

У Т В Е Р Ж Д Е Н Ы
решением Правления
АО «Халык-Life»
(протокол заседания
от «02» сентября 2026 года № 54)

ПРАВИЛА
по личному и дистанционному обслуживанию людей с
инвалидностью и маломобильных групп населения в АО
«Халык-Life»

Алматы
2026

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и маломобильных групп населения (далее – Правила) разработаны в соответствии с Социальным кодексом Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII, Законом Республики Казахстан от 18 декабря 2000 года № 126-III «О страховой деятельности», Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», Требованиями к осуществлению страховой организацией страховой деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 1 марта 2010 года № 25 (далее – Требования АФР № 25), Национальным стандартом Республики Казахстан «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения», уставом и иными внутренними нормативными документами АО «Халык-Life» (далее – Компания).

2. Правила определяют единый порядок, стандарты и требования к процессам личного (очного) и дистанционного обслуживания людей с инвалидностью (далее – ЛСИ) и представителей маломобильных групп населения (далее – МГН) с целью обеспечения их беспрепятственного доступа к финансовым (страховым) услугам Компании.

3. Целью настоящих Правил является создание инклюзивной и безбарьерной среды, предотвращение любых форм дискриминации по признаку инвалидности и обеспечение высокого уровня клиентского сервиса, основанного на принципах уважения, равенства и индивидуального подхода.

4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми работниками Компании, задействованными в процессе предоставления услуг ЛСИ/МГН.

Глава 2. Термины и определения

5. Применительно к настоящим Правилам используются следующие термины и определения:

1) лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

2) маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, лица с детскими колясками и т.д.);

3) инклюзивное обслуживание – процесс предоставления услуг, адаптированный под особые потребности различных категорий клиентов, исключающий дискриминацию и создающий равные условия для всех;

4) дистанционное обслуживание – предоставление информационных и страховых услуг без физического присутствия клиента в офисе Компании (через корпоративный сайт, мобильные приложения, Контакт-центр, мессенджеры).

Глава 3. Порядок личного (очного) обслуживания в филиалах и отделениях

§1. Обеспечение физической доступности

6. Руководители филиалов обязаны обеспечить беспрепятственный доступ ЛСИ и МГН к зданиям и помещениям Компании, в том числе арендуемым.

7. Входные группы должны быть оборудованы пандусами с нескользящим покрытием, поручнями, кнопкой вызова сотрудника (на доступной высоте), расширенными дверными проемами, а также обозначены пиктограммами доступности и, при наличии, парковочными местами для транспортных средств с опознавательным знаком «лицо с инвалидностью» вблизи входа.

8. Стеклянные двери и перегородки должны иметь яркую контрастную маркировку (на уровне глаз) для предупреждения слабовидящих клиентов.

9. Внутри отделения должны быть предусмотрены зоны ожидания с удобными посадочными местами и отсутствием порогов, препятствующих передвижению на креслах-колясках. У входа в отделение рекомендуется размещать информацию о том, для обслуживания каких категорий клиентов (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха) адаптировано данное отделение.

§2. Стандарты очного взаимодействия

10. Клиенты из числа ЛСИ и МГН обслуживаются вне очереди. Любой свободный сотрудник обязан проактивно подойти к клиенту, поприветствовать его и предложить помощь в получении услуги.

11. При общении с клиентом, имеющим нарушения слуха, сотрудник должен:

- 1) говорить четко, не закрывать лицо руками (для возможности чтения по губам);
- 2) использовать простые и короткие фразы;
- 3) при необходимости использовать альтернативные каналы связи: переписку на бумаге, набор текста на экране планшета или компьютера;
- 4) допускать к участию в процессе обслуживания сурдопереводчика, приглашенного клиентом, либо, при наличии технической возможности, организовать видео-консультацию с сотрудником, владеющим жестовым языком.

12. При общении с незрячими или слабовидящими клиентами сотрудник должен:

- 1) представиться первым и называть по именам других присутствующих сотрудников;
- 2) при предложении сесть – положить руку клиента на спинку или подлокотник стула;
- 3) вслух озвучивать все свои действия (например: «Сейчас я распечатаю договор», «Я передаю вам ручку»);
- 4) обязательно зачитывать вслух полные условия договора страхования, памятки и суммы перед подписанием;
- 5) использовать тифломаркеры или специальные трафареты (рамки) для подписи документов, а при невозможности собственноручной подписи – предложить клиенту альтернативные способы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан (факсимиле, электронная цифровая подпись, подписание представителем клиента).

13. При общении с клиентами, использующими кресло-коляску, сотрудник должен организовать процесс так, чтобы глаза находились на одном уровне с клиентом.

14. С согласия клиента сведения об имеющихся у него ограничениях и особенностях обслуживания вносятся в его учетную запись (карточку клиента) для обеспечения единообразного и комфортного обслуживания при последующих обращениях.

15. В случае невозможности предоставления клиенту из числа ЛСИ/МГН запрашиваемой услуги сотрудник обязан устно разъяснить клиенту причины отказа со ссылкой на требования законодательства Республики Казахстан, а по запросу клиента – предоставить мотивированный отказ в письменной форме.

15-1. Сотрудник обязан довести до сведения клиента из числа ЛСИ/МГН информацию о доступных форматах получения документов и информации, предусмотренных настоящими

Правилами (крупный шрифт и электронная копия документа – пункт 18; зачитывание вслух – пункт 12 настоящих Правил).

§3. Особенности обслуживания клиентов с ментальными нарушениями и нарушениями памяти

16. При взаимодействии с клиентом, имеющим ментальные нарушения или нарушения памяти, сотрудник использует простые, короткие и понятные формулировки (например, «Я Вас провожу» вместо «Позвольте Вас сопроводить»), говорит четко и в спокойном, умеренном темпе, при необходимости повторяет информацию, действует мягко и без спешки.

17. При наличии возможности клиенту предоставляется отдельное тихое помещение для обслуживания, минимизирующее стрессовые факторы (шум, скопление людей, необходимость длительного ожидания в общей очереди).

18. Клиенту по возможности предоставляются упрощенные версии договора и памяток: короткие формулировки, четкое разделение по смысловым блокам, укрупненный шрифт, при необходимости – поясняющие схемы и иллюстрации, а также возможность получить электронную копию документа для ознакомления в комфортном для клиента темпе.

Глава 4. Порядок дистанционного обслуживания

§1. Информационная доступность (сайт и мобильные приложения)

19. Департамент PR и маркетинга совместно с Департаментом разработки и сопровождения информационных систем (в части технической реализации) обеспечивает адаптацию корпоративного веб-сайта и мобильного приложения Компании для слабовидящих (наличие специальной версии с возможностью изменения размера шрифта, контрастности и отключения изображений).

20. Цифровые платформы Компании должны быть совместимы с программами экранного доступа (скринридерами), используемыми незрячими пользователями. Аудио- и видеоматериалы рекламного или инструктивного характера рекомендуется снабжать текстовой расшифровкой (субтитрами).

20-1. Компания доводит до сведения клиентов из числа ЛСИ и МГН информацию об ограничениях при обслуживании посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Компании, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе о случаях, когда для совершения операции требуется электронная цифровая подпись, биометрическая идентификация (при технической реализации соответствующей функции) либо личное присутствие клиента (пункты 24-25 настоящих Правил). Указанная информация размещается на официальном интернет-ресурсе и в мобильном приложении Компании и/или предоставляется по запросу клиента через Контакт-центр.

20-2. Компания информирует клиентов из числа ЛСИ и МГН о способах и порядке получения консультаций работников Компании при обслуживании посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Компании. Консультация предоставляется по обращению клиента через Контакт-центр (номер телефона, WhatsApp и веб-чат, указанные в пункте 23 настоящих Правил), а также посредством функции обратной связи, реализованной в мобильном приложении и личном кабинете Компании. Информация о способах связи со специалистом размещается в соответствующем разделе интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Компании.

§2. Обслуживание через Контакт-центр

21. При обращении в Контакт-центр клиента из числа ЛСИ и его самоидентификации (в том числе со ссылкой на отметку в его учетной записи, предусмотренную пунктом 14 настоящих Правил) работник Контакт-центра обеспечивает первоочередную обработку обращения. По мере технической реализации в системе маршрутизации звонков (IVR) предусматриваются алгоритмы приоритетного соединения для клиентов из числа ЛСИ.

22. Работники Контакт-центра обязаны проявлять повышенное терпение, говорить в медленном и размеренном темпе, использовать простые формулировки и, при необходимости, многократно повторять информацию без признаков раздражения.

23. Для лиц с нарушениями слуха и речи Контакт-центр обязан поддерживать альтернативные текстовые каналы коммуникации: WhatsApp и веб-чат на официальном сайте. Данные каналы должны обеспечивать полный спектр консультаций и приема обращений.

§3. Альтернативное оформление документов

24. Для маломобильных клиентов, которые не могут физически посетить офис, Компания предоставляет возможность удаленного заключения договоров страхования с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП) или биометрической идентификации (при технической реализации соответствующей функции).

24-1. Компания заблаговременно информирует клиента о способах подписания документов при дистанционном обслуживании, предусмотренных настоящими Правилами (электронная цифровая подпись, биометрическая идентификация – пункт 24; выездной сервис для личного подписания при отсутствии такой возможности – пункт 25 настоящих Правил).

25. В случаях, когда для получения страховой выплаты или оформления полиса требуется физическое подписание документов, а клиент по состоянию здоровья не может посетить офис и не владеет ЭЦП, Компания организует выездной сервис (направление мобильного агента или курьера по месту жительства клиента) по предварительной заявке.

§4. Ограничение каналов дистанционного обслуживания и подтверждение волеизъявления клиента

25-1. Клиент из числа ЛСИ/МГН либо его представитель вправе отказаться от отдельных каналов дистанционного обслуживания. Компания доводит до сведения такого клиента информацию о наличии данной возможности, а также о порядке подачи и рассмотрения соответствующего обращения.

Обращение об ограничении или отключении отдельных каналов дистанционного обслуживания подается клиентом (представителем) через Контакт-центр, при личном посещении офиса Компании либо через личный кабинет и рассматривается Компанией в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня его поступления. Сведения об ограничении или отключении канала обслуживания вносятся в учетную запись (карточку) клиента, предусмотренную пунктом 14 настоящих Правил, о чем клиент уведомляется способом, указанным им в обращении.

25-2. Подтверждение волеизъявления клиента (страхователя) при дистанционном обслуживании осуществляется путем проставления отметки (чек-бокса) в личном кабинете или мобильном приложении Компании. Указанный способ применяется при выражении согласия на обработку персональных данных, заключении и изменении договора страхования, а также при совершении иных операций посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Компании.

Глава 5. Этические принципы и обучение персонала

26. Основными принципами коммуникации работников Компании с ЛСИ являются уважение личного достоинства, недопущение жалости, снисходительности или гиперопеки. Общение должно строиться на равных, как с любым другим клиентом.

27. При сопровождении клиента сотрудник должен обращаться непосредственно к самому клиенту, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, если клиент не выбрал иной способ общения.

28. Любая помощь (помочь передвинуться, взять вещи, указать направление) должна оказываться только после получения согласия клиента. Сотрудник должен спросить: «Вам нужна помощь?» и дождаться инструкций от клиента, как именно эту помощь лучше оказать.

29. Работники филиалов, в должностные обязанности которых входит консультирование и обслуживание клиентов, и работники Контакт-центра проходят обучение по вопросам этики взаимодействия с ЛСИ, правилам оказания ситуационной помощи, а также порядку действий при эвакуации клиентов из числа ЛСИ и МГН в случае возникновения чрезвычайных ситуаций не реже одного раза в год. Подразделение, курирующее деятельность филиалов, обеспечивает включение в годовой план обучения мероприятий по обучению работников филиалов, а руководитель Контакт-центра — мероприятий по обучению работников Контакт-центра; указанные лица в пределах своей компетенции инициируют проведение такого обучения.

Глава 6. Ответственность и контроль

30. Ответственность за соблюдение настоящих Правил в филиалах возлагается на директоров соответствующих филиалов Компании.

31. Контроль за адаптацией маркетинговых коммуникаций и информационных материалов Компании для ЛСИ и МГН возлагается на директора Департамента PR и маркетинга.

32. Контроль за технической доступностью веб-сайта и мобильного приложения Компании для ЛСИ и МГН возлагается на директора Департамента разработки и сопровождения информационных систем.

33. Ответственность за соблюдение норм настоящих Правил работниками Контакт-центра возлагается на руководителя Контакт-центра.

34. Нарушение норм настоящих Правил, повлекшее обоснованную жалобу со стороны клиента из числа ЛСИ/МГН на факты дискриминации, грубости или отказа в обслуживании, влечет за собой дисциплинарную ответственность, предусмотренную ВНД Компании.

Глава 7. Заключительные положения

35. Все, что не регламентировано настоящими Правилами, регулируется законодательством Республики Казахстан и/или в соответствии с ним.

Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные положения настоящих Правил вступают в противоречие с законодательством Республики Казахстан, эти положения автоматически утрачивают силу без внесения соответствующих изменений в настоящие Правила. Если одно из положений настоящих Правил становится недействительным, то это не затрагивает действие остальных положений настоящих Правил.

36. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся в установленном порядке по мере изменения законодательства Республики Казахстан либо при необходимости совершенствования бизнес-процессов Компании.

37. Ответственность за своевременную актуализацию настоящих Правил несет руководитель Департамента PR и маркетинга.

38. Нормативные ссылки:

1	Требование о наличии документа	Нет
2	Требования к содержанию документа	Да. Национальный стандарт Республики Казахстан «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения» (утвержден приказом Комитета технического регулирования и метрологии

		Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 07 ноября 2023 года). Дополнительно учтены Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями (Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, июнь 2021 года) — носят рекомендательный характер.
3	Перечень использованных НПА и иных ВНД Компании	Да. 1) Социальный кодекс Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII; 2) Закон Республики Казахстан от 18 декабря 2000 года № 126-III «О страховой деятельности»; 3) Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей»; 4) Национальный стандарт Республики Казахстан «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения» (утвержден приказом Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 07 ноября 2023 года); 5) Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями (Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, июнь 2021 года); 6) Порядок разработки, согласования, утверждения и постановки на утрату внутренних нормативных документов и рабочих форм АО «Халык-Life» (ВНД-15-08); 7) Правила документирования и управления документацией в АО «Халык-Life» (ВНД-15-02).