

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С
ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ
НАСЕЛЕНИЯ В АО «FORTEBANK»

Статья 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа и внутренними документами Банка.
2. Настоящий Порядок определяет особенности взаимодействия при предоставлении банковских услуг, совершении банковских операций и заключении сделок с клиентами, относящимися к категориям лиц с инвалидностью (далее – ЛСИ) и другим маломобильным группам населения (далее – МГН).
3. Банк обеспечивает равный доступ ЛСИ и МГН к банковским услугам наравне с другими клиентами.
4. Не допускается ограничение прав клиентов на получение банковских услуг по причине наличия инвалидности либо принадлежности к МГН.
5. Банк обеспечивает доступность банковских услуг для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения посредством обслуживания в подразделениях Банка и через дистанционные каналы обслуживания с учетом имеющихся технических возможностей Банка, с учетом требований законодательства Республики Казахстан и национальных стандартов в области доступности цифровых сервисов.
6. Банк обеспечивает предоставление информации о банковских продуктах и услугах в доступной для клиента форме с учетом особенностей восприятия информации.
7. Банк обеспечивает создание безбарьерной архитектурной среды в помещениях Банка, включая арендуемые, для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения с учетом требований законодательства Республики Казахстан и применимыми требованиями СТ РК 3844-2023, включая оснащение средствами доступа, ориентирования и вызова работника Банка.
8. Физическая адаптация помещений Банка направлена на обеспечение:
 - 1) беспрепятственного доступа в здания и помещения;
 - 2) возможности самостоятельного либо сопровождаемого передвижения внутри помещения;
 - 3) полноценного получения банковских услуг;
 - 4) безопасной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций.
9. При невозможности полностью приспособить объект Банка к потребностям ЛСИ и МГН Банк, при наличии соответствующей возможности, предоставляет Клиенту доступный альтернативный способ получения услуги без посещения такого объекта, в том числе посредством дистанционных каналов либо выездного обслуживания в порядке, установленном внутренними документами Банка.
10. Банк размещает в доступных информационных каналах актуальную информацию о доступности подразделений для ЛСИ и МГН, включая сведения об имеющихся адаптивных решениях, доступных услугах, режиме работы и способах получения ситуационной помощи.
11. При размещении устройств самообслуживания (банкоматы, терминалы) Банк обеспечивает учет потребностей лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения с использованием адаптивных решений, предусмотренных действующими нормативными требованиями и техническими возможностями соответствующих устройств.
12. При наличии парковки предусматривается выделение и разметка парковочных мест для ЛСИ и МГН, а также организация безопасного маршрута от парковки ко входу в помещение Банка.
13. При обслуживании ЛСИ и МГН работник Банка вправе уточнить у клиента предпочтительный способ взаимодействия и получения информации.
14. При обращении клиента, относящегося к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения, работники Банка оказывают ситуационную помощь, включая навигацию по подразделению Банка, содействие в получении информации, включая сопровождение к первому доступному менеджеру при наличии такой возможности.
15. Клиенты из числа ЛСИ и МГН обслуживаются в подразделениях Банка в приоритетном порядке с учетом характера запрашиваемой услуги и текущей возможности соответствующего работника Банка.
16. При обращении лица с инвалидностью или другого лица, относящегося к маломобильным группам населения, работники Банка при необходимости информируют клиента о доступных адаптивных решениях, имеющихся в подразделении Банка, включая специальные места обслуживания, средства

навигации, специальные технические и ассистивные средства, а также иные средства обеспечения доступности банковских услуг.

17. При обращении лица с инвалидностью или другого лица, относящегося к маломобильным группам населения, Банк вправе получать информацию (с согласия клиента) о его инвалидности и особых потребностях в обслуживании через государственную информационную систему «Smart Bridge» или другие альтернативные базы данных по идентификации клиента категории ЛСИ и МГН.

18. Банк не препятствует присутствию при обслуживании Клиента из числа ЛСИ и МГН выбранного им лица, в том числе сопровождающего лица, представителя, доверенного лица, сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика, при наличии согласия Клиента. Объем участия такого лица определяется волеизъявлением Клиента, законодательством Республики Казахстан и документами, подтверждающими его полномочия, если наличие таких полномочий требуется.

19. Присутствие лица при обслуживании Клиента само по себе не предоставляет такому лицу права совершать юридически значимые действия от имени Клиента, распоряжаться его деньгами, подписывать документы либо получать сведения, составляющие банковскую или иную охраняемую законом тайну. Такие действия допускаются при наличии согласия Клиента и (или) надлежащим образом подтвержденных полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

20. При согласии клиента Банк вправе зафиксировать в информационных системах Банка сведения об особенностях обслуживания клиента, включая сведения о виде нарушения функций организма (при наличии такой информации у клиента и его согласии на ее предоставление), имеющихся ограничениях, предпочтительном способе коммуникации, необходимости привлечения переводчика, необходимости участия сопровождающего лица, необходимости использования специальных средств обслуживания, а также предпочтительном способе идентификации и аутентификации клиента. Указанные сведения используются исключительно для обеспечения доступности банковских услуг и повышения качества обслуживания клиента.

21. До совершения банковской операции либо заключения договора работник Банка обязан предоставить клиенту полную и достоверную информацию об условиях соответствующей операции, либо сделки.

22. По запросу клиента информация может быть предоставлена:

- 1) на бумажном носителе;
- 2) в электронном формате;
- 3) посредством направления на адрес электронной почты клиента;
- 4) путем устного разъяснения условий сделки;
- 5) иным способом, обеспечивающим понимание клиентом условий сделки.

23. Работник Банка обязан убедиться, что клиенту разъяснены существенные условия договора, тарифы, комиссии, обязательства сторон и иные условия, влияющие на принятие клиентом решения.

24. При необходимости клиенту предоставляется дополнительное время для ознакомления с документами и получения разъяснений.

25. По запросу клиента с нарушениями зрения работник Банка обеспечивает ознакомление с документами в доступной форме. В целях ознакомления клиента с документами Банк может использовать:

- 1) устное оглашение содержания документа;
- 2) направление документа в электронном формате;
- 3) увеличенный размер шрифта;
- 4) технические и ассистивные средства (в том числе рельефно-точечный шрифт Брайля), имеющиеся в Банке.

26. При обслуживании клиента с нарушениями слуха и (или) речи Банк обеспечивает возможность коммуникации способами, доступными для клиента. Для взаимодействия с клиентом могут использоваться:

- 1) письменное общение;
- 2) обмен электронными сообщениями;
- 3) видеосвязь;
- 4) услуги сурдопереводчика;
- 5) услуги тифлосурдопереводчика.

27. При наличии технической возможности в подразделениях Банка могут использоваться специальные технические средства для обслуживания лиц с нарушением слуха, включая системы усиления звука и индукционные системы передачи сигнала.

28. При первичной выдаче платежной карты Клиенту из числа ЛСИ и МГН Банк предоставляет доступный способ самостоятельного установления ПИН-кода, а при наличии соответствующей технической возможности обеспечивает печать ПИН-кода рельефно-точечным шрифтом Брайля.

29. В случаях, когда клиент в силу стойких нарушений функций организма объективно не способен собственноручно проставить подпись на бумажных носителях банковских документов, Банк признает и допускает следующие альтернативные способы фиксации его воли и подписания документов:

1) Использование специализированного трафарета: проставление собственноручной подписи клиентом с использованием специальной формы (трафарета), фиксирующей и обозначающей границы поля документа, предназначенного для подписи.

2) Использование аналога собственноручной подписи (факсимиле): использование клиентом факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Республики Казахстан.

3) Электронное подписание: подписание документов посредством электронной цифровой подписи (ЭЦП) или через каналы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) с обязательным прохождением клиентом биометрической идентификации Банка.

4) Подписание документов через каналы дистанционного банковского обслуживания с использованием предусмотренных Банком способов идентификации и аутентификации;

5) Привлечение уполномоченного/законного представителя: проставление подписи за клиента его законным представителем либо лицом, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности;

30. При использовании дистанционных каналов обслуживания Банк вправе применять биометрическую идентификацию и иные способы подтверждения волеизъявления клиента, предусмотренные внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

31. Банк не препятствует участию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика клиента при наличии согласия клиента.

32. При совершении операций и оформлении сделок с участием личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика клиента, Банк осуществляет верификацию личности, путем ознакомления с документом, удостоверяющим личность, а также проверку его квалификации путем ознакомления и снятия копии документа, подтверждающего квалификацию переводчика жестового языка.

1) До начала проведения операции и ознакомления с условиями сделки переводчик обязан подписать Обязательство о неразглашении сведений, составляющих банковскую, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, по форме, утвержденной Банком.

2) Процесс совершения сделок (кредитных договоров, договоров залога, открытие вкладов) с участием стороннего переводчика подлежит обязательной аудиовидеофиксации силами Банка (при наличии согласия клиента).

33. Факт осуществления перевода и подтверждение верности переданной информации фиксируются путем подписания переводчиком Листа совершения операции / обслуживания клиента с условиями сделки в особом порядке (Приложения 23, 24 к Правилам), прилагаемого к основному договору (соглашению). Переводчик обязан проставить на данном документе личную подпись и собственноручно нанести текст: «Текст сопутствующих документов и условия сделки переведены мной клиенту в полном объеме, верно и без искажений».

34. При наличии технической возможности клиентам могут предоставляться:

- 1) адаптированные интерфейсы;
- 2) альтернативные способы аутентификации;
- 3) биометрическая идентификация;
- 4) онлайн-консультации;
- 5) получение документов в электронном виде.

35. По запросу клиента Банк может использовать альтернативные способы подтверждения операций в соответствии с внутренними документами Банка, например, с участием доверенного лица.

36. В целях снижения рисков мошенничества Банк после запуска соответствующего функционала предоставляет Клиенту из числа ЛСИ и МГН возможность назначить доверенное лицо для дополнительного контроля отдельных операций, совершаемых через дистанционные каналы.

37. Доверенное лицо с согласия Клиента получает информацию о планируемой операции в объеме, необходимом для ее подтверждения либо отклонения, но не вправе самостоятельно инициировать операции или распоряжаться деньгами Клиента.

38. Порядок подключения, использования и отключения сервиса определяется условиями Банка и применяется с даты его ввода в эксплуатацию.

39. Запрос Сопровождаемого или Доверенного лица на отключение сервиса дополнительного контроля операций подлежит проверке Банком на предмет возможного мошенничества. При наличии оснований Банк вправе приостановить отключение сервиса до завершения проверки.

40. Банк обеспечивает сохранность банковской тайны, персональных данных и иной информации ограниченного доступа при обслуживании ЛСИ и МГН.

41. При обслуживании лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения Банк применяет меры защиты информации и меры безопасности, предусмотренные внутренними документами Банка и направленные на минимизацию рисков мошенничества и несанкционированного совершения операций.

42. Передача сведений сопровождающим лицам, переводчикам либо иным третьим лицам осуществляется только с согласия клиента, либо в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

43. Прямой или косвенный отказ в предоставлении банковских услуг клиентам по причине наличия у них инвалидности или принадлежности к МГН категорически запрещен.

44. В случае невозможности оказания услуги по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан или внутренними документами Банка, клиенту предоставляется мотивированный отказ.

45. Мотивированный отказ предоставляется клиенту либо его представителю в порядке и сроки, установленные Правилами и внутренними документами Банка.

46. Подробный порядок действий работников, направленный на обеспечение обслуживания ЛСИ и МГН в различных каналах взаимодействия, регулируется внутренними документами Банка.