүмкіндігін қарастыру;

3.4. Зағип клиент оны пайдалану кезінде банкоматтың жанындағы адамдар үшін банкомат экранында ақпаратты көру мүмкіндігін шектеу, мысалы, банкоматтың бүйірлеріне арнайы экрандар / перделер орнату;

3.5. Көру қабілеті бұзылған клиенттердің пайдалануы үшін ыңғайлы банкоматтарды таңбалау, мысалы, банкоматтың құлаққап қосу функциясы, бүйір жақтарында бүркеу перделерімен / экрандарымен жабдықталған, арнайы жұмыс режимі, оның ішінде банкомат экранына ақпаратты шығаруды

өшіру мүмкіндігінің болуы;

3.6. Егер көру қабілеті бұзылған Клиент банкоматты пайдаланғысы келсе, оған осы банкоматтың өзіне сәйкес келетін бейімделу ерекшеліктері туралы хабарлаңыз және көмек ұсыныңыз, мысалы:

- клиенттің қажеттілігіне бейімделген банкоматқа дейін ертіп апару;
- құлаққапқа арналған аудио ұясы бар екені туралы хабарлау және құлаққапты қосуға көмектесу;

- нақты банкоматтың клавиатурасының құрылғысы туралы (сандық клавиатураның түрі туралы (пернелердің орналасу тәртібі 1-9) және тактильді белгілердің болуы, клавиатурадағы Брайльдің бедерлі-нүктелі қарпі және клавиштердің негізгі белгілері, сондай-ақ банкоматтың өзге ажыратқыштары мен функционалдық бөлшектері туралы (купюра қабылдағыш, кардридер және т.б.) хабардар ету. Клиентке оның өтініші бойынша банкоматтың қандай да бір бөлшегінің орналасқан жерін анықтауға көмектесу;

3.7. Егер төлем карточкасында эмбоссирлеу немесе өзге тактильді тану белгілері болмаған жағдайда, Клиентке төлем карточкасын банкоматқа дұрыс салу қиынға соққан кезде көмек көрсету;

Егер банкомат көру қабілеті бұзылған клиенттің өз бетінше пайдалануына бейімделмесе (мысалы, аудио коннекторы және тиісті басқару мүмкіндігі болмаса немесе көру қабілеті бұзылған клиент үшін қолжетімді болмайтын тек сенсорлық экраны болса), клиент PIN - кодты (парольді, Клиенттің басқа идентификаторын) өз бетінше енгізгеннен кейін операциялық зал әкімшісі Клиентке операцияларды жасауға көмек көрсетуі керек, мысалы, өз іс-әрекеттерін түсіндіре отырып, Клиентке қажетті операцияны жүргізу үшін банкомат батырмаларын немесе сенсорлық экранды басып көмектесу. Бұл жағдайда қаржы ұйымы қызметкерінің банкоматты қолдана отырып операциялар жасауда көру қабілеті бұзылған клиентке көмек көрсетуі осы ұйымның басқа қызметкерінің көзбен шолып бақылауымен жүзеге асырылады. Көрсетілген көмек көрсету мүмкіндігі қаржы ұйымы қызметкерінің Клиенттің атынан заңдық маңызы бар іс-әрекеттер жасауына, сондай-ақ банктік құпияға жататын ақпаратты тарату тәуекелінің туындауына әкеп соқтырмауға тиіс. Егер Клиенттің банкоматтың ерекшеліктеріне байланысты PIN-кодты (пароль, өзге сәйкестендіргіш) өз бетінше енгізу мүмкіндігі болмаса, операциялық залдың әкімшісі Клиентке PIN-кодты (пароль, өзге сәйкестендіргіш) өз бетінше енгізуді қамтамасыз ететін өзге банкоматта қажетті операцияны жасаудың баламалы нұсқасын ұсынуы немесе көру қабілеті бұзылған клиентті қызмет көрсету терезесіне ертіп апаруы тиіс;

3.8. Электрондық кезек нөмірі мен тиісті қызмет көрсету терезесінің электрондық таблосын уақтылы дауыстауды және анық дыбыстауды қамтамасыз ету;

3.9. Көру қабілеті бұзылған Клиентке басым қызмет көрсетуді көздейтін электрондық кезек талонын алуға көмектесу және электрондық

таблода тиісті нөмір пайда болған кезде, әсіресе, егер электрондық кезек талонының нөмірі дыбысталмаған жағдайда, қызмет көрсетудің қажетті терезесіне көшуге көмек көрсету;

3.10. Операциялық залда көру қабілеті нашар клиенттерге кез келген ақпаратпен ыңғайлы танысу және операциялар жүргізу үшін талап етілуі мүмкін лупаның немесе электрондық қолмен бейне-ұлғайтқыштың және осындай мүмкіндік болған кезде қызмет көрсету аймағында электрондық стационарлық бейне-ұлғайтқыштың болуын қамтамасыз ету. Қызмет көрсетер алдында Клиентті бөлімшеде операцияларды ыңғайлы жүзеге асыру үшін көру қабілеті бұзылған клиенттерге қажет болуы мүмкін электрондық қолмен бейне ұлғайтқышты және басқа да ассистивті технологиялар мен құрылғыларды пайдалану мүмкіндігі туралы хабардар ету: мысалы, көру қабілеті бұзылған клиенттің өз қолын қоюы үшін орынды белгілеуге арналған мамандандырылған трафареттер және қаржы ұйымы көру қабілеті бұзылған клиенттерге қызмет көрсету кезінде толыққанды қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін пайдалануға құқылы басқа құрылғылар;

3.11. Көру қабілеті бұзылған клиенттен ақпаратпен және құжаттамамен, оның ішінде қол қою үшін ұсынылатын (шарт, қызмет көрсетуге келісім және т. б.) танысудың қандай тәсілі ол үшін қолайлы болып табылатынын нақтылау. Бөлімшеде қызмет көрсету кезінде өзара іс-қимылдың бірнеше іске асырылатын балама арналарын ұсыну, мысалы: үлкейтілген қаріппен жарқыраудың пайда болуын болдырмайтын күңгірт қағазда қағаз тасымалдағыштағы құжатты ұсыну (мұнда және бұдан әрі - кегль кемінде 16 тармақ); экранда қол жеткізу бағдарламаларымен (мұнда және бұдан әрі – PDF (міндетті түрде мәтіндік қабаты бар), RTF, TXT, DOC (X)) оқу үшін қолжетімді форматта өзгерістерден қорғай отырып, құжатты қолма-қол (қағаз тасымалдағышта) және (немесе) қолжетімді форматта электрондық түрде (клиент көрсеткен электрондық пошта мекенжайына жіберу, клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т. б.) ұсыну; қаржылық қызмет көрсету туралы шарттың мәтінін және Клиент қол қоятын өзге де құжаттарды дыбыстап оқу;

3.12. Нашар көретін пайдаланушылардың банкомат интерфейсі мен қашықтық арналарды (интернет - сайт және мобильді қосымша) көзбен көріп қабылдауын жеңілдететін мүмкіндіктердің болуын қамтамасыз ету (атап айтқанда, түстердің контрастылығы деңгейін өзгерту, қаріп өлшемін ұлғайту, ақпаратты дыбыстау және т. б.);

3.13. Байланыс орталығы арқылы қызмет көрсету кезінде көру қабілеті бұзылған клиенттермен өзара әрекеттесу мүмкіндігін қамтамасыз ету. Телефон арқылы қызмет көрсету кезінде клиентке оны іске асырудың техникалық мүмкіндігі болған кезде биометриялық дауыстық аутентификаттаудан өту ұсынылады. Көрсетілген мүмкіндік болмаған кезде толық көлемде қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін телефон бойынша аутентификаттаудың өзге әдістерін іске асыру.

IV. Есту және /немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері

4. Есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттерге қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

4.1. Есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттен ол үшін қандай қарым-қатынас әдісі мен ақпарат алу арналары ең қолайлы екенін анықтау. Есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентпен қарым-қатынас жасау кезінде оған өз ойын жеткізуге мүмкіндік беру, сөзін бұзбауға, оны асықтыруға және ол үшін сөйлемді аяқтауға болмайды немесе клиентке ыңғайлы балама қарым-қатынас әдісін ұсынуға, мысалы, қағаз және қаламды, телефонды пайдалану және т. б. мүмкіндік беру.

4.2. Клиенттің айтылған ақпаратты ерін қозғалысы арқылы оқуы кезінде ыңғайлылықты қамтамасыз ету үшін, қалыпты дауыспен Клиенттің бетіне қарап, анық және түсінікті артикуляциямен, тиісті өтініш болмаған жағдайда дауыс көтермей сөйлеу.

Мүмкіндік болған жағдайда, Клиентке жақсы естілетін жақта отыру. Егер Клиент ақпаратты қайталауды сұраған жағдайда, мүмкіндігінше жай сөйлеммен және оның мәнін сақтай отырып, басқа сөздермен қайталау.

4.3. Егер есту қабілеті бұзылған Клиенттің назарын аудару қажет болса, мысалы, қолыңызды бұлғаңыз немесе Клиентке қолыңызды (әдетте, иыққа дейін немесе шынтақтан жоғары) тигізіңіз.

4.4. Клиентпен келіссөздерге ымдау тілінде сөйлейтін маманның қатысуын қамтамасыз ету қажет. Егер бөлімшеде ымдау тілінде сөйлесе алатын маман болса, электронды кезек жүйесіне есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентке операциялар жасау кезінде көмектесу үшін осындай маман таңдау мүмкіндігін енгізу керек. Бөлімшеде ымдау тілімен сөйлесе алатын маман болмаған жағдайда немесе Клиенттің тиісті өтініші бойынша Клиенттің ымдау тілін білетін қаржы ұйымының маманымен онлайн-бейнеконсультация жүргізу, Клиентпен жазбаша қарым-қатынас жасауды, жеке сурдоаудармашы арқылы байланыс жасау мүмкіндігін не Клиенттің Клиентке тиесілі мобильді құрылғының көмегі арқылы қашықтықтан көрсетілетін сурдоаударма қызметін қолдануын қамтамасыз ету қажет.

4.5. Клиенттің келісімі болған кезде, ол туралы мәліметтерде тиісті белгілердің болуын тексеру арқылы Клиентке қызмет көрсету кезінде жеке сурдоаудармашының немесе тифло-сурдоаудармашының болуына кедергі жасамау қажет. Егер соқыр-саңырау, саңырау немесе нашар еститін клиентті бірге алып жүруші, ол ымдау тілінің аудармашысымын (сурдоаудармашы, тифло-сурдоаудармашы) десе, онда қызметкер ымдау тілінің аудармашысынан тиісті құжаттарды ұсынуды және олардың көшірмелерін жасауды сұрай алады. Жеке куәліктен (төлқұжаттан) басқа аудармашыдан білімі мен біліктілігі туралы құжатты сұрай алады.

Қауіпсіздік мақсатында, егер тиісті техникалық мүмкіндіктер болса,

бұл туралы ымдау тілі аудармашысы мен Клиентті алдын ала хабардар ете отырып көрсетілетін қызметтің бейнежазбасын жүргізуге болады. Сондай-ақ, ымдау тілі аудармашысынан құжат мәтінін бұрмаламай аударғанын көрсете отырып, құжатқа (кредиттік шартқа, ипотека шартына және т.б.) қол қоюын сұрау керек;

4.6. Электрондық кезек нөмірлерінің және тиісті терезенің электронды таблода уақтылы үлкен және анық көрсетілуін қамтамасыз ету қажет. Есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттерге кейін қарау үшін кез келген құжаттың электрондық көшірмесін алу мүмкіндігін ұсыну, оның мазмұны Клиентке дәл және толық жеткізілуі керек (Клиент көрсеткен электрондық поштаға жіберу, Клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.);

4.7. Бөлімшеде есту немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттерге, егер бөлімшеде ымдау тілінде сөйлейтін мамандар болмаса, ымдау тілінде сөйлейтін маманнан консультация және қызмет алуға мүмкіндік беретін онлайн-бейнеконсультация жүргізуге мүмкіндік беретін құрылғыны орналастыру қажет. Мұндай нұсқаны есту және сөйлеу қабілеті бұзылған клиентке ұсыну қажет;

4.8. Сөйлесу арқылы араласуды көздемейтін өзара іс-қимыл арнасының көмегімен байланыс орталықтары арқылы есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттерге авторландыру және өзара іс-қимыл мүмкіндігін қамтамасыз ету;

4.9. Қаржы ұйымының қызметкерімен интернет-сайтта және мобильді қосымшада қашықтықтан аутентификациядан өту мүмкіндігімен онлайн-бейнеконсультация өткізу мүмкіндігін енгізу қажет. Осы қызмет шеңберінде міндетіне қаржы операцияларын жүргізу кіретін маман мен есту және/немесе сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттің арасында ақпаратпен алмасуға ықпал ететін қаржы ұйымының қызметкерлері немесе ресми делдалдар арасынан кәсіби сурдоаудармашылардың болуын қамтамасыз ету керек.

V. Тірек - қимыл аппараты бұзылған клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері

5. Тірек-қимыл аппараты бұзылған (соның ішінде қолдары дұрыс икемге келмейтін, аяқ-қолдары жоқ) клиенттерге қызмет көрсеткен кезде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

5.1. Клиент үй-жайға өз бетімен кіруден қиналған жағдайда, оның кіруіне көмектесу. Бөлімшеде автоматты түрде ашылатын есік болмаған жағдайда, үй-жайға кірер есікті ашуға көмектесу;

5.2. Мүгедектер арбасын пайдаланушылар үшін күту залында арнайы бөлінген орындар және күту үшін отыратын орындар көзделсін. Клиентті күту залындағы орынға дейін алып жүру;

5.3. Тірек-қимыл аппараты бұзылған Клиентке бөлімшеде бағыт беру. Клиентке электронды кезек талонын алу үшін қажетті маманды және қажетті

операцияны таңдауда көмек ұсыну. Тақтада талонда көрсетілген электрондық кезектің тиісті нөмірі пайда болған кезде Клиентті қызмет көрсету терезесіне немесе оған қызмет көрсететін орынға алып бару;

5.4. Клиенттерге, соның ішінде мүгедек арбасымен қозғалатын клиенттерге қызмет көрсету терезесіне кедергісіз кіруін қамтамасыз етуге;

5.5. Клиентті міндетіне қаржылық операцияларды жүргізу кіретін маманның көзі Клиенттің көзімен бір деңгейде болатындай орында, мысалы, қызмет көрсетуге арналған тіреулер мүгедектер арбасымен қозғалатын клиенттер үшін ыңғайлы қарым-қатынасты қамтамасыз етпеген жағдайда, арнайы төмен үстел басында қызмет көрсетуге;

5.6. Мысалы, банкоматтың құрылымы мен орналасуы мүгедектер арбасындағы адамға қабылдау құрылғысының, PIN-пернетақтасының және купюралар беру терезесінің саңылауына жетуге мүмкіндік беретінін көрсете отырып, мүгедектер арбасында қозғалатын клиенттердің пайдалануы үшін ыңғайлы банкоматтарды таңбалау. Қосымша, пандус немесе подиум көмегімен банкоматқа қол жеткізуді қамтамасыз ету;

5.7. Клиент өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысын, мәселен банкоматты пайдалануды жөн көрсе, оны қажеттілігіне бейімделген банкоматқа алып барыңыз (мысалы мүгедектер арбасын пайдаланушыларға арналған төмен банкоматтар);

5.8. Арбаның және басқа да шектеулердің болуына байланысты клиенттің төлем картасын банкоматтың есептеу құрылғысына енгізу кезінде қиындық көрмейтініне көз жеткізіңіз;

VI. Ақыл-ой кемістігі бар клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері

6. Қаржы ұйымдарында ақыл-ой кемістігі бар клиенттерге (оның ішінде есте сақтау қабілетінің бұзылуынан зардап шегетін адамдарға) қызмет көрсету кезінде:

6.1. Клиентке қаржы ұйымының бөлімшесінде жүріп-тұруға, электрондық кезек талонын алу үшін қажетті маманды және қажетті операцияны таңдауға көмек көрсету. Мұндай мүмкіндік болған жағдайда клиентке жалпы кезектен тыс қызмет көрсетуді қамтамасыз ету.

6.2. Барынша қарапайым, қысқа және сыйымды сөйлеу тұжырымдарын пайдалану (мысалы, «Сізді шығарып салуға рұқсат етіңіз» дегеннің орнына «Мен Сізді шығарып саламын»), анық және қалыпты қарқынмен сөйлеу, қажет болған жағдайда ақпаратты қайта дыбыстау, жұмсақ және мәжбүрлеусіз әрекет ету.

6.3. Егер мүмкіндік болса, клиентке жеке бөлмеде тыныш, қалыпты жағдайда қызмет көрсетуді қамтамасыз етіңіз, бұл Клиент үшін стресстік факторлардың пайда болуын болдырмайды, мысалы, адамдардың көп жиылуы, аса шулы болуы, кезекте ұзақ күту қажеттілігі және т. б.

6.4. Клиентті сайтта және мобильді қосымшада қашықтықтан қызмет

көрсету мүмкіндігі туралы, Клиентке қашықтықтан қызмет көрсету үшін жасалған бейімделген шешімдердің артықшылықтары туралы, сондай-ақ сәйкестендіру және аутентификациялаудың қашықтықтан қол жеткізу арналарын қолдана отырып, қызметтерге қол жеткізудің өзге де мүмкіндіктері туралы қысқаша, анық және түсінікті хабардар ету.

6.5. Клиенттерге құжаттардың қысқаша, оңай түсінікті және сыйымды тұжырымдамалары, логикалық параграфтар бойынша ақпаратты нақты бөлу және нақты ұсыну, бірдей жол ұзындығы, үлкейтілген қаріп, қарапайым суреттермен, иллюстрациялармен, схемалармен және/немесе диаграммалармен толықтырылған жеңілдетілген түрдегі арнайы нұсқаларын ұсыну.

6.6. Клиентке кейіннен Танысу үшін мазмұны дәл және толық көлемде клиенттің назарына жеткізілуге тиіс құжатқа қосымша ұсынылатын кез келген анықтамалық немесе түсіндірме құжаттың электрондық нұсқасын алуға мүмкіндік беру (Клиент үшін қолайлы электрондық поштаға жіберу, клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.). Қарапайым тұжырымдарды, ілеспе суреттерді, диаграммаларды және т.б. қолдана отырып, жеңілдетілген түрде түсініктеме беріңіз.

VII. Қорытынды ережелер

7. Қаржы ұйымдарында организм функцияларының және өзге де санаттардың көптеген бұзылулары бар Клиенттерге қызмет көрсету кезінде осы Әдістемелік ұсынымдарда жазылған ережелерді орынды үйлестіру қажет.

8. Осы Әдістемелік ұсынымдарға қосымша қаржы ұйымдарына:

- Клиенттерге қызмет көрсету үшін жеке бейімделген шешімдерді әзірлеу кезінде халықаралық тәжірибені ескеру;

- кәсіби салада тиісті біліктілігі және қажетті тәжірибесі бар Клиенттерді жұмысқа орналастыруды жүзеге асыру, оның ішінде эмоционалды зияткерлікті дамыту және қаржы ұйымының басқа қызметкерлерінің құзыреттілігін арттыру, сондай-ақ Клиенттер үшін физикалық және цифрлық арналардың, сондай-ақ қаржы өнімдері мен қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша үздік шешімдерді бірлесіп әзірлеу.