

"Қазақстан Халық Банкінің
өмірді сақтандыру бойынша
"Халық-Life"
еншілес компаниясы"
акционерлік қоғамы



Акционерное общество
"Дочерняя компания
Народного Банка Казахстана
по страхованию жизни
"Халык-Life"

«Халық-Life» АҚ Басқармасының
шешімімен
(2026 жылғы «02» қыркүйек
№ 54 отырыс хаттамасы)
Б Е К І Т І Л Д І

**«Халық-Life» АҚ-ның мүгедектігі бар адамдардың және
жүріп-тұруы шектеулі топтарына жеке және қашықтан
қызмет көрсету ережелері**

Алматы
2026

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Халық-Life» АҚ-ның мүгедектігі бар адамдардың және жүріп-тұруы шектеулі топтарына жеке және қашықтан қызмет көрсету туралы ережелері (бұдан әрі – Ережелер) Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII Әлеуметтік кодексіне, Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 18 желтоқсандағы № 126-II «Сақтандыру қызметі туралы» Заңына, Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңына, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу және қадағалау агенттігі Басқармасының 2010 жылғы 1 наурыздағы № 25 қаулысымен бекітілген Сақтандыру ұйымының сақтандыру қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға (бұдан әрі – АФР № 25 талаптары), Қазақстан Республикасының «Қаржы ұйымдарының мүгедектігі бар адамдардың және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да және жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету бойынша бөлімшелерінің қолжетімділігіне қойылатын талаптар» ұлттық стандартына, «Халық-Life» АҚ-ның (бұдан әрі – Компания) жарғысына және өзге де ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.

2. Осы Ережелер Компанияның қаржылық (сақтандыру) қызметтеріне мүгедектігі бар адамдардың (бұдан әрі – МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (бұдан әрі – ХЖШТ) өкілдерінің кедергісіз қол жеткізуін қамтамасыз ету мақсатында МБА/ХЖШТ-ға жеке (бетпе-бет) және қашықтан қызмет көрсету процестерінің бірыңғай тәртібін, стандарттары мен талаптарын айқындайды.

3. Осы Ережелердің мақсаты – инклюзивті және кедергісіз ортаны қалыптастыру, мүгедектік белгісі бойынша кемсітушіліктің кез келген нысанына жол бермеу және құрмет, теңдік пен жеке тәсіл қағидаттарына негізделген клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейін қамтамасыз ету болып табылады.

4. Осы Ережелер МБА/ХЖШТ-ға қызмет көрсету процесіне тартылған Компанияның барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

2-тарау. Терминдер мен анықтамалар

Осы Ережелерде мынадай терминдер мен анықтамалар қолданылады:

1) мүгедектігі бар адам (МБА) – ауруларға, жарақаттардың салдарына немесе ақауларға байланысты ағза функцияларының тұрақты бұзылуымен денсаулығының бұзылуы бар, бұл тіршілік әрекетінің шектелуіне әкелетін және соның салдарынан оны әлеуметтік жағынан қорғау қажет етілетін адам;

2) халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖШТ) – өз бетінше жүріп-тұру, қажетті қызметті немесе ақпаратты алу, сондай-ақ кеңістікте бағдарлану кезінде қиындықтарға тап болатын адамдар (денсаулығы уақытша бұзылған адамдар, жүкті әйелдер, егде жастағы адамдар, балалар арбасымен жүретін адамдар және т.б.);

3) инклюзивті қызмет көрсету – клиенттердің әртүрлі санаттарының ерекше қажеттіліктеріне бейімделген, кемсітушілікті болдырмайтын және барлығына тең жағдайлар жасайтын қызметтерді ұсыну процесі;

4) қашықтан қызмет көрсету – клиенттің Компанияның кеңсесінде физикалық қатысуынсыз ақпараттық және сақтандыру қызметтерін көрсету (корпоративтік сайт, мобильді қосымшалар, Байланыс орталығы, мессенджерлер арқылы).

3-тарау. Филиалдар мен бөлімшелерде жеке (бетпе-бет) қызмет көрсету тәртібі

§1. Физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету

6. Филиалдардың басшылары МБА мен ХЖШТ-ның Компанияның ғимараттары мен үй-жайларына, оның ішінде жалға алынған ғимараттар мен үй-жайларға кедергісіз қол жеткізуін қамтамасыз етуге міндетті.

7. Кіреберіс топтары сырғанамайтын жабындысы бар пандустармен, тұтқалармен, қызметкерді шақыру түймесімен (қолжетімді биіктікте), кеңейтілген есік ойықтарымен жабдықталуға, сондай-ақ қолжетімділік пиктограммаларымен белгіленуге тиіс. Кіреберіске жақын жерде, болған жағдайда, «мүгедектігі бар адам» танымдық белгісі бар көлік құралдарына арналған тұрақ орындары көзделуге тиіс.

8. Шыны есіктер мен қалқалар көру қабілеті төмен клиенттерге ескерту жасау мақсатында ашық түсті контрастты таңбалармен (көз деңгейінде) белгіленуге тиіс.

9. Бөлімшенің ішінде кресло-арбамен жүріп-тұруға кедергі келтіретін табалдырықтарсыз, ыңғайлы отыратын орындары бар күту аймақтары көзделуге тиіс. Бөлімшеге кіреберісте осы бөлімшенің клиенттердің қандай санаттарына (тірек-қимыл аппараты, көру, есту қабілеттері бұзылған адамдарға) қызмет көрсетуге бейімделгені туралы ақпаратты орналастыру ұсынылады.

§2. Бетпе-бет өзара іс-қимыл жасау стандарттары

10. МБА және ХЖШТ санатына жататын клиенттерге кезектен тыс қызмет көрсетіледі. Кез келген бос қызметкер клиентке міндетті түрде барып, оны қарсы алуға және оған қажет қызметті көрсетуі тиіс.

11. Есту қабілеті бұзылған клиентпен қарым-қатынас жасау кезінде қызметкер:

1) анық сөйлеуге, еріннен оқу мүмкіндігі үшін бетін қолымен жаппауға;

2) қарапайым және қысқа сөйлемдерді пайдалануға;

3) қажет болған жағдайда байланыстың баламалы арналарын: қағаз жүзінде жазысуды, планшет немесе компьютер экранында мәтін теруді пайдалануға;

4) клиент шақырған ымдау тілінің аудармашысына қызмет көрсету процесіне қатысуға мүмкіндік беруге немесе техникалық мүмкіндік болған жағдайда ымдау тілін меңгерген қызметкермен бейне-консультация ұйымдастыруға тиіс.

12. Көзі көрмейтін немесе көру қабілеті төмен клиенттермен қарым-қатынас жасау кезінде қызметкер:

1) алдымен өзін таныстыруға және қатысып отырған басқа қызметкерлерді аты-жөнімен атауға;

2) отыруды ұсынған кезде клиенттің қолын орындықтың арқалығына немесе шынтақ қойғышына қоюға;

3) өзінің барлық іс-әрекетін дауыстап түсіндіруге (мысалы: «Қазір мен шартты басып шығарамын», «Мен сізге қаламды ұсынамын»);

4) қол қою алдында сақтандыру шартының, жадынамалардың барлық талаптары мен сомаларын міндетті түрде дауыстап оқып беруге;

5) құжаттарға қол қою үшін тифломаркерлерді немесе арнайы трафареттерді (рамкаларды) пайдалануға, ал өз қолымен қол қою мүмкін болмаған жағдайда клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген баламалы тәсілдерді (факсимиле, электрондық цифрлық қолтаңба, клиенттің өкілі арқылы қол қою) ұсынуға тиіс.

13. Кресло-арбаны пайдаланатын клиенттермен қарым-қатынас жасау кезінде қызметкер процесті клиентпен көз деңгейі бірдей болатындай етіп ұйымдастыруға тиіс.

14. Клиенттің келісімімен оның қолданыстағы шектеулері мен қызмет көрсету ерекшеліктері туралы мәліметтер кейінгі жүгінулер кезінде бірізді және жайлы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында оның есептік жазбасына (клиенттің карточкасына) енгізіледі.

15. МБА/ХЖШТ санатына жататын клиентке сұратылған қызметті көрсету мүмкін болмаған жағдайда, қызметкер Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сілтеме жасай отырып, бас тарту себептерін клиентке ауызша түсіндіруге міндетті, ал клиенттің сұрауы бойынша жазбаша түрде дәлелді бас тартуды ұсынуға тиіс.

15-1. Қызметкер МБА/ХЖШТ санатына жататын клиентке осы Ережелермен көзделген құжаттар мен ақпаратты алудың қолжетімді форматтары туралы ақпаратты жеткізуге міндетті (үлкейтілген қаріп және құжаттың электрондық көшірмесі – 18-тармақ; дауыстап оқып беру – осы Ережелердің 12-тармағы).

§3. Менталдық бұзылыстары және есте сақтау қабілеті бұзылған клиенттерге қызмет көрсетудің ерекшеліктері

16. Менталдық бұзылыстары немесе есте сақтау қабілеті бұзылған клиентпен өзара іс-қимыл жасау кезінде қызметкер қарапайым, қысқа және түсінікті тұжырымдарды пайдаланады (мысалы, «Сізді шағырып салуға рұқсат етіңіз» дегеннің орнына «Сізді шығарып салайын» деген сөзді қолдану), анық әрі сабырлы, қалыпты қарқынмен сөйлейді, қажет болған жағдайда ақпаратты қайталайды, жұмсақ әрі асықпай әрекет етеді.

17. Мүмкіндік болған жағдайда клиентке стресс факторларын (шу, адамдардың көп жиналуы, жалпы кезекте ұзақ уақыт күту қажеттілігі) барынша азайтатын қызмет көрсетуге арналған жеке тыныш үй-жай ұсынылады.

18. Мүмкіндігінше клиентке шарт пен жадынамалардың жеңілдетілген нұсқалары ұсынылады: қысқа тұжырымдар, мағыналық блоктарға нақты бөліну, үлкейтілген қаріп, қажет болған жағдайда түсіндіруші схемалар мен иллюстрациялар, сондай-ақ құжатпен клиентке ыңғайлы қарқында танысу үшін оның электрондық көшірмесін алу мүмкіндігі беріледі.

4-тарау. Қашықтан қызмет көрсету тәртібі

§1. Ақпараттың қолжетімділігі (сайт және мобильді қосымшалар)

19. PR және маркетинг департаменті Ақпараттық жүйелерді әзірлеу және сүйемелдеу департаментімен бірлесіп (техникалық іске асыру бөлігінде) Компанияның корпоративтік веб-сайты мен мобильді қосымшасын көру қабілеті төмен адамдарға бейімдеуді қамтамасыз етеді (қаріп өлшемін, контрастылықты өзгерту және кескіндерді өшіру мүмкіндігі бар арнайы нұсқасының болуы).

20. Компанияның цифрлық платформалары көзі көрмейтін пайдаланушылар қолданатын экранға қол жеткізу бағдарламаларымен (скринридерлермен) үйлесімді болуы тиіс. Жарнамалық немесе нұсқаулық сипаттағы аудио және бейнематериалдарды мәтіндік нұсқасымен (субтитрлермен) сүйемелдеу ұсынылады.

20-1. Компания МБА және ХЖШТ санатына жататын клиенттерге интернет-ресурс, мобильді қосымша және Компанияның жеке кабинеті арқылы қызмет көрсету кезінде осы Ережелерде көзделген шектеулер туралы ақпаратты, оның ішінде операцияны жүзеге асыру үшін электрондық цифрлық қолтаңба, биометриялық сәйкестендіру (тиісті функция техникалық тұрғыдан іске асырылған жағдайда) немесе клиенттің жеке қатысуы талап етілетін жағдайлар туралы (осы Ережелердің 24-25-тармақтары) жеткізеді. Көрсетілген ақпарат Компанияның ресми интернет-ресурсында және мобильді қосымшасында және/немесе клиенттің сұрауы бойынша Байланыс орталығы арқылы ұсынылады.

20-2. Компания МБА және ХЖШТ санатына жататын клиенттерге Компанияның интернет-ресурсы, мобильді қосымшасы және жеке кабинеті арқылы қызмет көрсету кезінде Компания қызметкерлерінен консультация алу тәсілдері мен тәртібі туралы ақпарат береді. Консультация клиенттің Байланыс орталығы арқылы жүгінуі негізінде (осы Ережелердің 23-тармағында көрсетілген телефон нөмірі, WhatsApp және веб-чат арқылы), сондай-ақ Компанияның мобильді қосымшасы мен жеке кабинетінде іске асырылған кері байланыс функциясы арқылы беріледі. Маманмен байланысу тәсілдері туралы ақпарат Компанияның интернет-ресурсының, мобильді қосымшасының және жеке кабинетінің тиісті бөлімінде орналастырылады.

§2. Байланыс орталығы арқылы қызмет көрсету

21. МБА санатына жататын клиент Байланыс орталығына жүгінген және өзін сәйкестендірген кезде (оның ішінде осы Ережелердің 14-тармағында көзделген оның есептік жазбасындағы белгіге сілтеме жасаған жағдайда) Байланыс орталығының қызметкері өтінішті бірінші кезекте өндеуді қамтамасыз етеді. Қоңырауларды бағыттау жүйесінде (IVR) техникалық іске асыру мүмкіндігіне қарай МБА санатына жататын клиенттерді басымдықпен қосу алгоритмдері көзделеді.

22. Байланыс орталығының қызметкерлері ерекше шыдамдылық танытуға, баяу әрі бірқалыпты қарқынмен сөйлеуге, қарапайым тұжырымдарды пайдалануға және қажет болған жағдайда ақпаратты тігіркену белгілерінсіз бірнеше рет қайталауға міндетті.

23. Есту және сөйлеу қабілеті бұзылған адамдар үшін Байланыс орталығы коммуникацияның баламалы мәтіндік арналарын: WhatsApp және ресми сайттағы веб-чатты қолдауға міндетті. Аталған арналар консультациялардың және өтініштерді қабылдаудың толық спектрін қамтамасыз етуге тиіс.

§3. Құжаттарды ресімдеудің баламалы тәсілдері

24. Кеңсеге физикалық түрде бара алмайтын жүріп-тұруы шектеулі клиенттер үшін Компания электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) немесе биометриялық сәйкестендіруді (тиісті функция техникалық тұрғыдан іске асырылған жағдайда) пайдалана отырып, сақтандыру шарттарын қашықтан жасасу мүмкіндігін ұсынады.

24-1. Компания клиентке қашықтан қызмет көрсету кезінде осы Ережелерде көзделген құжаттарға қол қою тәсілдері туралы алдын ала хабарлайды (электрондық цифрлық қолтаңба, биометриялық сәйкестендіру – 24-тармақ; мұндай мүмкіндік болмаған жағдайда құжаттарға жеке қол қою үшін көшпелі қызмет көрсету – осы Ережелердің 25-тармағы).

25. Сақтандыру төлемін алу немесе полисті ресімдеу үшін құжаттарға жеке қол қою талап етілетін, ал клиент денсаулық жағдайына байланысты кеңсеге бара алмайтын және ЭЦҚ-ға ие болмаған жағдайларда, Компания алдын ала берілген өтінім бойынша көшпелі қызмет көрсетуді (клиенттің тұрғылықты жеріне мобильді агентті немесе курьерді жіберу) ұйымдастырады.

§4. Қашықтан қызмет көрсету арналарына қойылатын шектеулер және клиенттің ерік білдіруін растау

25-1. МБА/ХЖШТ санатына жататын клиент немесе оның өкілі қашықтан қызмет көрсетудің жекелеген арналарынан бас тартуға құқылы. Компания мұндай клиентке осы мүмкіндіктің бар екендігі туралы, сондай-ақ тиісті өтінішті беру және қарау тәртібі туралы ақпаратты жеткізеді.

Қашықтан қызмет көрсетудің жекелеген арналарын шектеу немесе өшіру туралы өтініш клиент (өкіл) тарапынан Байланыс орталығы арқылы, Компанияның кеңсесіне жеке өзі бару арқылы немесе жеке кабинет арқылы беріледі және Компания өтініш келіп түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қарайды. Қызмет көрсету арнасын шектеу немесе өшіру туралы мәліметтер осы Ережелердің 14-тармағында көзделген клиенттің есептік жазбасына (карточкасына) енгізіледі, бұл туралы клиент өтініште өзі көрсеткен тәсілмен хабардар етіледі.

25-2. Қашықтан қызмет көрсету кезінде клиенттің (сақтанушының) ерік білдіруін растау Компанияның жеке кабинетінде немесе мобильді қосымшасында белгі қою (чек-бокс) арқылы жүзеге асырылады. Көрсетілген тәсіл дербес деректерді өндеуге келісім берген кезде, сақтандыру шартын жасасу және өзгерту кезінде, сондай-ақ Компанияның интернет-ресурсы,

мобильді қосымшасы және жеке кабинеті арқылы өзге де операцияларды жүзеге асыру кезінде қолданылады.

5-тарау. Персоналдың этикалық қағидаттары және оқыту

26. Компания қызметкерлерінің МБА-мен коммуникациясының негізгі қағидаттары – адамның жеке қадір-қасиетін құрметтеу, аяушылыққа, менсінбеушілікке немесе шектен тыс қамқорлыққа жол бермеу. Қарым-қатынас кез келген басқа клиентпен тең дәрежеде құрылуға тиіс.

27. Клиентке сүйемелдеу көрсету кезінде, егер клиент қарым-қатынастың өзге тәсілін таңдамаған болса, қызметкер клиентпен бірге жүрген адамға немесе ымдау тілінің аудармашысына емес, тікелей клиенттің өзіне жүгінуге тиіс.

28. Кез келген көмек (қозғалуына көмектесу, заттарын алып беру, бағытты көрсету) клиенттің келісімін алғаннан кейін ғана көрсетілуге тиіс. Қызметкер: «Сізге көмек қажет пе?» деп сұрап, көмек көрсетудің нақты тәсілі бойынша клиенттің нұсқауын күтуге тиіс.

29. Лауазымдық міндеттеріне клиенттерге консультация беру және қызмет көрсету кіретін филиалдардың қызметкерлері және Байланыс орталығының қызметкерлері МБА-мен өзара іс-қимыл жасау этикасы, жағдайға байланысты көмек көрсету қағидалары, сондай-ақ төтенше жағдайлар туындаған кезде МБА және ХЖШТ санатына жататын клиенттерді эвакуациялау кезіндегі іс-қимыл тәртібі мәселелері бойынша жылына кемінде бір рет оқудан өтеді. Филиалдардың қызметін үйлестіретін бөлімше филиал қызметкерлерін оқыту іс-шараларын оқытудың жылдық жоспарына енгізуді қамтамасыз етеді, ал Байланыс орталығының басшысы – Байланыс орталығы қызметкерлерін оқыту іс-шараларын енгізуді қамтамасыз етеді; көрсетілген тұлғалар өз құзыреті шегінде осындай оқытуды өткізуді бастамашылық етеді.

6-тарау. Жауапкершілік және бақылау

30. Филиалдарда осы Ережелердің сақталуына жауапкершілік Компания филиалдарының директорларына жүктеледі.

31. Компанияның маркетингтік коммуникациялары мен ақпараттық материалдарын МБА және ХЖШТ үшін бейімделуін бақылау PR және маркетинг департаментінің директорына жүктеледі.

32. Компанияның веб-сайты мен мобильді қосымшасының МБА және ХЖШТ үшін техникалық қолжетімділігін бақылау Ақпараттық жүйелерді әзірлеу және сүйемелдеу департаментінің директорына жүктеледі.

33. Байланыс орталығы қызметкерлерінің осы Ережелердің нормаларын сақтауына жауапкершілік Байланыс орталығының басшысына жүктеледі.

34. Осы Ережелердің нормаларын бұзу, соның салдарынан МБА/ХЖШТ санатына жататын клиент тарапынан кемсітушілік, дөрекілік немесе қызмет көрсетуден бас тарту фактілері бойынша негізді шағым келіп түскен жағдайда, Компанияның ІНҚ-да көзделген тәртіптік жауапкершілікке әкеп соғады.

7-тарау. Қорытынды ережелер

35. Осы Ережелермен реттелмеген барлық мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасымен және/немесе оған сәйкес реттеледі.

Қазақстан Республикасының заңнамасына өзгерістер енгізілуі нәтижесінде осы Ережелердің жекелеген талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, тиісті ережелер осы Ережелерге тиісті өзгерістер енгізілместен автоматты түрде

күшін жояды. Осы Ережелердің талаптарының бірі жарамсыз болып қалған жағдайда, бұл осы Ережелердің қалған талаптарының қолданылуына әсер етпейді.

36. Осы Ережелерге өзгерістер мен толықтырулар Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда немесе Компанияның бизнес-процестерін жетілдіру қажеттілігі туындаған кезде белгіленген тәртіппен енгізіледі.

37. Осы Ережелерді уақтылы өзектендіруге жауапкершілік PR және маркетинг департаментінің басшысына жүктеледі.

38. Нормативтік сілтемелер:

1	Құжаттың болуы туралы талаптар	Жоқ
2	Құжаттың мазмұнына қойылатын талаптар	Иә. Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 7 қарашадағы № 428-НҚ бұйрығымен бекітілген Қазақстан Республикасының СТ 3844-2023 «Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтарына қызмет көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігіне қойылатын талаптар» ұлттық стандарты; Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің 2021 жылғы маусымдағы «Мүмкіндігі шектеулі адамдарға қаржылық қызметтер көрсету және қызмет көрсету жөніндегі әдістемелік ұсынымдары» – ұсынымдық сипатта.
3	Пайдаланылған НҚА және Компанияның өзге де ІНҚ тізбесі	Иә. Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII Әлеуметтік кодексі; Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 18 желтоқсандағы № 126-II «Сақтандыру қызметі туралы» Заңы; Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы; Қазақстан Республикасының «Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтарына қызмет көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігіне қойылатын талаптар» ұлттық стандарты (Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитетінің 2023 жылғы 7 қарашадағы бұйрығымен бекітілген); Мүмкіндігі шектеулі адамдарға қаржылық қызметтер көрсету және қызмет көрсету жөніндегі әдістемелік ұсынымдар (Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі, 2021 жылғы маусым); «Халық-Life» АҚ ішкі нормативтік құжаттары мен жұмыс нысандарын әзірлеу, келісу, бекіту және күшін жою тәртібі (ІНҚ-15-08); «Халық-Life» АҚ-да құжаттаманы құжаттау және басқару ережелері (ІНҚ-15-02).