

बैंकिंग क्षेत्र के लिए अभिगम्यता मानक और दिशानिर्देश

1. वास्तविक अवसंरचना के लिए अभिगम्यता मानक—

1.1 सूचना या सेवा काउंटर

कम लंबाई वाले व्यक्तियों, बच्चों, व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले या संवेदी दिव्यांगता वाले व्यक्तियों, बुजुर्गों और अन्य सभी की विशेष आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए सभी को पहुंच प्रदान करने हेतु सूचना या सेवा काउंटर या अन्य सुविधाओं की आवश्यकता है।

बैंकों को निम्नलिखित मानदंडों का पालन करना है—

- (i) सूचना या सेवा काउंटर प्रवेश द्वार के पास स्थित होने चाहिए और उपयुक्त साइनबोर्ड से मार्गदर्शन किया जाना चाहिए।
- (ii) दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए स्पर्शनीय मार्गदर्शी संकेतक होने चाहिए जो उन्हें सूचना या सेवा काउंटर तक बिना किसी अवरोध के पहुंचने में सहायता करे।
- (iii) यह काउंटर सभी के लिए अभिगम्य होना चाहिए। अतः, इसमें उपयोगकर्ताओं की विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दो अलग-अलग ऊंचाई होनी चाहिए। व्हीलचेयर का उपयोग करने वालों और कम लंबाई वाले व्यक्तियों को सुविधा प्रदान करने के लिए काउंटर की न्यूनतम ऊंचाई 750 मिमी. से 800 मिमी. के बीच होनी चाहिए। तथापि, खड़े होकर स्वागत काउंटर का उपयोग करने वाले व्यक्तियों के लिए काउंटर की ऊंचाई 950 मिमी. से 1100 मिमी. तक होनी चाहिए।
- (iv) सूचना या सेवा काउंटर/डेस्क जहां आगंतुक द्वारा लिखने का काम किया जाता है, वहां व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं को उनके घुटनों के लिए पर्याप्त जगह के साथ सामने से पहुंच प्रदान की जानी चाहिए।
- (v) व्हीलचेयर का उपयोग करने वाला व्यक्ति किसी भी तरफ से उपयोग कर सकता है, इस बात को ध्यान में रखते हुए सूचना या सेवा काउंटर उपलब्ध कराया जाना चाहिए इसलिए काउंटर के नीचे 680 मिमी. की जगह दी जाए।
- (vi) जहां सूचना प्रदर्शित करने वाले काउंटर हों वहां काउंटर के नीचे का हिस्सा जमीन से 700 मिमी. से 800 मिमी. की ऊंचाई पर हो और 30° से 45° के कोण पर झुका हुआ हो।
- (vii) श्रवण बाधित व्यक्तियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सूचना या सेवा काउंटर पर सांकेतिक भाषा सहायता के साथ सुनने में सहायता प्रदान करने वाली प्रणाली भी उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
- (viii) दिव्यांग और अन्य व्यक्तियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सूचना या सेवा काउंटर पर मानवीय सहायता के साथ-साथ सहायक उपकरण और प्रौद्योगिकी जैसे व्हीलचेयर, सुनने में सहायक प्रणाली (उदाहरण के लिए लूप इंडक्शन सिस्टम आदि), मैग्नीफायर आदि उपलब्ध होने चाहिए।
- (ix) सूचना या सेवा काउंटर पर समुचित अभिचिह्नित साइनबोर्ड प्रणाली के द्वारा प्राथमिक चिकित्सा, डिफिब्रिलेटर या आपातकालीन सहायता के अन्य रूपों जैसी महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं।

- (x) एक अच्छी कार्य प्रणाली के रूप में, सूचना या सेवा काउंटर को उपलब्ध विभिन्न सुविधाओं के आइकन या पिक्टोग्राम के साथ सर्वसुलभ रूप से दर्शाएंगे। यह स्वागत काउंटर्स पर उपलब्ध संभावित सहायता के बारे में लोगों को दूर से सूचित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
- (xi) लिप रीडिंग सुविधा के लिए पर्याप्त प्रकाश की व्यवस्था होनी चाहिए। काउंटर और डेस्क पर पढ़ने और लिखने की सतहों को कमरे में कम से कम 200 लक्स के स्तर तक और डेस्क पर 350 लक्स से 450 लक्स के बीच रोशन किया जाएगा (एक लक्स एक लुमेन प्रति वर्ग मीटर के बराबर है)।
- (xii) यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि बैंक के कर्मचारियों को विभिन्न उपयोगकर्ता समूहों की विशेष आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रशिक्षित किया जाए। इसमें सांकेतिक भाषा सहित कई भाषाओं का ज्ञान, मार्गदर्शन सहायता के लिए प्रौद्योगिकी सहायता आदि जैसे घटक शामिल हो सकते हैं।
- (xiii) बैंकों द्वारा स्पष्ट रूप से अभिचिह्नित एक काउंटर उपलब्ध कराया जाना चाहिए जिस पर दिव्यांगजन को प्राथमिकता दी जाए। अधिकारी की मेज़ पर या उसके ऊपर एक नोटिस बोर्ड लगाया जाना चाहिए जिसमें स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया हो कि इस काउंटर पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में दिव्यांगजन को प्राथमिकता दी जाती है।

1.1.2 स्पर्शनीय मार्गदर्शी मार्ग और हैंडरेल

- (i) पूरे भवन को जोड़ने वाले सुलभ गलियारे और मार्ग के साथ-साथ, दृष्टि बाधित व्यक्तियों के स्वयं आने-जाने के लिए एक स्पर्शीय भूमि मार्गदर्शी पथ बनाया जाना चाहिए।
- (ii) वैकल्पिक रूप से, गलियारों के दोनों किनारों पर विशिष्ट स्थान को दर्शाने वाली ब्रेल प्लेटों के साथ हैंडरेल लगाई जाएगी।
- (iii) गलियारों में दो स्तरों पर हैंडरेल लगाया जाना चाहिए ताकि दृष्टि बाधित व्यक्तियों को आने-जाने में सहायता हो। हैंडरेल का आयाम पैरा 1.1.4 के अनुसार होना चाहिए।
- (iv) स्पर्शनीय मार्गदर्शी प्रणालियों को आग, भूकंप आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों सहित इमारतों में क्षैतिज रूप से घुमावदार मार्गों के माध्यम से पहुंचने और बाहर निकलने की सुविधा सुनिश्चित की जानी चाहिए।

1.1.3 बाहरी रैंप

रैंप किसी भवन का एक अत्यंत महत्वपूर्ण भाग होता है जो सीमित गतिशीलता या अन्य चुनौतियों वाले लोगों के लिए लेवल में परिवर्तन का सामना करने हेतु आवागमन के लिए पहुंच का विकल्प प्रदान करता है। तथापि, यह भी समझना महत्वपूर्ण है कि रैंप को अपने उपयुक्त स्थान, विन्यास, ढाल या ढलान और अन्य विनिर्देशों के माध्यम से सुरक्षित पहुंच बढ़ाने के लिए दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करने की आवश्यकता है। अच्छी तरह से डिजाइन किए गए रैंप से व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले व्यक्तियों, बेबी स्ट्रोलर के साथ माता-पिता, रोलेटर या वॉकिंग फ्रेम का उपयोग करने वाले व्यक्तियों, सामान वाली ट्रॉली और अन्य विविध वस्तुओं का उपयोग करने वाले व्यक्तियों को एक समग्र पहुंच उपलब्ध होती है। यह भी समझने की आवश्यकता है कि रैंप से भवन के विभिन्न तलों पर जाने में सीढ़ियों की आवश्यकता समाप्त नहीं होती है, क्योंकि इनमें एक सुगम्य विकल्प उपलब्ध होता है। डिजाइन चरण

के तहत सभी निर्माणों के लिए ऐसा प्रयास किया जाना चाहिए ताकि साइट प्लानिंग के हिस्से के रूप में रैंप को एकीकृत किया जा सके और बाहरी स्थानों में दिखने वाला सर्वसुलभ रूप से डिजाइन किए गए स्थान और भाग के रूप में दिख सके।

1.1.3.1 सामान्य सुविधाएं

- (i) रैंप से व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले व्यक्ति एक तल से दूसरे पर जा सकते हैं। तथापि, चलने में समर्थ कई दिव्यांगजन सीढ़ियों का उपयोग अधिक आसानी से और सुरक्षित रूप से कर पाते हैं। अतएव, यह बेहतर होगा कि अभिगम्यता सीढ़ियों और रैंप दोनों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाए।
- (ii) रैंप के दोनों तरफ कोई फूल/पौधे का गमला आदि नहीं रखा जाना चाहिए और किसी प्रकार का अवरोध नहीं होना चाहिए ताकि दिव्यांगजन द्वारा व्हीलचेयर से आवागमन सुनिश्चित किया जा सके।
- (iii) अनुशंसित लंबाई के विस्तार के लिए रैंप का क्षैतिजीय विस्तार पैरा 1.1.3.3 के अनुरूप होना चाहिए।
- (iv) जिन स्थानों पर ऊंचाई में एक बड़ा बदलाव होता है जिसके लिए कई रैंप और लैंडिंग संयोजन की आवश्यकता होती है, लिफ्ट जैसे अन्य समाधानों पर विचार किया जाना चाहिए।
- (v) प्रत्येक रैंप के विस्तार के आरंभ और अंत में स्पर्शनीय चेतावनी ब्लॉक्स की एक कतार लगाई जानी चाहिए।
- (vi) आदर्श रूप से बारिश, चिलचिलाती गर्मी आदि जैसी चुनौतीपूर्ण मौसम की स्थितियों के बीच पहुंच सुनिश्चित करने के लिए बाहरी रैंप को कवर किया जाना चाहिए।

1.1.3.2 ढलान

- (i) यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि लैंडिंग के बीच ढाल स्थिर होना चाहिए। रैंप के लिए अनुशंसित ढलान का ब्यौरा पैरा 1.1.3.3 के अंतर्गत उल्लिखित तालिका में दिया गया है।
- (ii) घुमावदार रैंप से बचना चाहिए। यदि इसका उपयोग किया जाता है, तो अनुशंसित ढाल 1: 16 के बराबर या इससे कम होना चाहिए।
- (iii) पैरा 1.1.3.3 (उदाहरण के लिए 1:13 या 1:18 जैसे ढलान के लिए) के तहत तालिका में विनिर्दिष्ट ढलान के बीच रैंप ढलान के लिए अंतराल रेखिक अंतर्वेशन (लीनियर इंटरपोलेशन) द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं।
- (iv) रैंप के क्षैतिज विस्तार की संख्या 4 तक सीमित होनी चाहिए, अर्थात् 3 मध्यवर्ती लैंडिंग के साथ।
- (v) रैंप की ढलान को जहां भी संभव हो, व्हीलचेयर से स्वयं या बिना सहायता के आवागमन को ध्यान में रखते हुए ढाल को तैयार किया जाना चाहिए। यह सार्वभौमिक डिजाइन के सात सिद्धांतों में से एक अर्थात् कम शारीरिक प्रयास के अनुरूप है।

1.1.3.3 रैंप की ढलान और लंबाई

रैंप की ढलान	1:12	1:14	1:15	1:20	1:25 से अधिक मंद न हो
अधिकतम क्षैतिजीय विस्तार – मीटर में	6	9	11	15	18

1.1.3.4 चौड़ाई

रैंप की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई 1200 मिमी. होनी चाहिए।

1.1.3.5 सतह

- (i) रैंप और लैंडिंग सतहों को उनकी सतह की अंतिम सज्जा में फिसलन प्रतिरोधी होना चाहिए और एक सपाट सतह रूपरेखा का भी पालन करना चाहिए।
- (ii) रैंप सतहों को निर्माण विवरण के हिस्से के रूप में किसी भी प्रकार के गड़गड़ाहट या नालियों से बचना चाहिए क्योंकि वे अत्यधिक असुविधा और कभी-कभी विभिन्न दिव्यांगजनों के लिए शरीर में दर्द का कारण बनते हैं।
- (iii) बाहरी रैंप और उनकी सतह को चलने वाली सतहों पर पानी जमा होने से रोकने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए।
- (iv) रैंप की सतह की सामग्री में विपरीत रंग की सतह भी होनी चाहिए जो कम दृष्टि और अन्य प्रकार के दृष्टि दोष वाले व्यक्तियों के लिए आसानी सुनिश्चित करती है।

1.1.3.6 लैंडिंग

लैंडिंग को—

- (i) प्रत्येक रन के शीर्ष और निचले भाग पर एवं जहां रैंप रन दिशा बदलता है, समनुरूप किया जाए।
- (ii) प्रत्येक क्षैतिज रन के 9000 मिमी से अधिक के नियमित अंतराल पर प्रदान नहीं किया जाना चाहिए।
- (iii) भूमि समतल होनी चाहिए जिसका आकार 1200 मिमी x 1500 मिमी से कम न हो।

1.1.3.7 हैंडरेल

रैंप पर हैंडरेल को पैरा 1.1.4 में निर्दिष्ट दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

1.1.3.8 किनारे की सुरक्षा

किनारे की सुरक्षा का मुख्य उद्देश्य सामने के पहियों को रैंप किनारों से फिसलने से बचाने के दौरान व्हीलिंग उपकरणों की सुरक्षित आवाजाही सुनिश्चित करना है। सभी रैंप और लैंडिंग जो दीवार से सटे नहीं हैं, उनमें निम्नलिखित विनिर्देशों में से किसी एक के साथ किनारे की सुरक्षा होनी चाहिए:

- (i) 75 मिमी की न्यूनतम ऊंचाई के साथ एक ऊंचा किनारा।
- (ii) रैंप या लैंडिंग सतह से 75 मिमी या उससे कम पर अपने निचले किनारे के साथ एक ऊंचा अवरोधा
- (iii) रैंप या लैंडिंग सतह से 75 मिमी या उससे कम पर निचले किनारे वाली रेल।

ऐसे मामलों में जहां विभिन्न मंजिलों को एक दूसरे से जोड़ने के लिए इमारत के अंदर रैंप प्रदान किए जाते हैं, उन्हें उचित साइनेज प्रदान करके समर्थित करने के साथ फर्श के स्तर की पहचान करने के लिए या तो आसन्न दीवारों पर या हैंडरेल विस्तार पर स्पर्शनीय और ब्रेल जानकारी प्रदान किया जाना चाहिए।

1.1.4 हैंडरेल और ग्रैब बार

हैंडरेल / ग्रैब बार बेहद महत्वपूर्ण विशेषताएं हैं और इसे पकड़ने में आसान होने और एक दृढ़ और आरामदायक पकड़ प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए ताकि हाथ बिना किसी बाधा के रेल के साथ फिसल सके। कई दिव्यांगजन, बुजुर्ग और कमजोर पकड़ या संतुलन वाले अन्य लोगों को संतुलन बनाए रखने या गंभीर गिरावट को रोकने के लिए हैंडरेल / ग्रैब बार की आवश्यकता होती है। हैंडरेल को अनिवार्य रूप से सीढ़ियों, रैंप या गलियारों जैसे निर्मित पर्यावरण तत्वों में सहारे के लिए रेल के रूप में संदर्भित किया जाता है। हालांकि, प्रसाधन कक्ष, स्नान क्षेत्रों, दरवाजों के आसपास आदि जैसे निर्मित पर्यावरण संदर्भों में सहारे के लिए ग्रैब बार को स्थिर या गतिशील रेल के रूप में संदर्भित किया जा रहा है।

यह आवश्यक है कि सभी हैंडरेल / ग्रैब रेल को पर्याप्त रूप से ठीक किया जाए क्योंकि वे चलने के दौरान रेल पर काफी दबाव के अधीन हैं। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में, बांस/लकड़ी/अन्य जैसी स्वदेशी सामग्रियों का उपयोग निर्मित वातावरण के विभिन्न अनुप्रयोग क्षेत्रों, उदाहरण के लिए, प्रसाधन कक्ष, बाहरी पैदल मार्ग आदि में हैंडरेल बनाने/बार बनाने के लिए किया जा सकता है।

दृष्टिबाधित लोगों को रास्ता खोजने की जानकारी तक पहुंच बढ़ाने के लिए शुरुआत और अंत में हैंडरेल पर ब्रेल/स्पर्शीय चिह्न उपलब्ध कराए जा सकते हैं।

1.1.4.1 हैंडरेल

हैंडरेल को—

- (i) गोल सिरों के साथ फिसलन - रोधी होना चाहिए;
- (ii) व्यास में 38-50 मिमी का एक गोलाकार खंड होना चाहिए;
- (iii) की सतहें अधिमानतः घुमावदार होनी चाहिए;
- (iv) दीवारों से न्यूनतम 40-60 मिमी की खाली जगह पर होना चाहिए; चिकनी दीवार की सतहों के लिए न्यूनतम 40 मिमी और खुरदरी दीवार की सतहों के लिए न्यूनतम 60 मिमी;
- (v) किसी भी तेज या घर्षण तत्वों से मुक्त होना चाहिए;
- (vi) 750 मिमी से 900 मिमी की ऊंचाई पर स्थापित किया जाना चाहिए;

- (vii) बिना किसी रुकावट या अवरोध के जो रेलिंग को तोड़ सकती हैं, निरंतर पकड़ती सतहों से युक्त होना चाहिए;
- (viii) 250 किलो वजन सहन करने में सक्षम होना चाहिए;
- (ix) ऐसी सामग्री से निर्मित किया जाए जो दीवार की अंतिम सज्जा के विपरीत हो (या हल्के रंग की रेल के पीछे गहरे रंग की टाइलों का उपयोग करें), स्पर्श के लिए बहुत गर्म / ठंडा न हो और अच्छी पकड़ प्रदान करे;
- (x) 150 मिमी से अधिक ऊर्ध्वाधर वृद्धि के साथ एक रैंप रन में दोनों तरफ हैंडरेल होना चाहिए;
- (xi) हैंडरेल को फर्श स्तर से 750 मिमी और 900 मिमी के बीच की ऊंचाई पर रखा जाए। उन्हें रैंप ढलानों के माध्यम से और यहां तक कि लैंडिंग पर भी दोनों तरफ निरंतर होना चाहिए;
- (xii) हैंडरेल विस्तार को रैंप के ऊपर और नीचे से 300 मिमी की न्यूनतम दूरी के लिए क्षैतिज रूप से विस्तारित करना चाहिए ताकि उन व्यक्तियों के लिए सहायता प्रदान की जा सके, जिन्हें रैंप पर बातचीत करने के लिए, यात्रा के दूसरे रास्ते पर ना जाने के लिए, दीवार, फर्श या पीछे की ओर जाने के लिए मदद की आवश्यकता हो सकती है;
- (xiii) हैंडरेल को पृष्ठभूमि के साथ एक विपरीत रंग योजना में प्रदान किया जाना चाहिए ताकि दृष्टी दोष वाले लोगों सहित विभिन्न उपयोगकर्ता समूहों द्वारा आसान पहुंच और स्पष्ट पहचान सुनिश्चित की जा सके;
- (xiv) हैंडरेल या ग्रैब रेल डिजाइन के लिए सामग्री को निर्मित पर्यावरण संदर्भ के हिस्से के रूप में जलवायु कारकों और तापमान पर विचार करना चाहिए, उदाहरण के लिए, अत्यधिक उच्च या निम्न तापमान के जलवायु क्षेत्रों में, हैंडरेल के लिए धातु की सतहें उन्हें पकड़ने के लिए चुनौतियां उत्पन्न करेंगी। इसी तरह, उच्च वर्षा क्षेत्रों में, स्वच्छता और हैंडरेल पर आसान पकड़ सुनिश्चित करने के लिए जंगरोधी सामग्री की आवश्यकता होगी; और
- (xv) बर्बरता या हैंडरेल के दुरुपयोग के प्रति सार्वजनिक व्यवहार पर कड़ी कार्रवाई की जाएगी।

1.1.5 शाखा परिसर तक पहुँच

- (i) बैंकों को दिव्यांगजनों के लिए शाखा के परिसर की व्यवस्था करने का प्रयास करना चाहिए।
- (ii) ऐसे मामलों में जहां बैंक की मौजूदा शाखा दिव्यांगजन के लिए सुलभ नहीं है, ऐसी शाखाओं में नोडल अधिकारी को दिव्यांगजन को सेवाएं प्रदान करनी चाहिए। ऐसे अधिकारी का नाम और दूरभाष /मोबाइल नंबर एक सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए जिसे शाखा की ओर जाने वाले प्रवेश मार्ग पर लगाया जाना चाहिए ताकि दिव्यांगजन अपनी बैंकिंग जरूरतों के लिए दूरभाष पर अधिकारी से संपर्क कर सकें और ऐसे अधिकारी द्वारा ध्यान रखा जा सके जो ऐसे व्यक्तियों की सहायता करेगा।

1.2 स्वचालित टेलर मशीनें, थोक नोट स्वीकारकर्ता, चेक जमा मशीन, नकद जमा मशीनें, पासबुक प्रिंटिंग मशीन, सिक्का वेंडिंग मशीन (जहां भी इसके तहत एटीएम के रूप में संदर्भित किया जाएगा) और बैंकों द्वारा तैनात स्व-सेवा मशीनें / कियोस्क ।

1.2.1 बैंक एटीएम के लिए पहुंच प्रावधान:

बैंक एटीएम में निम्नलिखित अभिगम्यता प्रावधान होने चाहिए:

- (i) एटीएम कक्ष में एक समतल प्रवेश द्वार होना चाहिए, जिसमें सहारे के लिए दोनों तरफ हैंडरेल के साथ एक उपयुक्त रैंप प्रदान किया जाना चाहिए।
- (ii) एटीएम कक्ष में प्रवेश करने के लिए अपनी बारी का इंतजार करते समय व्हीलचेयर उपयोगकर्ता के लिए पार्क करने के लिए पर्याप्त लैंडिंग स्थान होना चाहिए।
- (iii) रैंप के प्रवेश बिंदु से एटीएम मशीन तक जाने वाली स्पर्शनीय भूमि सतह संकेतक (टीजीएसआई) टाइलों का प्रावधान।
- (iv) सुलभ एटीएम कक्ष का प्रवेश द्वार न्यूनतम 900 मिमी चौड़ा होना चाहिए।
- (v) एटीएम मशीन तक पहुंचने के लिए कम से कम 1500 मिमी के व्यास के व्हीलचेयर मोड़ने के लिए स्थान प्रदान किया जाना चाहिए, चाहे वह कमरे में या खुले क्षेत्र में स्थापित हो।
- (vi) गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए कम से कम आगे या पीछे बात करने की एक जगह हो।
- (vii) यदि एटीएम मशीन ऊर्ध्वाधर दीवार से उभरी हुई है, तो किनारों को अपने सभी समतल प्रक्षेपण में फर्श तक विस्तारित होना चाहिए।
- (viii) फर्श की सतह फिसलन रहित होनी चाहिए ताकि व्हीलचेयर आसानी से गतिशील हो सके।
- (ix) एटीएम मशीन की स्क्रीन और कीबोर्ड फर्श के स्तर से 1000 मिमी की ऊंचाई से दिखाई देना चाहिए।
- (x) एटीएम मशीन की स्क्रीन पर कोई प्रतिबिंब या चमक नहीं होनी चाहिए।
- (xi) सभी नियंत्रण और बटन फर्श के स्तर से 400 से 1200 मिमी की सीमा में प्रदान किए जाएंगे। मशीन को किसी भी कोने से 600 मिमी की न्यूनतम दूरी बनाए रखना चाहिए।
- (xii) नियंत्रण बटन में विषय विवरण और ब्रेल संकेत उभरे होने चाहिए। उनमें पृष्ठभूमि की सतह के विपरीत रंग भी होने चाहिए।
- (xiii) स्पर्शनीय प्रतीक और ग्राफिक्स होने चाहिए जो कार्ड डालने वाले स्लॉट और उस दिशा को इंगित करते हैं जिसमें कार्ड डाला जाएगा।
- (xiv) सेल्फ सर्विस कियोस्क मशीनों/बोलने वाले एटीएम का नियमित रखरखाव और निगरानी की जानी चाहिए।
- (xv) ऐसी सभी मशीनों के पहले पृष्ठ पर भाषा का चयन होना चाहिए।

बैंकों द्वारा उन एटीएम के लिए परिसर लेने का प्रयास किया जाना चाहिए जो दिव्यांगजन द्वारा सुलभ हैं।

1.2.2 एटीएम मशीनों की विशेषताएं:

सभी एटीएम मशीनों में निम्नलिखित आवश्यक विशेषताएं होनी चाहिए:

- (i) मशीन को सभी जानकारी के लिए ऑडियो समर्थन के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए जो सेवा तक पहुंच के सत्यापन का संकेत दे सकता है और मशीन से कार्ड या पैसा एकत्र नहीं किए जाने की स्थिति में उपयोगकर्ता को सतर्क कर सकता है। इसके अलावा, बैंक दिव्यांगजनों को लाभ पहुंचाने के लिए आवाज

मार्गदर्शन विशेषताओं के साथ सेल्फ-सर्विस मशीनें/कियोस्क भी तैनात कर सकते हैं। नई उन्नत प्रौद्योगिकी युक्त एटीएम और सेल्फ-सर्विस कियोस्क के प्रारंभ से पहले बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इन नई मशीनों में दिव्यांगजन के लिए अंतर्निहित पहुंच विशेषताएं हैं।

- (ii) सिक्के का स्लॉट 1200 मिमी या उससे कम की ऊंचाई पर स्थित होना चाहिए।
- (iii) इसमें 900 x 1200 मिमी का खाली फर्श स्थान होना चाहिए।
- (iv) परिचालनीय बटन में उभरी हुई संख्या होनी चाहिए और विपरीत रंगों में होनी चाहिए।
- (v) एटीएम में उपयोग किए जाने वाले कार्डों की पहचान या सत्यापन के लिए, एटीएम को निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करना होगा:
 - क) कार्ड स्लॉट फर्श के स्तर से 800 मिमी और 1200 मिमी के बीच की ऊंचाई पर स्थित हो और इसके परिचय की सुविधा के लिए यह झुका हुआ हो।
 - ख) यह पृष्ठभूमि की सतह के साथ विपरीत रंग का हो। कार्ड डालने की दिशा का प्रतिनिधित्व करने वाले स्पर्शनीय प्रतीक और ग्राफिक्स को शामिल किया जाना चाहिए।
 - ग) इसमें एक दृश्य और ध्वनिक प्रणाली होनी चाहिए जो सर्विक ई तक पहुंच के सत्यापन को इंगित करती है और कार्ड या पैसे भूल जाने की स्थिति में सतर्क करती है।
 - घ) यह सभी जानकारी के लिए ऑडियो प्रदान करेगा।

1.2.3 पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) मशीनें

- (i) मशीनों को उपयुक्त रूप से डिजाइन किया जाना चाहिए ताकि सुरक्षा उपायों से समझौता किए बिना दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा इसका प्रयोग किया जा सके।

1.3 दृष्टिबाधित व्यक्तियों को क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड जारी करना।

- (i) बैंकों को स्पर्शनीय सुविधाओं वाले ब्रेल समर्थित डेबिट/क्रेडिट कार्ड जारी करने पर विचार करना चाहिए।
- (ii) बैंकों को अनुरोध किए जाने पर फोटोग्राफ के साथ व्यक्तिगत क्रेडिट/डेबिट कार्ड जारी करने पर विचार करना चाहिए।
- (iii) ऐसे कार्ड जारी करने से पहले ग्राहक को नियम और शर्तों को स्पष्ट रूप से समझाया जाना चाहिए।

2. सूचना और संचार प्रौद्योगिकी

2.1 दृष्टिबाधितों के लिए वेबसाइट की उपलब्धता :

वेबसाइट और ऐप्स को उपयोगकर्ता के अनुकूल तैयार किया जाना चाहिए और इस तरह से विकसित किया जाना चाहिए कि, वे दृष्टिबाधित सहित सभी लोगों के लिए सुलभ हो। अधिक समावेशी डिजिटल वातावरण तैयार करने के लिए विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए सुगम्यता महत्वपूर्ण है, और सुगम्यता के संबंध में अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत दिशानिर्देशों को शामिल करती है। सूचना और संचार

प्रौद्योगिकी से संबंधित सभी परिवर्तन में एटीएम, वेबसाइटों, मोबाइल एप्लिकेशन और अन्य प्रौद्योगिकियों सहित सॉफ्टवेयर/हार्डवेयर से संबंधित उन्नयन को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा जारी **आईएस 17802** (सूचना और संचार प्रौद्योगिकी उत्पादों और सेवाओं के लिए पहुंच) मानकों का अनुपालन किया जाना चाहिए। इसके अलावा, वेब सामग्री अभिगम्यता दिशानिर्देश 2.1 के तहत जारी दिशानिर्देशों का पालन किया जाना चाहिए:

वेबसाइट में निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए:

- (i) **मुख्य सामग्री पर जाएं:** कीबोर्ड का उपयोग करके दोहराए जाने वाले नेविगेशन के बिना पृष्ठ पर महत्वपूर्ण सामग्री तक त्वरित पहुंच।
- (ii) **आइकन:** पाठ को आइकन के रूप में भी दर्शाया जाए, जो सीखने की अक्षमता वाले उपयोगकर्ताओं को आसानी से सूचना समझने में सक्षम बनाने के लिए उपयुक्त हो। प्रमुख नेविगेशन विकल्पों के साथ-साथ महत्वपूर्ण विशेषताओं, जैसे प्रिंट, ईमेल आदि के लिए टेक्स्ट लेबल के साथ आइकन प्रदान किए जाएं।
- (iii) **अभिगम्य विकल्प: टेक्स्ट के** आकार को बदलने, रंग योजना सेट करने और टेक्स्ट स्पेसिंग बढ़ाने के विकल्प दिए जाएं।
- (iv) **फ़ाइल प्रकार और फ़ाइल आकार की पहचान:** वैकल्पिक फ़ाइल प्रकारों, जैसे पीडीएफ, वर्ड, एक्सेल के बारे में जानकारी फ़ाइल आकार के साथ लिम्ब टेक्स्ट के साथ प्रदान की जाए ताकि उपयोगकर्ताओं को इसकी पहचान करने में मदद मिल सके। इसके अलावा, लिंक के साथ विभिन्न फ़ाइल प्रकारों के लिए आइकन प्रदान किए गए हैं। यह उपयोगकर्ताओं को यह तय करने में मदद करता है कि वे लिंक तक पहुंचना चाहते हैं या नहीं। उदाहरण के लिए, यदि लिंक एक पीडीएफ फाइल खोलता है, तो लिंक टेक्स्ट इसके फ़ाइल आकार और फ़ाइल प्रकार को निर्दिष्ट करता है।
- (v) **शीर्षक:** वेब पेज सामग्री को उपयुक्त शीर्षकों और उपशीर्षकों का उपयोग करके व्यवस्थित किया जाए जो एक पठनीय संरचना प्रदान करे। एच 1 मुख्य शीर्षक को इंगित करे, जबकि एच 2 एक उपशीर्षक को इंगित करे।
- (vi) **शीर्षक:** प्रत्येक वेब पेज के लिए एक उपयुक्त नाम निर्दिष्ट किया गया है जो आपको पृष्ठ सामग्री को आसानी से समझने में मदद करता है।
- (vii) **वैकल्पिक पाठ:** दृष्टि विकलांग उपयोगकर्ताओं को एक इमेज का संक्षिप्त विवरण प्रदान किया जाए। यदि कोई ऐसे ब्राउज़र का उपयोग कर रहा है जो केवल पाठ का सपोर्ट करता है या इमेज डिस्प्ले को बंद कर दिया है, तो किसी भी इमेज की अनुपस्थिति में वैकल्पिक पाठ को पढ़कर जान सके कि इमेज क्या है। इसके अलावा, जब उपयोगकर्ता इमेज पर माउस पॉइंटर ले जाए तो कुछ ब्राउज़र वैकल्पिक पाठ को टूलटिप के रूप में प्रदर्शित करें।
- (viii) **सुसंगत नेविगेशन तंत्र:** पूरे वेबसाइट में नेविगेशन और प्रस्तुति की शैली के सुसंगत साधनों को शामिल किया जाए।
- (ix) **कीबोर्ड सहायता:** वेबसाइट को टैब और शिफ्ट + टैब कुंजी दबाकर कीबोर्ड का उपयोग करके ब्राउज़ किया जा सकता है।

- (x) **अनुकूलित पाठ आकार:** वेब पृष्ठों पर पाठ का आकार या तो ब्राउज़र के माध्यम से, अभिगम्यता विकल्प पृष्ठ के माध्यम से या प्रत्येक पृष्ठ के अंत में मौजूद टेक्स्ट साइजिंग आइकन पर क्लिक करके बदला जा सकता है।
- (xi) **सहायक प्रौद्योगिकी उत्पादों का उपयोग:** वेबसाइट को वीडियो और मल्टीमीडिया को सुलभ बनाने, वर्णनात्मक यूआरएल का उपयोग करने, एआरआईए भूमिकाओं (एक्सेसिबल रिच इंटरनेट एप्लिकेशन) का उपयोग करने, प्रपत्र में प्लेसहोल्डर टेक्स्ट का उपयोग करने से बचने के लिए, तालिकाओं के उपयोग को कम करने के लिए, दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सहायक प्रौद्योगिकी उत्पादों का उपयोग करने के लिए भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए सार्वभौमिक डिजाइन सिद्धांतों और दिशानिर्देशों का उपयोग करने का डिजाइन तैयार किया जाना चाहिए।
- (xii) **कंट्रास्ट स्कीम का समायोजन:** दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं जैसे अल्पदृष्टि और कलर ब्लाइंडनेस को बेव पेज की जानकारी आसानी से प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए विभिन्न योजनाएं प्रदान करने वाली वेबसाइट वेब पृष्ठों के कंट्रास्ट को बदलने के लिए सुविधा उपलब्ध है।
- (xiii) **टेक्स्ट स्पेसिंग बढ़ाएं:** शब्दों के बीच ह्वाइट स्पेश बढ़ाने का विकल्प प्रदान करने के लिए अभिगम्यता विकल्प पृष्ठ। ह्वाइट स्पेश को दो स्तरों तक बढ़ाया जा सकता है। यह विकल्प दृष्टि और श्रवणबाधित उपयोगकर्ताओं के लिए सहायक है, जिन्हें शब्दों के बीच कम ह्वाइट स्पेश का उपयोग करके प्रस्तुत की गई जानकारी को पढ़ना मुश्किल लगता है।

2.2 सुगम संचार

- (i) बैंकों को श्रवण में सहायक प्रणालियों, क्लोज्ड कैप्शनिंग, सांकेतिक भाषा व्याख्या और रिले सेवाओं के माध्यम से डिजिटल तकनीकी सहायता के साथ सुगम संचार रणनीतियों को विकसित करना चाहिए।

2.3 डिजिटल दस्तावेजों तक पहुँच

- (i) बैंकों को ग्राहकों और दिव्यांगजन कर्मचारियों के लिए डिजिटल दस्तावेजों को अधिकृत करने के लिए आईएस 17802 के तहत विशिष्ट प्रावधानों का पालन करना होगा।
- (ii) बैंकों को प्रदान करने के लिए:
 - क) सुगम प्रारूपों में ई-परिपत्र और अन्य इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज।
 - ख) दिव्यांगजन ग्राहकों के लिए सुगम पीडीएफ प्रारूप में या वैकल्पिक सुगम प्रारूपों जैसे ब्रेल, ईपीयूबी, आदि में बैंक ई-स्टेटमेंट।
 - ग) क्यूआर कोड का उपयोग करके सुगम प्रारूप में युजर मैनुअल, सूचना पुस्तिका, उत्पाद डेमो, पत्र।

3. प्रशिक्षण और जागरूकता

बैंक कर्मचारियों को औपचारिक प्रशिक्षण के माध्यम से ग्राहकों और दिव्यांगजन कर्मचारियों के साथ बातचीत करने और कोई भी अपेक्षित सहायता प्रदान करने के लिए संवेदनशील बनाया जाना चाहिए। यह प्रशिक्षण सेवा प्रदाताओं को संवेदी, संचालन यंत्र और संज्ञानात्मक या संचार दिव्यांगजन को विभिन्न सेवाएं प्रदान में सुधार कर सकेगा, बेहतर सूचना के द्वारा बाधाओं को दूर करने के तरीके का प्रयोग और समझ उपलब्ध कराएगा, पीडब्ल्यूडी के साथ तालमेल करेगा और उपलब्ध विभिन्न सेवाओं के उपयोग में उनकी सहायता करेगा।

प्रशिक्षण को कार्यशालाओं के रूप में आयोजित किया जा सकता है जिसमें कर्मचारियों की सक्रिय भागीदारी उपयोगी होती है। आरम्भिक प्रक्रिया के हिस्से के रूप में एक अनिवार्य ऑन-लाइन प्रशिक्षण पूरा करने की आवश्यकता है।

4. दिव्यांगजन को बैंकिंग सेवाओं की सुविधा प्रदान करने के लिए अन्य कदम

- (i) दिव्यांगजनों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियां तैयार की जाएगी और यह सुनिश्चित करेगा कि दिव्यांगजनों के साथ दृष्टिहीन को भी बिना किसी भेदभाव के चेक बुक सुविधा जिसमें सभी बैंकिंग सुविधाएं जैसे थर्ड पार्टी चेक, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएं।
- (ii) बैंक दिव्यांगजन ग्राहकों के लिए हर शाखा में एक नोडल अधिकारी नामित करेंगे। बैंक को प्रधान कार्यालय में नोडल अधिकारी के रूप में एक समुचित वरिष्ठ अधिकारी को भी नामित करना चाहिए जिसके पास दिव्यांगजन से संबंधित मामलों के लिए सभी प्रभार हों। प्रधान कार्यालय में नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए।
- (iii) बैंक दिव्यांगजन ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों और/या शिकायतों पर विशेष ध्यान देगा। साथ ही, बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक सेवा समिति का कम से कम एक सदस्य दिव्यांगजन हो।
- (iv) बैंक समावेशी और बेहतर बैंकिंग सेवाओं और बेहतर अनुभव के लिए सिफारिश करने के लिए कम से कम एक दिव्यांगजन प्रतिनिधि को शामिल करके एक सलाहकार समिति का गठन करेगा।
- (v) बैंकों को कोर बैंकिंग समाधान में विशेष आवश्यकताओं/ दिव्यांगजन ग्राहकों की पहचान करने, ऐसे ग्राहकों के बारे में डेटाबेस रखने और बैंकों को डोर-स्टेप बैंकिंग आदि जैसी विशेष सुविधाएं प्रदान करने में मदद करने के लिए विशेष प्रावधान करना होगा।
- (vi) बैंकों को समय-समय पर उन सुविधाओं और सेवाओं की समीक्षा करनी चाहिए जो दिव्यांगजन ग्राहकों को प्रदान की जानी हैं। दिव्यांगजनों को दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में कार्रवाई को बैंक द्वारा अपनी वार्षिक रिपोर्ट में शामिल किया जाना चाहिए।
- (vii) विपणन संबंधी कोई अनुसंधान करते समय बैंक अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए अधिक डेटा और जानकारी इकट्ठा करने के लिए अपने सर्वेक्षण और प्रश्नों में दिव्यांगजनों के सेवाओं को शामिल कर सकते हैं।
- (viii) भारतीय रिजर्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी का समाधान करने के लिए व्यापक दिशानिर्देश विकसित करेगा और जारी करेगा, जो विशेष रूप से दिव्यांगजन की जरूरतों को समायोजित करने के लिए तैयार किए गए हैं। इसमें धोखाधड़ी के मामलों से निपटने के उपायों और धोखाधड़ी की गतिविधियों को रोकने के लिए सक्रिय कदम शामिल होने चाहिए, जो दिव्यांगजन के सामने आने वाली चुनौतियों पर विचार करते हैं।

5. वास्तविक अभिगम्यता मानकों के संबंध में बैंक, आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा प्रकाशित और समय-समय पर अद्यतन किए गए भारत में सार्वभौमिक अभिगम्यता के लिए प्रासंगिक सुसंगत दिशानिर्देशों और मानक, 2021 का पालन करें।

6. इसके अलावा, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के मानकों के संबंध में, बैंकों को समय-समय पर इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा जारी प्रासंगिक दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

7. भारतीय रिजर्व बैंक दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग सेवाओं की सुलभता सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर दिशा-निर्देश जारी करेगा।