**Пояснительная записка**

**к проекту национального стандарта СТ РК «Требования к финансовым организациям по предоставлению услуг лицам с ограниченными возможностями»**

**1 Техническое обоснование разработки проекта документа по стандартизации**

Необходимость разработки данного стандарта заключается в отсутствии обязательных требований к доступности объектов отделений банков второго уровня, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность и страховых организаций (далее – финансовые организации) по предоставлению услуг для лиц с инвалидностью (далее — ЛСИ) и для других маломобильных групп населения (далее — МГН) с учетом положений Конституции РК, принятого Социального кодекса Республики Казахстан.

На сегодняшний день действующие документы в данной области, как «Методические рекомендации для финансовых организаций по обеспечению доступности информации лицам с ограниченными возможностями», «Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями», носят рекомендательный характер и не в полном объеме исполняются финансовыми организациями. При этом представителями ЛСИ инициируются иски в суды о не полной обеспеченности инфраструктуры финансовых организаций под их потребности. Данные иски к финансовым организациям судами удовлетворяются, обязывая их устранять физические барьеры.

Настоящий стандарт направлен на обеспечение полного и беспрепятственного доступа ЛСИ к объектам и финансовым услугам, на создание равных возможностей для ЛСИ по доступу к финансовым услугам и продуктам, устранения различий в финансовой доступности для ЛСИ и решение проблем, возникающих при получении финансовых услуг и продуктов.

2 Основание для разработки документа по стандартизации с указанием соответствующего задания

Настоящий стандарт разработан в соответствии Национальным планом стандартизации на 2023 год, утвержденный приказом Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан № 433-НҚ от 20.12.2022 года.

**3 Характеристика объекта стандартизации**

Объект стандартизации – здания, помещения и оборудование финансовых организаций, оказываемые услуги и персонал.

Аспект стандартизации – адаптация здания, помещения и оборудования финансовых организаций к необходимому уровню доступности, требования к персоналу, осуществляющему непосредственное взаимодействие с ЛСИ и МГН, алгоритм их действий при контакте с ними, а также вопросы обучения и повышение их компетенции.

**4 Сведения о взаимосвязи проекта документа по стандартизации с техническими регламентами и документами по стандартизации**

Настоящий стандарт взаимосвязан с документами по стандартизации:

СТ РК 1544-2017 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для лиц с инвалидностью.

СТ РК 2020-2010 Аппараты слуховые электронные реабилитационные. Общие технические условия.

СТ РК 2191-2012 Информационные технологии. Доступность интернет-ресурса для людей с ограниченными возможностями.

СТ РК 2994-2017 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. Графические символы информационные символы в общественных местах.

СТ РК ГОСТ Р 52131-2006 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.

**5 Предполагаемые пользователи проекта документа по стандартизации**

Потенциальными пользователями стандарта являются – финансовые организации, общественные объединения ЛСИ и МГН, приобретатели финансовых услуг из числа ЛСИ и МГН.

**6 Сведения о рассылке проекта документа по стандартизации на согласование**

Проект национального стандарта направляется на согласование и рассмотрение государственным органам, заинтересованным организациям и ассоциациям, а также организациям осуществляющих отдельные виды банковских операций.

**7 Информация о результатах научных исследований (испытаний) и измерений, документах по стандартизации и иных документах, на основе которых разрабатывается проект документа по стандартизации**

Настоящий стандарт разработан основе «Методические рекомендации для финансовых организаций по обеспечению доступности информации лицам с ограниченными возможностями», «Методические рекомендации по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями».

**8 Данные о разработчике и соисполнителях (контактные данные), сроках разработки документа по стандартизации**

РГП «Казахстанский институт стандартизации и метрологии»

010000, г. Астана, пр. Мангилик Ел, здание «Эталонный центр»,

тел. +7 (7172) 28-29-35, +7 (7172) 28-29-35, е-mail: [info@ksm.kz](mailto:info@ksm.kz).

050000, г. Алматы, 8-микрорайон, пр. Алтынсарина 83, 104 кабинет,

тел. 8 (727) 338-37-74

E-mail: [almaty@ksm.kz](mailto:almaty@ksm.kz)

**Заместитель**

**Генерального директора Е. Амирханова**