

ДОСТУПНОСТЬ ПОМЕЩЕНИЙ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

13.1. Настоящий раздел определяет порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (далее - ЛСИ) и маломобильным группам населения (далее - МГН) в соответствии с пунктом 8 Главы 2 Требований № 92 и национальным стандартом СТ РК 3844-2023. Отказ в обслуживании и предоставлении услуг ЛСИ и МГН исключительно по признаку инвалидности не допускается.

13.2. Особенности взаимодействия и обслуживания. Ломбард обеспечивает первоочередное обслуживание ЛСИ и МГН и ситуационную помощь персонала: содействие при входе, перемещении и сопровождении; помощь в выборе специалиста и операции, при необходимости - при получении талона электронной очереди; своевременное визуальное определение клиента (собака-проводник, кресло-коляска, трость, слуховой аппарат) и применение доступных мер; минимизацию стрессовых факторов и соблюдение правил этикета и сопровождения. Работник общается непосредственно с клиентом (если клиент не выбрал иной способ), уточняет предпочтительный способ взаимодействия, соблюдает конфиденциальность.

13.3. Для клиентов с нарушением слуха и (или) речи обеспечивается участие специалиста жестового языка (при наличии) либо письменное общение, общение через личного сурдопереводчика клиента, а также (при технической возможности) онлайн-видеоконсультация или дистанционный сервис сурдоперевода. Присутствию личного сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) препятствовать запрещается.

13.4. Доступные формы получения информации. Условия микрокредита разъясняются простыми и понятными формулировками (при необходимости - с повторением и упрощением без искажения сути); обеспечивается громкое и чёткое озвучивание и крупное, контрастное отображение информации (при технической возможности); предоставляется электронная копия документа с интернет-ресурса или мобильного приложения (в том числе в формате для программ экранного доступа); клиент информируется об адаптивных решениях и ассистивных устройствах в отделении и о специальных условиях (при наличии).

13.5. Клиенту, не способному самостоятельно проставить подпись, предлагаются предусмотренные законодательством варианты подписания: факсимиле, подписание представителем клиента либо использование адаптивного устройства (трафарета).

13.6. Участие доверенного (сопровождающего) лица и специалиста жестового языка. Ломбард не препятствует присутствию сопровождающего (доверенного) лица при наличии согласия клиента. Если сопровождающее лицо заявляет о статусе специалиста жестового языка, работник вправе запросить документ, удостоверяющий личность, и документ об образовании (квалификации). Специалист жестового языка подтверждает достоверность перевода (при технической возможности - с видеофиксацией с предупреждением сторон), проставляет подпись на документе с указанием о переводе без искажений и подписывает обязательство о неразглашении (тайна предоставления микрокредита, коммерческая тайна, защита персональных данных).

13.7. Организационные меры. Ломбард обеспечивает подготовку и обучение персонала (нормативная база, ситуационная помощь, этикет, скрипты для дистанционных каналов, порядок разъяснения причины отказа); по запросу клиента (представителя) предоставляет мотивированный отказ в письменной форме; при первичном обслуживании с согласия клиента вносит в сведения о нём пометки о виде нарушения функций, ограничениях и сопровождающем лице; обеспечивает помощь клиентам при эвакуации в чрезвычайной ситуации; при наличии условий - дистанционное обслуживание и индивидуальное выездное обслуживание на дому по заявке. Требования, касающиеся платёжных карт, банкоматов и иных банковских устройств, к деятельности ломбарда не применяются.

Список перечень адаптированных помещений имеющих возможность обслужить лиц с инвалидностью и маломобильным группам населения представлен далее в приложении.



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ТОО «Бөлім-Ломбард 1»
№26 от «21» июля 2026 г.

**ПЕРЕЧЕНЬ АДАПТИРОВАННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ
имеющих возможность обслужить лиц с инвалидностью
и маломобильным группам населения**

Указанные в Перечне пункты приема, осуществляют следующие виды услуг: выдача микрокредитов, консультация, приём документов и полное погашение и пролонгация микрокредитов.

Наименование пункта	Адрес местонахождения (в г.Астана)	Режим работы	Телефон пункта	Адаптированные помещения и оборудование
Пункт №9	пр. Абая, 48 (ТД "Жаннур", 1 эт.)	Пн.-Пт.: 10:00 - 21:00, сб.-вс.: 10:00 - 20:00	+7-771-085-33-21	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №10	ул. Ш. Қосшығұлұлы, 9 (ТД "Солтүстік", 1 эт., бут. 111)	Пн.-Пт.: 09:00 - 20:00, сб.-вс.: 10:00 - 19:00	+7-771-085-33-18	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №11	ул. Ш. Валиханова, 24 (ТД "Тулпар", 1 эт., бут. 103)	Пн.-Пт.: 10:00 - 20:00, сб.-вс.: 10:00 - 19:00	+7-705-755-80-11	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №14	ул. С. Сейфуллина, 45/1 (ТД "Аймак-Тау", 1 эт., бут. 105)	Ежедневно: 10:00 - 19:30	+7-705-755-80-14	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №21	ул. Кордай, 87 (Маг. "Magnum", 1 эт.)	Пн.-Пт.: 09:00 - 21:00, сб.-вс.: 10:00 - 19:00	+7-705-755-80-21	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №22	пр. Н. Тлендиева, 15 (ТД "Рахмет", 1 эт., бут. 103/1)	Пн.-Пт.: 10:00 - 21:00, сб.-вс.: 10:00 - 20:00	+7-705-755-80-22	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №25	ул. Ш. Бейсековой, 3 (ТД "Астыкжан", 1 эт., бут. 1)	Пн.-пт: 10:00 - 20:00, сб.-вс.: 10:00-19:00	+7-771-200-90-39	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей
Пункт №33	пр. Туран, 55д (Маг. "Magnum", 1 эт.)	Ежедневно: 10:00 - 22:00	+7-771-700-14-23	Пандус, поручни, широкий дверной проём, место для посетителей

Примечание: в графе «Адаптированные помещения» указываются фактически имеющиеся объекты доступности (пандусы, поручни, тактильная плитка, лифт, широкий проём, кнопка вызова, иное). При отсутствии адаптированного доступа указывается «не оборудовано» и предусматривается альтернативный способ обслуживания (выездное обслуживание, дистанционный канал).