

**Порядок дій працівників ТОВ «КУА «СТАНДАРТ-КАПІТАЛ»  
щодо забезпечення доступу до приміщення ТОВ «КУА «СТАНДАРТ-КАПІТАЛ» та  
доступності фінансових послуг, які надаються ТОВ «КУА «СТАНДАРТ-КАПІТАЛ»,  
інвалідам та маломобільним групам населення**

1. Допомога, що надається працівниками ТОВ КУА «СТАНДАРТ-КАПІТАЛ», далі - Товариство, інвалідам та маломобільним групам населення є ситуаційною, в залежності від виду та виразності наявного у таких осіб порушення здоров'я. Ситуаційна допомога надається таким особам з метою подолання бар'єрів, що перешкоджають їм отримувати всі послуги, що надаються Товариством, нарівні з іншими.

2. Інвалідам та маломобільним групам населення працівниками Товариства повинні надаватися наступні види ситуаційної допомоги:

- допомога провідника при супроводженні до приміщення Товариства (далі - Приміщення);
- допомога провідника при вході та виході з Приміщення;
- допомога провідника при пересуванні по території будівлі, в якій знаходиться Приміщення;
- Допомога при виконанні дій самообслуговування;
- Допомога при орієнтації;
- Допомога при складанні документів.

3. Характер допомоги залежить від специфічних особливостей інваліда та його потреб. З метою визначення необхідних дій працівників Товариства для людей з різними видами інвалідності визначені наступні групи інвалідів:

Код «К» - інвалід пересувається на візку (колясці) (потребує допомоги сторонніх осіб при пересуванні поза домівкою, в самообслуговуванні та інших діях поза домівкою);

Код «С» - інвалід сліпий та що слабо бачить, обмежений в орієнтуванні (потребує допомоги (супроводу) сторонніх осіб поза домівкою для пересування і отримання інформації при обслуговуванні);

Код «О» - інвалід з ушкодженнями опорно-рухового апарату (потребує допомоги сторонніх осіб у самообслуговуванні та інших ручних діях поза домівкою);

Код «Г» - інвалід глухий (при взаємодії поза домівкою потребує послуг сурдоперекладача при обслуговуванні).

4. Надання допомоги інвалідам групи «К»:

1. Допомога інвалідам групи «К» надають працівники, підготовлені для надання допомоги інвалідам на візках.
2. Допомога надається на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, при пересуванні всередині будівлі, підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення.
3. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету щодо переміщення інваліда до дверей туалету.

5. Надання допомоги інвалідам групи «С»:

1. Допомога інвалідам групи «С» надається на вході, при пересуванні всередині будівлі, в якій знаходиться Приміщення, підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення.
2. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету щодо переміщення інваліда до дверей туалету.

3. Працівник повинен зустріти інваліда по зору на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, узяти його під лікоть і супроводжувати його при переміщенні по території будівлі.
4. Працівник повинен ознайомити інваліда з необхідними написами на будівлі, в якій знаходиться Приміщення, холі такої будівлі та в Приміщенні.
5. У випадку необхідності працівник допомагає інваліду відвідати туалет, довівши до дверей і пояснивши, де знаходяться пристрої.

6. Надання допомоги інвалідам групи «О»:

1. Інвалідам групи «О» надається допомога на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, при пересуванні всередині будівлі, при підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення.
2. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету щодо переміщення інваліда до дверей туалету.
3. Для полегшення входу та виходу до Приміщення, працівник відкриває та закриває вхідні двері, а також двері кабінетів, які відвідує інвалід.

7. Надання допомоги інвалідам групи «Г»:

1. Інвалідам групи «Г» надається допомога при отриманні необхідної для них інформації шляхом читання уголос документів, що стосуються надання Товариством послуг.
2. Під час спілкування з людьми з порушеннями або втратою слуху працівник Товариства повинен:
  - Говорити необхідно ясно та рівно, не підвищувати голос.
  - При надходженні прохання повторити щось - перефразувати своє речення для більш легкого та доступного розуміння інвалідом.
  - Під час спілкування можна використовувати жести. Одним зі способів повідомлення інформації є письмове мовлення.
  - Необхідно впевнитися, що співрозмовник зрозумів інформацію.
  - У випадку, коли глуха людина спілкується через перекладача, звертатись потрібно безпосередньо до співбесідника, а не до перекладача.

8. Працівники Товариства, які безпосередньо забезпечують здійснення фінансових операцій здійснюють проведення ідентифікації та верифікації інвалідів та маломобільних груп населення, прийом документів від таких осіб, які звертаються за наданням фінансових послуг, або є клієнтами Товариства, за місцем проживання таких осіб, або іншим місцем, вказаним такими особами.