

**ENGELLİ BİREYLERİN SİGORTACILIK VE ÖZEL EMEKLİLİK HİZMETLERİNE
ERİŞİMİNİN KOLAYLAŞTIRILMASI HAKKINDA SEKTÖR DUYURUSU
(2023/8)**

Engelli bireylerin, toplum içerisinde başka bireylere ihtiyaç duymaksızın günlük hayatlarını sürdürebilmeleri ve sosyal hayatlarında ihtiyaç duydukları hizmetlere engelsiz olarak erişim sağlamaları büyük önem taşımaktadır.

Bu çerçevede engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını temin ederek bu bireylerin toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması amacıyla çıkarılan 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanunun, engelli vatandaşlara yönelik hizmet veren Kurumlar ile diğer ilgililere yüklediği bazı görevler bulunmaktadır. Nitekim, bahsi geçen görevler ilgili Kanunun 4 üncü maddesinde “*Eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tedbirler alınır.*” ve “*Bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olması sağlanır.*” hükümleriyle ifade edilmiştir.

Sigorta ve özel emeklilik şirketleri tarafından hizmet sunulan alanların engelli bireylerin erişimine uygun hale getirilmesi bu kişilerin finansal ürünlere erişimini kolaylaştırarak engelli bireylerin sosyal hayata intibak sürecini kolaylaştırmakta ve aynı zamanda bu durum şirketler tarafından sunulan hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağlamaktadır.

Bununla birlikte Kurumumuza iletilen şikâyetlerden, engelli bireylerin sigorta ve özel emeklilik şirketleriyle iletişimlerinde bazı sorunların yaşandığı ve kimi şirketlerin hizmetin sunulmasında engelli bireylerin hayatını zorlaştıracak nitelikte koşullar öne sürdüğü bilgisi edinilmiştir.

Söz konusu sorunların giderilmesi ve ortaya çıkmasının önlenmesi bakımından, engelli bireylerin sigortacılık ve özel emeklilik alanlarında hizmetlere erişiminin kolaylaştırılması ve bu alanlarda bireylerin sigortacılık ve özel emeklilik ürün ve hizmetlerinden faydalanmada karşılaştıkları sorunların en aza indirilmesi önem arz etmektedir. Bu çerçevede sigortacılık ve özel emeklilik hizmetlerinin engelli bireylerin erişimine uygun hale getirilmesi, şirketlerin iletişim kanallarının engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik olarak geliştirilmesi, görme engelli bireylere sunulacak hizmet bilgilendirmelerinin ve geliştirilecek uygulamalarla polişe kapsamının Braille alfabesiyle sunulması veya sesli hale getirilmesi; işitme engelliler için görüntülü çağrı merkezi hizmeti sunulması; görüntülü arama ile yapılan görüşmelerde işaret dili tercümanlığı hizmeti sunan uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılması başta olmak üzere sunulan hizmetlerin erişilebilir hale getirilmesine yönelik çalışmaların sektör genelinde yaygınlık kazanması beklenmektedir. İhtiyaca ve talebe bağlı olarak benzeri şekilde geliştirilen ve bahsi geçen hizmetlerin sunulmasında 7/24 ulaşılabilirliğin ve iş sürekliliğinin sağlanması büyük önemi haiz olup 5378 sayılı Kanunun yukarıda belirtilen hükümlere göre bir gerekliliktir. Bu açıdan tüm şirketlerin gerekli hassasiyeti göstermesi gerekmektedir.

Diğer taraftan söz konusu iyileştirmeler şirketlerin iç kaynakları, sistemleri ve personeli aracılığıyla gerçekleştirilebileceği gibi bahsi geçen hizmetlerin dışarıdan temin yoluyla yürütülmesi imkân dâhilindedir.

