

Accessibility Standards and Guidelines for infrastructure and services in Insurance Sector

Introduction:

Financial services play a necessary and important role in societies by enabling access to products, resources, and services, enabling savings and asset creation, and facilitating economic self-sufficiency. Access to financial services for all is a necessity in today's world not merely at the community or household level, but at an individual level, to open doors to insurance/ banking and other financial services. Access to and inclusion in financial services is crucial to poverty reduction and participation in economic prosperity, and growth and development.

The increasing pervasiveness of technology in the delivery of financial services and the disruption of traditional channels of delivery through 'FinTech' (technology for financial service delivery) have generated new enthusiasm and newer ways for reaching out to persons who remain uncovered. The increasing nature of services now available through technology has triggered growing demand among persons who remained marginalized due to traditional paper-based services. It also calls to ensure that new barriers to access are not created.

Accompanying this growth spurt in technology, there has also been an increasing recognition of the rights of persons with disabilities and the utmost importance of providing equal access to them to all services, including financial services.

Insurance sector is committed to be a part of "Sugamya Bharat Abhiyan" or "Accessible India Campaign" of Government of India. These Harmonized guidelines aim to make insurance services accessible to the persons with physical disabilities in compliance with the Rights of Persons with Disabilities Act 2016 (RPwD Act).

A. Infrastructure accessibility: Harmonized guidelines and Standards of Universal Accessibility in India, 2021 as amended from time to time, issued by the Ministry of Housing and Urban Affairs shall be followed in respect of every building owned, operated/ used and /or managed in the insurance sector.

B. Service accessibility:

- a) Home collection/ delivery of insurance and /or claim documents, for persons with disabilities, through insurance agents/ by post/ courier/electronic means etc.
- b) Insurance offices to provide all practical assistance to persons with disabilities, for availing insurance facilities to ensure that no person with disability is denied access due to non-availability of accessibility in services. In this regard, the offices are advised to:
 - i) Accept communications made at any operational office of the respective company chosen by the person with disability as nearest approach centre. It will be duty of the office, so chosen by the person with disability, to forward his

communication to the dealing office.

- ii) Additional facilities like reading and filling up of proposal forms, claim forms, discharge voucher etc. to be provided to a persons with disabilities. The dealing officer / Manager of the office should read out the rules of business and other terms and conditions in the presence of a witness, if required by the customer.
- iii) Magnifying glasses will be provided in all insurance offices for the use of persons with low vision, wherever they require for carrying out insurance transactions with ease. The branches should display at a prominent place notice about the availability of magnifying glasses and other facilities available for persons with disabilities.

C. Information and communication technology accessibility:

- a) In recent years, digital technologies have increasingly contributed to economic growth and citizen empowerment. These technologies have become ubiquitous in everyday life and enable people to access various services from the comfort of their homes.
- b) Government has established web presence through multiple websites, web portals, web applications and mobile apps that offer information and services to the public. However, inconsistency in conventions, layout standards, navigation strategies and technologies adopted can reduce the effectiveness of websites/apps. Indian Government Websites should conform to the essential prerequisites of UUU trilogy i.e. Usable, User-Centric and Universally Accessible. They also form the basis for obtaining Website Quality Certification from STQC (Standardisation Testing Quality Certification), an organization of Ministry of Electronics & Information Technology, Government of India.
- c) Web accessibility means that people with disabilities can also perceive, understand, navigate, and interact with the Web. It encompasses all disabilities that affect access to the Web, including visual, auditory, physical, speech, cognitive, and neurological disabilities. Thus, the impact of persons with disabilities is radically changed on the Web because the Web removes barriers to communication and interaction that many people face in the physical world. The Website and apps should be designed and developed in such way that they are accessible by all people, whatever may be their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability. Accessibility is crucial for meeting the requirements of the RPWD Act, 2016 to create a more inclusive digital environment, and covers internationally accepted guidelines on accessibility.
- d) Website standard as specified in the standard for Indian Government Websites

(GIGW) as amended from time to time, as adopted by Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Government of India shall be followed.

- e) Documents to be placed on websites shall be in electronic publication (ePUB) or Optical Character Reader (OCR) based pdf format.
- f) Websites, apps, information and communication technology based public facilities and services, electronic goods and equipment which are meant for everyday use, information and communication technology based consumer products and accessories for general use with persons with disabilities, and other products and services which are based on information and communication technology, shall comply with the Indian standards IS 17802 (Part 1), 2021 and IS 17802 (Part 2), 2022, published by the Bureau of Indian Standards vide notification numbers HQ-PUB013/1/2020-PUB-BIS(278), dated the 24th December, 2021 and HQ-PUB013/1/2020-PUB-BIS(358), dated the 4th May, 2022, respectively as amended from time to time.

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 पहुँच 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 शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों 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, नेविगेशन 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 (स्टैंडर्डाइजेशन 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 अधिनियम, 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।

ड) वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाने वाले दस्तावेज इलेक्ट्रॉनिक पब्लिकेशन (ई-पीयूबी) या ऑप्टिकल कैरेक्टर रीडर (ओसीआर) आधारित पीडीएफ फॉर्मेट 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।