रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-20082024-256498
CG-DL-E-20082024-256498

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग I—खण्ड 1
PART I—Section 1

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 213] नई दिल्ली, मंगलवार, अगस्त 20, 2024/श्रावण 29, 1946
No. 213] NEW DELHI, TUESDAY, AUGUST 20, 2024/SHRAVANA 29, 1946

वित्त मंत्रालय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 20 अगस्त, 2024

फा. सं. 16017/6/2022-बीमा-I.—जबकि दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 (2016 का 49) की धारा 40 में यह परिकल्पना की गई है कि केंद्रीय सरकार, मुख्य आयुक्त, दिव्यांगजन के परामर्श से दिव्यांगजनों के लिए नियम तैयार करेगी जिनमें समुचित प्रौद्योगिकियों और प्रणालियों तथा शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में जनता को प्रदान की गई अन्य सुविधाओं और सेवाओं सहित भौतिक वातावरण, परिवहन, जानकारी और संचार व्यवस्था तक पहुंच के मानकों को निर्धारित किया जाएगा।

और जबकि, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा बीमा क्षेत्र से संबंधित सुविधाओं और सेवाओं तक दिव्यांगजनों की पहुंच संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से हितधारकों और मुख्य आयुक्त, दिव्यांगजन के परामर्श से "बीमा क्षेत्र में बुनियादी ढांचे और सेवाओं के लिए सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश" तैयार किये गये ।

अब, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय एतद्वारा "बीमा क्षेत्र में बुनियादी ढांचे और सेवाओं के लिए सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश" को अधिसूचित करता है और यह https://financialservices.gov.in पर उपलब्ध है।

प्रशांत कुमार गोयल, संयुक्त सचिव

MINISTRY OF FINANCE

(Department of Financial Services)

NOTIFICATION

New Delhi, the 20th August, 2024

F. No. 16017/6/2022 Ins.I.—Whereas section 40 of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016 (49 of 2016) envisages that the Central Government shall, in consultation with the Chief Commissioner for Persons with Disabilities, formulate rules for persons with disabilities laying down the standards of accessibility for the physical environment, transportation, information and communications, including appropriate technologies and systems, and other facilities and services provided to the public in urban and rural areas;

And whereas, Department of Financial Services, Ministry of Finance, with intent to address accessibility needs of persons with disabilities in respect of the facilities and services pertaining to Insurance Sector, in consultation with the stakeholders and office of the Chief Commissioner for Persons with Disabilities, formulated the "Accessibility Standards and Guidelines for infrastructure and services in Insurance Sector";

Now, Department of Financial Services, Ministry of Finance hereby notifies the "Accessibility Standards and Guidelines for infrastructure and services in Insurance Sector" and the same is available at https://financialservices.gov.in.

PARSHANT KUMAR GOYAL, Jt. Secy.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054. SARVESH KUMAR SRIVASTAVA

बीमा क्षेत्र में बुनियादी ढांचे और सेवाओं के लिए सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश

प्रस्तावना:

वित्तीय सेवाएँ उत्पादों, संसाधनों और सेवाओं तक पहुँच को सक्षम करके, बचत और आस्ति सृजन को सक्षम करके और आर्थिक आत्मनिर्भरता को सुकर बनाकर समाज में एक आवश्यक और महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। आज की दुनिया में सभी के लिए वित्तीय सेवाओं तक पहुँच एक आवश्यकता है, न केवल समुदाय या घरेलू स्तर पर, बल्कि व्यक्तिगत स्तर पर, ताकि बीमा/बैंकिंग और अन्य वित्तीय सेवाओं के लिए दरवाजे खुल सकें। वित्तीय सेवाओं तक पहुँच और इसमें समावेश गरीबी में कमी लाने और आर्थिक समृद्धि, वृद्धि तथा विकास में भागीदारी के लिए महत्वपूर्ण है।

वित्तीय सेवाओं की आपूर्ति में प्रौद्योगिकी की बढ़ती व्यापकता और 'फिनटेक' (वित्तीय सेवा वितरण के लिए प्रौद्योगिकी) के माध्यम से आपूर्ति के पारंपरिक चैनलों में कमी ने उन लोगों तक पहुँचने के लिए नया उत्साह और नए तरीके सृजित किए हैं जो अभी तक इन सेवाओं से वंचित हैं। प्रौद्योगिकी के माध्यम से अब उपलब्ध सेवाओं की बढ़ती प्रकृति ने उन लोगों के बीच बढ़ती मांग को बढ़ावा दिया है जो पारंपरिक पेपर-आधारित सेवाओं से हाशिए पर रह गए हैं । साथ ही इसमें यह सुनिश्चित करने का आह्वान किया है कि पहुँच में नई बाधाएँ पैदा न हों।

प्रौद्योगिकी में इस तेजी के साथ-साथ दिव्यांगजनों के अधिकारों की मान्यता भी बढ़ रही है तथा वित्तीय सेवाओं सहित सभी सेवाओं तक उन्हें समान पहुंच प्रदान करने के महत्व पर भी जोर दिया जा रहा है।

बीमा क्षेत्र भारत सरकार के " सुगम्य भारत अभियान" या "एक्सेसिबल इंडिया कैम्पेन" का हिस्सा बनने के लिए प्रतिबद्ध है। इन सुसंगत दिशा-निर्देशों का उद्देश्य बीमा सेवाओं को दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 (आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम) के अनुपालन में दिव्यांगजनों के लिए सुलभ बनाना है।

क. अवसंरचना सुलभता: आवास और शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा समय-समय पर यथा संशोधित जारी किए गए सामंजस्यपूर्ण दिशा-निर्देशों और भारत में सार्वभौमिक सुगम्यता मानक, 2021 का बीमा क्षेत्र में स्वामित्व वाली, संचालित/प्रयुक्त और/या प्रबंधित प्रत्येक इमारत के संबंध में पालन किया जाएगा।

ख. सेवा सुगम्यता:

क) दिव्यांगजनों के लिए अभिकर्ताओं/डाक/कूरियर/इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों आदि के माध्यम से

बीमा और/या दावा दस्तावेजों का घर पर संग्रहण/वितरण,

ख) बीमा कार्यालय दिव्यांगजनों को बीमा सुविधाओं को प्राप्त करने के लिए सभी व्यवहारिक सहायता उपलब्ध कराएं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि दिव्यांगता वाले किसी भी व्यक्ति को सेवा में सुगम्यता की अनुपलब्धता के कारण वंचित न होना पड़े। इस संबंध में कार्यालयों को सलाह दी जाती है कि:

i) दिव्यांगजन द्वारा निकटतम संपर्क केंद्र के रूप में चुनी गई कंपनी के किसी भी परिचालनरत कार्यालय में किए गए पत्राचार को स्वीकार करना। दिव्यांगजन के पत्राचार को संबंधित कार्यालय को अग्रेषित करने का दायित्व उसके द्वारा चुने गए कार्यालय का होगा।

ii) दिव्यांगजन को प्रस्ताव प्रपत्रों, दावा प्रपत्रों, डिस्चार्ज वाउचर आदि को पढ़ने और भरे जाने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं उपलब्ध कराई जानी हैं। यदि ग्राहक द्वारा अपेक्षा की जाती है तो कार्यालय के संबंधित अधिकारी/प्रबंधक द्वारा किसी साक्षी की उपस्थिति में व्यवसाय के नियमों और अन्य नियम व शर्तों को पढ़ कर सुनाया जाना चाहिए।

iii) सभी बीमा कार्यालयों में जहां कहीं भी कम-दृष्टि वाले व्यक्तियों को बीमा लेनदेन आसानी से करने के लिए मैग्नीफाइंग ग्लास की आवश्यकता हो, उन्हें उपयोगार्थ उपलब्ध कराया जाएगा । शाखाओं को मैग्नीफाइंग ग्लास की उपलब्धता और दिव्यांगजनों के लिए उपलब्ध अन्य सुविधाओं के बारे में किसी स्पष्ट स्थान पर सूचना प्रदर्शित करनी होगी।

ग. सूचना और संचार प्रौद्योगिकी सुगम्यता:

क) हाल के वर्षों में, डिजिटल प्रौद्योगिकियों ने आर्थिक विकास और नागरिक सशक्तिकरण में उत्तरोत्तर योगदान दिया है। ये प्रौद्योगिकियां दैनिक जीवन में सर्वव्यापी बन गई हैं और लोगों को घर बैठे सहजता से विभिन्न सेवाओं तक पहुंच प्रदान करती हैं।

ख) सरकार ने जनता को सूचना और सेवाएं प्रदान करने वाली कई वेबसाइटों, वेब पोर्टलों, वेब एप्लिकेशनों और मोबाइल ऐप्स के माध्यम से अपनी वेब उपस्थिति स्थापित की है। तथापि, कनवेंशन्स, लेआउट मानकों, नैविगेशन स्ट्रैटेजीस और अपनाई गई प्रौद्योगिकियों में असंगति वेबसाइटों/ऐप्स की प्रभावशीलता को कम कर सकती है। भारतीय सरकारी वेबसाइटों को यूयूयू ट्रायलॉजी अर्थात् यूजेबल, यूजर-सेंट्रिक और यूनिवर्सली एक्सेसिबल की महत्वपूर्ण पूर्व-अपेक्षाओं के अनुरूप होना चाहिए। ये, इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार के एक संगठन एसटीक्यूसी (स्टैंडर्डाइज़ेशन टेस्टिंग क्वालिटी सर्टिफिकेशन) से वेबसाइट क्वालिटी सर्टिफिकेशन प्राप्त करने के लिए आधार भी तैयार करते हैं ।

ग) वेब सुगम्यता से तात्पर्य यह है कि दिव्यांगजन वेब को अनुभव कर सकें, समझ सकें, नेविगेट कर सकें और उसके साथ इंटरैक्ट कर सकें। इसमें दृश्य संबंधी, श्रवण संबंधी, शारीरिक, बोलने संबंधी,

इंद्रीय संबंधी और न्यूरोलॉजिकल दिव्यांगता सहित वेब सुगम्यता को प्रभावित करने वाली सभी अक्षमताएं शामिल हैं। इसलिए, वेब पर दिव्यांगजनों के प्रभाव में काफी बदलाव हुआ है क्योंकि वेब उन संचार और वार्तालाप अवरोधों को दूर कर देता है जिसका कई लोग दुनिया में आमतौर पर सामना करते हैं। वेबसाइट और ऐप्स को इस प्रकार डिजाइन और तैयार किया जाना चाहिए कि वे सभी लोगों के लिए सुगम्य हों, चाहे उनका हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, भाषा, संस्कृति, स्थान या भौतिक अथवा मानसिक क्षमता कुछ भी हो। आरपीडब्ल्यूडी अधिनियिम, 2016 की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए सुगम्यता अति महत्वपूर्ण है ताकि अधिक समावेशी डिजिटल परिवेश सृजित किया जा सके और सुगम्यता के संबंध में अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत दिशानिर्देशों को शामिल किया जा सके।

घ) प्रशासकीय सुधार और लोक शिकायत विभाग, भारत सरकार द्वारा अपनाए गए भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए यथा विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों, जिन्हें समय-समय पर संशोधित किया जाता है, के अनुसार वेबसाइट मानकों का पालन किया जाना चाहिए।

ङ) वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाने वाले दस्तावेज़ इलेक्ट्रॉनिक पब्लिकेशन (ई-पीयूबी) या ऑप्टिकल कैरेक्टर रीडर (ओसीआर) आधारित पीडीएफ फॉर्मैट में होने चाहिए।

च) वेबसाइट, ऐप्स, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आधारित जन सुविधाएं और सेवाएं, इलेक्ट्रॉनिक वस्तुएं और उपकरण जो रोजमर्रा के उपयोग के लिए हैं, दिव्यांगजनों के आम उपयोग के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आधारित उपभोक्ता उत्पादों और अतिरिक्त उपस्कर (एक्सेसरी) और सूचना और संचार प्रौद्योगिकी पर आधारित अन्य उत्पाद व सेवाएं, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा क्रमशः 24 दिसंबर, 2021 की अधिसूचना सं. एचक्यू-पीयूबी013/1/2020-पीयूबी-बीआईएस (278) और 4 मई, 2022 की अधिसूचना सं. एचक्यू-पीयूबी013/1/2020-पीयूबी-बीआईएस (358) के जरिए प्रकाशित भारतीय मानक आईएस 17802 (भाग 1), 2021 और आईएस 17802 (भाग 2), 2022 जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है, का अनुपालन करेंगे।