INDIAN OVERSEAS BANK
COLOMBO

ACCESSIBILITY POLICY

1. Introduction

In line with Financial Consumer Protection Regulation No. 01 of 2023, Central Bank of Sri Lanka has taken steps to enhance accessibility provisions, as a part of initiatives to ensure financial system stability enabling consumers of such institutions receive a competitive service in a just and equitable manner.

This policy emphasis the Bank's commitment providing accessible to Banking Services for Financial Consumers, including those with special needs, to enhance fair and equal access to financial products and services.

2. Objective

The Bank is committed to enhancing the accessibility by ensuring equitable access to its services, usability, and exclusivity for financial consumers (FCs) with disability and their care givers. This includes improving both the digital and physical infrastructure and providing a conducive environment to improve their quality of life.

3. Key Principles

a. Definitions

a) **"Financial Consumer"** means a person or entity or legal body or where the context so permits a legal representative of such consumer that uses, has used or potential user of any financial product or service provided by a Financial Service Provider and does not include Financial Service Providers.

b) **"Financial Service Provider"** means a Licensed Commercial Bank, a Licensed Specialized Bank, a Licensed Finance Company, a Specialized Leasing Company, an Authorized Primary Dealer, an Authorized Money Broker, a Licensed Micro finance Company, a Participant of the Payment and Settlement System or any other financial institution approved by the Monetary Board.

c) **"Accessible format"** means electronic/word format, and for Sinhala and Tamil, electronic/word format with Unicode fonts or any other mechanism facilitating elderly, disabled or financial consumers with low financial literacy.

d) **"Accessibility"** means providing equal and fair access to all financial services provided by Financial Service Providers.

e) **"Products or Services"** means any financial instrument/activity/transaction provided or offered by the Financial Service Provider to the financial consumer.

b. Non-Discrimination

The Bank upholds zero tolerance policy toward discrimination and ensures equal access to the Financial Products and Services. No discrimination will be tolerated based on Social Status, Physical Ability, Marital Status, Race, Caste, Gender, Age, Religion and Financial Literacy.

The Bank shall make every effort to provide special provisions to FCs such as elderly consumers, persons with physical disability and low financial literacy to ensure they receive assistance to perform banking transactions and/or to obtain banking services and thereby ensuring fair access to products and services offered by the Bank.

c. Zero-tolerance on Discrimination

The Bank shall ensure equitable treatment for all FCs, including those with special needs while exercising a zero-tolerance policy for discrimination on any grounds, promoting an atmosphere of acceptance and inclusivity. To facilitate this, the Bank shall review the internal policies and procedures to eliminate any barriers that hinder fair access to banking services for customers with special needs.

d. Accessibility

Accessibility is vital for fostering financial inclusion. Without access, participation and full inclusion cannot be ensured and persons with disabilities will remain unable to benefit from the products and services offered by the Bank.

In this context the Bank will initiate measures, as appropriate, to enhance fair and equal access to financial products and services.

i. Documents, Communication and Information

The Bank shall ensure that FC is provided with necessary documents, Terms and Conditions, adequate information for them to make informed decisions on the products and services offered. The information provided by the Bank shall be in plain and comprehensible language in Sinhala, Tamil or English, as preferred by the financial consumer.

If required, the Bank shall permit the consumer to appoint authorized representatives on his/her behalf for assistance with necessary documentation. Such authority shall be given by way of Letter of Authority, Power of Attorney, Board Resolution acceptable to the Bank.

The Bank shall ensure implementation/maintenance of multiple channels for communication for information and complaint handling.

The Bank shall formulate plans with time lines to facilitate/improve banking experience for FCs with visual impairment.

Public

ii. Infrastructure

The Bank shall ensure that physical infrastructure including buildings, Self-Service Machines (SSMs) such as Automated Teller Machines (ATMs), Cash Deposit Machines (CDMs) and Cash Recycler Machines (CRMs) is accessible to differently abled and elderly FCs.

In this regard the Bank shall take efforts to;

Introduce accessibility features suitable for differently abled and elderly FCs such as constructing new bank buildings and installing Self-Service Machines such as ATMs, CDMs and CRMs with accessibility features as required to ensure that the physical infrastructure of the premises facilitate their needs.

iii. Web and Mobile Application Accessibility

The Bank is transforming its products and services to digital on boarding to be par with advanced technology and to comply with statutory requirements. In this context bank shall:

Take necessary measures to update in Corporate Website and Digital Banking channels/Mobile Applications of the Bank to ensure that it provides enhanced and improved access for consumers with special needs.

Provide necessary documents in accessible formats, on the request of the consumer.

The Bank shall establish a necessary framework/stringent measures to ensure that Bank's products and services are accessible and user-friendly for consumers with special needs.

e. Special attention and Due care

The Bank shall foster a diverse and inclusive culture, creating a welcoming environment for individuals with special needs and shall implement procedures to identify such FCs, facilitating recognition by the Bank and ensuring such FCs receive special attention and due care.

The Bank respects the FC's privacy and use disability-related information solely for the purpose of providing the banking services.

Additionally, to assign staff to ensure that FCs with special needs receive detailed information about banking products/services and to offer assistance if required for transactions or obtaining banking services, both during on boarding and ongoing transactions.

The Bank shall raise awareness among customer service staff enabling them to deliver courteous and effective service to FCs with special needs.

Also, the Bank shall maintain a customer care hotline/digital channels to assist FCs, including FCs with special needs, to resolve complaints/issues effectively.

ප්‍රවේශයන් ලබාගැනීමේ ප්‍රතිපත්තිය

1.0 හැඳින්වීම

2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ රෙගුලාසිවලට අනුකූලව, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව මූල්‍ය පද්ධතියේ ස්ථාවරත්වය සහතික කිරීමේ පියවරක් ලෙස ප්‍රවේශවීමේ විධිවිධාන වැඩිදියුණු කිරීමට පියවර ගෙන ඇත. එමඟින් එවැනි ආයතනවල පාරිභෝගිකයින්ට සාධාරණ සහ සමාන ආකාරයකින් තරඟකාරී සේවාවක් ලැබෙන බව සහතික කෙරේ.

මූල්‍ය නිෂ්පාදන හා සේවාවන් සඳහා සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයන් වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති අය ඇතුළු, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට බැංකු සේවා සඳහා ප්‍රවේශය ලබා දීම සම්බන්ධයෙන් වන බැංකුවේ කැපවීම මෙම ප්‍රතිපත්තියෙන් අවධාරණය කෙරේ.

2.0 අරමුණ

බැංකුව සිය සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් සමාන ප්‍රවේශයක්, භාවිත හැකියාවක් සහ ආබාධිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට (FCs) සහ ඔවුන්ගේ රැකබලා ගන්නන්ට සුවිශේෂී බවක් සහතික කිරීම මඟින් ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව වැඩි දියුණු කිරීමට කැපවී සිටී. මෙයට ඩිජිටල් හා භෞතික යටිතල පහසුකම් වැඩිදියුණු කිරීම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ජීවන තත්ත්වය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා හිතකර පරිසරයක් සැපයීම ඇතුළත් වේ.

3.0 ප්‍රධාන ප්‍රතිපත්ති

3.1 අර්ථ දැක්වීම්

අ. **"මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා"** යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු විසින් සපයනු ලබන ඕනෑම මූල්‍ය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් භාවිත කරන්නෙකු, භාවිත කරන ලද්දෙකු හෝ භාවිත කරනු ඇතැයි බලාපොරොත්තු විය හැකි තැනැත්තෙකු හෝ අස්ථිත්වයක් හෝ නීතිමය ආයතනයක් හෝ පද සන්දර්භයට අනුව අවසර දෙනු ලැබුවහොත් එවැනි පාරිභෝගිකයෙකුගේ නීත්‍යනුකූල නියෝජිතයෙකු අදහස් වේ. මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් මෙයට ඇතුළත් නොවේ.

ආ. **"මූල්‍ය සේවා සපයන්නා"** යන්නෙන් බලපත්‍රලාභී වාණිජ බැංකුවක්, බලපත්‍රලාභී විශේෂිත බැංකුවක්, බලපත්‍රලාභී මූල්‍ය සමාගමක්, විශේෂිත කල්බදු සමාගමක්, බලයලත් ප්‍රාථමික වෙළෙන්දෙක්, බලයලත් මුදල් හුවමාරුකරුවෙක්, බලපත්‍රලාභී ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය සමාගමක්, ගෙවීම් හා පියවීම් පද්ධතියක සහභාගිවන්නෙකු හෝ මුදල් මණ්ඩලය විසින් අනුමත කරන ලද වෙනත් ඕනෑම මූල්‍ය ආයතනයක් අදහස් වේ.

ඇ. **"ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිය"** යන්නෙන් ඉලෙක්ට්‍රොනික/වචන ආකෘතියක් අදහස් කෙරෙන අතර, සිංහල සහ දෙමළ භාෂා සඳහා, යුනිකෝඩ් අකුරු සහිත ඉලෙක්ට්‍රොනික/වචන ආකෘතියක් හෝ වැඩිහිටියන්ට, ආබාධිතයන්ට හෝ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවක් ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට පහසුකම් සපයන වෙනත් ඕනෑම යාන්ත්‍රණයක් අදහස් වේ.

ඈ. **"ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව"** යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් සපයනු ලබන සියලුම මූල්‍ය සේවාවන්ට සමාන හා සාධාරණ ප්‍රවේශයක් සැපයීම අදහස් වේ.

ඉ. **"නිෂ්පාදන හෝ සේවා"** යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සපයන හෝ පිරිනමන ඕනෑම මූල්‍ය උපකරණයක්/ක්‍රියාකාරකමක්/ගනුදෙනුවක් අදහස් වේ.

3.2 වෙනස්කම්වලට පාත්‍ර නොකිරීම

බැංකුව, වෙනස්කම්වලට පාත්‍රවීමට අවකාශ ලබා නොදීමේ ප්‍රතිපත්තියක් (zero tolerance policy) අනුගමනය කරන අතර මූල්‍ය නිෂ්පාදන හා සේවාවන් සඳහා සමාන ප්‍රවේශයක් සහතික කරයි. සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය මත පදනම්ව කිසිදු වෙනස්කම් කිරීමකට ලක් කිරීමට අවකාශ නොලැබේ.

වැඩිහිටි පාරිභෝගිකයින්, ශාරීරික ආබාධ සහිත පුද්ගලයින් සහ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවක් ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සඳහා බැංකු ගනුදෙනු සිදු කිරීමට සහ/හෝ බැංකු සේවා ලබා ගැනීමට උපකාර ලැබෙන බව සහතික කිරීම සඳහා විශේෂ විධිවිධාන සැපයීමට බැංකුව සෑම උත්සාහයක්ම දරනු ඇත. එමගින් බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන නිෂ්පාදන හා සේවාවන් සඳහා සාධාරණ ප්‍රවේශයක් සහතික කරනු ඇත.

3.3 වෙනස්කම්වලට පාත්‍රවීමට අවකාශ ලබා නොදීම

විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයින් ඇතුළුව, සියලුම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට සමානව හා සාධාරණව බැංකුව විසින් සලකනු ලබන අතර එහිදී පුද්ගයන් වෙත පිළිගැනීමක් ලබාදෙමින් හා විවිධත්වයට ඉඩ සලසමින් කිසිදු හේතුවක් මත අසමාන ලෙස සැලකීමක් සිදු නොවේ. එහිදී, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයින්ගේ සාධාරණ ප්‍රවේශය වෙත බාධා කරන බාධක මුලිනුපුටා දැමීම සඳහා අවශ්‍ය අභ්‍යන්තර ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි බැංකුව විසින් සමාලෝචනය කරනු ඇත.

3.4 ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

මූල්‍ය සේවාවන් සැමට ලබාදීම සම්බන්ධයෙන් ගත්කල ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව වැදගත්ය. ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව නොමැතිව, මූල්‍ය සේවාවන් සැමදෙනා වෙත ලබාදීමක් සහතික කළ නොහැකි අතර විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින්ට බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන්ගෙන් ප්‍රතිලාභ ලබා ගැනීමටද නොහැකි වනු ඇත.

මෙම සන්දර්භය තුළ, මූල්‍ය නිෂ්පාදන හා සේවාවන් සඳහා සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයක් වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා බැංකුව සුදුසු පරිදි පියවර ගනු ඇත

3.4.1 ලේඛන, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු

බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන් පිළිබඳව නිසි තීරණ ගැනීමට පාරිභෝගිකයන්ට අවශ්‍ය වන ලිය කියවිලි, නියමයන් සහ කොන්දේසි සහ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත ලබා දෙන බවට බැංකුව සහතික වෙයි. බැංකුව විසින් සපයනු ලබන මෙම තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය පරිදි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් සරල සහ තේරුම්ගත හැකි ලෙස ලබා දෙනු ලැබේ.

අවශ්‍ය වන්නේ නම්, ලේඛන කටයුතු සඳහා සහය ලබා ගැනීමට ඔහු/ඇය තෝරා ගන්නා බලයලත් නියෝජිතයෙකු පත් කිරීමට බැංකුව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත අවසර දෙනු ඇත. බලය පැවරීමේ ලිපියක්, ඇටෝර්නි බලය පැවරීමක් හෝ වෙනත් බැංකුවට පිළිගත හැකි ආකාරයේ ලේඛනයක් මගින් එවැනි අධිකාරියක් ලබා දිය යුතු වේ.

තොරතුරු ලබාගැනීම සහ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා බහු නාලිකා පවත්වා ගෙන යාම/නඩත්තු කිරීම බැංකුව විසින් ක්‍රියාත්මක කරනු ලබයි.

දෘෂ්‍යාබාධිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා බැංකු කටයුතු පහසු කිරීම/වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා බැංකුව විසින් කාල නියමයන් සහිතව සැලසුම් සකස් කරනු ලැබේ.

3.4.2 යටිතල පහසුකම්

ගොඩනැගිලි, ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර (ATMs), මුදල් තැන්පතු යන්ත්‍ර (CDMs) සහ මුදල් ප්‍රතිචක්‍රීකරණ යන්ත්‍ර (CRMs) වැනි ස්වයං සේවා යන්ත්‍ර (SSMs) ඇතුළු භෞතික යටිතල පහසුකම් වෙත ආබාධිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් හට ප්‍රවේශ විය හැකි බව බැංකුව සහතික කරනු ඇත.

මේ සම්බන්ධයෙන් නව බැංකු ගොඩනැගිලි ඉදිකිරීමේදී පරිශ්‍රයේ භෞතික යටිතල පහසුකම් පිළිබඳ විශේෂ අවධානය යෙදීම සහ ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර, මුදල් තැන්පතු යන්ත්‍ර සහ මුදල් ප්‍රතිචක්‍රීයකරණ යන්ත්‍ර ස්ථාපනය කිරීමේදී සුදුසු ප්‍රවේශ්‍යතා විශේෂාංග හඳුන්වා දීම මගින් ආබාධ සහිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා ප්‍රවේශ්‍යතා පහසුව සැලසීමට බැංකුව කටයුතු කරනු ඇත.

3.4.3 වෙබ් සහ ජංගම යෙදුම් ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

උසස් තාක්ෂණය සමඟ සමපාත වන පරිදි සහ ව්‍යවස්ථාපිත අවශ්‍යතාවලට අනුගත වන පරිදි සිය නිෂ්පාදන හා සේවාවන් ඩිජිටල් ඔන්බෝඩ් පහසුකම හරහා ලබාදීමට බැංකුව කටයුතු සිදුකරමින් සිටී.

මෙම සන්දර්භය තුළ බැංකුව: විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයින් සඳහා වැඩි දියුණු කළ ප්‍රවේශයක් සපයන බව සහතික කිරීම සඳහා ආයතනික වෙබ් අඩවිය සහ බැංකුවේ ඩිජිටල් බැංකු නාලිකා/ජංගම යෙදුම් යාවත්කාලීන කිරීමට අවශ්‍ය පියවර ගනු ඇත. පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත අවශ්‍ය ලේඛන ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් සපයනු ඇත. විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයින් සඳහා බැංකුවේ නිෂ්පාදන හා සේවාවන් ප්‍රවේශ විය හැකි සහ පරිශීලක-හිතකාමී බව සහතික කිරීම සඳහා අවශ්‍ය රාමුවක්/දැඩි පියවර බැංකුව ස්ථාපිත කරනු ඇත.

3.5 විශේෂ අවධානය සහ නිසි සැලකිල්ල

බැංකුව විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයන් සඳහා සුදුසු මූල්‍ය සේවා ලබා ගත හැකි විවිධත්වයෙන් යුතු හා සියල්ලන් පිළිගන්නා පරිසරයක් පවත්වා ගෙන යන අතර එවැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හඳුනාගෙන අවශ්‍ය පහසුකම් සැලසීම සහ එවැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා විශේෂ අවධානයක් සහ නිසි සැලකිල්ලක් ලැබෙන බව සහතික කරයි.

ආබාධිතභාවය සම්බන්ධ තොරතුරු පුද්ගලිකව තබා ගැනීමේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතියට බැංකුව ගරු කරන අතර එම තොරතුරු බැංකු සේවා සැපයීමේ අරමුණ සඳහා පමණක් භාවිත කිරීමට බැඳී සිටී.

අමතර වශයෙන්, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත බැංකු පහසුකම්/සේවා පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක තොරතුරු බැංකුව ලබා දෙන අතර ගනුදෙනු කිරීමට හෝ බැංකු සේවා ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය නම් සහාය ලබා දීමටත් බැංකුව විසින් අවශ්‍ය සේවක සහාය දෙනු ලබයි.

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත ආචාරශීලී සහ ඵලදායී සේවාවක් ලබා දීමට බැංකුවේ පාරිභෝගික සේවා කාර්ය මණ්ඩලය දැනුවත් කර ඇත.

එසේම, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් ඇතුළුව සියලුම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගෙන් යොමුවෙන පැමිණිලි විසඳීමට බැංකුව විසින් පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම්/ඩිජිටල් නාලිකා පවත්වාගෙන යයි.

அணுகல் கொள்கை

1.0 அறிமுகம்

2023 ஆம் ஆண்டின் 1ஆம் இலக்க நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதி யின் படி, நிதி அமைப்பு ஸ்திரத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கான முயற்சிகளின் ஒரு பகுதியாக, அத்தகைய நிறுவனங்களின் நுகர்வோர் நியாயமான மற்றும் சமமான முறையில் போட்டி சேவையைப் பெறுவதற்கு இலங்கை மத்திய வங்கி அணுகல் ஏற்பாடுகளை மேம்படுத்த நடவடிக்கை எடுத்துள்ளது.

நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்துவதற்காக, விசேட தேவைகள் உள்ளவர்கள் உட்பட நிதி நுகர்வோருக்கு வங்கிச் சேவைகளை அணுகக்கூடியதாக வழங்குவதற்கான வங்கியின் உறுதிப்பாட்டை இந்தக் கொள்கை வலியுறுத்துகிறது.

2.0 குறிக்கோள்

மாற்றுத்திறன் நிதி நுகர்வோர் (FCs) மற்றும் அவர்களைப் பராமரிப்பவர்களுக்கு அதன் சேவைகள், பயன்பாடு மற்றும் பிரத்தியேகத்தன்மைக்கு சமமான அணுகலை உறுதி செய்வதன் மூலம் அணுகலை மேம்படுத்துவதற்கு வங்கி உறுதிபூண்டுள்ளது. இதில் டிஜிட்டல் மற்றும் பௌதீக உட்கட்டமைப்பை மேம்படுத்துதல் மற்றும் அவர்களின் வாழ்க்கைத் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கு உகந்த சூழலை வழங்குதல் ஆகியவை அடங்கும்.

Public

3.0 முக்கிய கோட்பாடுகள்

3.1 வரைவிலக்கணங்கள்

அ) **'நிதி நுகர்வோர்'** என்பது ஒரு நபர் அல்லது நிறுவனம் அல்லது சட்ட அமைப்பு அல்லது ஒரு நிதி சேவை வழங்குநரால் வழங்கப்படுகின்ற ஏதேனும் நிதியியல் தயாரிப்பு அல்லது சூழ்நிலை அவ்வாறு அனுமதிக்கின்ற போது சேவையை பயன்படுத்துகின்ற, பயன்படுத்திய அல்லது பயன்படுத்துவதற்கு சாத்தியமான அத்தகைய வாடிக்கையாளரின் சட்டரீதியான பிரதிநிதி என்பதோடு அதில் நிதி சேவை வழங்குநர்கள் உள்ளடங்கமாட்டார்கள்.

ஆ) **'நிதி சேவை வழங்குநர்'** என்பது உரிமம் பெற்ற ஒரு வணிக வங்கி, உரிமம் பெற்ற ஒரு விசேட வங்கி, உரிமம் பெற்ற நிதி நிறுவனம், ஒரு விசேட குத்தகை நிறுவனம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட முதன்மை வணிகர், அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பணத் தரகர், உரிமம் பெற்ற ஒரு நுண் நிதி நிறுவனம், ஒரு பணம் செலுத்தும் பங்குற்றுனர் மற்றும் நாணய சபையால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தீர்ப்பனவு முறைமை அல்லது ஏதேனும் ஏனைய நிதியியல் நிறுவனத்தைக் குறிக்கிறது.

இ) **'அணுகக்கூடிய வடிவம்'** என்பது இலத்திரனியல்/சொல் வடிவம் மற்றும் யுனிகோட் எழுத்துருக்களுடன் சிங்களம் மற்றும் தமிழுக்கான இலத்திரனியல்/சொல் வடிவம் அல்லது குறைந்த நிதியியல் கல்வியறிவு கொண்ட முதியோர், மாற்றுத்திறனாளி அல்லது நிதியியல் நுகர்வோருக்கு உதவும் ஏதேனும் ஏனையபொறிமுறை எனப்பொருள்படும்.

ஈ) **'அணுகக்கூடிய தன்மை'** என்பது நிதி சேவை வழங்குநர்களால் வழங்கப்படும் அனைத்து நிதியியல் சேவைகளுக்கும் சமமான மற்றும் நியாயமான அணுகலை வழங்குவதைக் குறிக்கிறது.

உ) **'தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள்'** என்பது நிதி சேவை வழங்குநரால் நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்கப்படுகின்ற அல்லது அளிக்கப்படுகின்ற ஏதேனும் நிதியியல் சாதனம்/செயல்பாடு/பரிவர்த்தனை எனப் பொருள்படும்.

3.2 பாகுபாடு காட்டாமை

பாகுபாடு காட்டுதல் தொடர்பில் வங்கி சகிப்புத்தன்மையற்ற கொள்கையை கடைப்பிடிக்கிறது என்பதோடு நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு சமமான அணுகலை உறுதி செய்கிறது. சமூக அந்தஸ்து உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பால்நிலை, வயது, மதம் மற்றும் நிதியியல் கல்வியறிவு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எந்த பாகுபாட்டையும் வங்கி பொறுத்துக்கொள்ள மாட்டாது.

வயோதிப நுகர்வோர், மாற்றுத்திறனாளி மற்றும் குறைந்த நிதியியல் கல்வியறிவு உள்ளவர்கள் போன்ற நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளைச் செய்வதற்கு/அல்லது வங்கி சேவைகளைப் பெறுவதற்கு உதவி பெறுவதை உறுதிசெய்து, அதன் மூலம் வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு நியாயமான அணுகலை உறுதி செய்யும் விசேட ஏற்பாடுகளை வழங்குவதற்கு வங்கி அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்.

Public

3.3 பாகுபாட்டின் போது சகிப்புத்தன்மை இன்மை

பாகுபாடு காட்டுவதற்கு சகிப்புத்தன்மையற்ற கொள்கையை கடைப்பிடிக்கும் அதே வேளையில், எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் பாகுபாடு காட்டுவதற்கு சகிப்புத்தன்மையற்ற கொள்கையைப் பின்பற்றி, ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் உள்ளடக்கிய சூழலை ஊக்குவிக்கும். இதை எளிதாக்க, விசேட தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கிச் சேவைகளுக்கான நியாயமான அணுகலைத் தடுக்கின்ற எந்தவொரு தடைகளையும் நீக்குவதற்கான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வங்கி மீளாய்வு செய்யும்.

3.4 அணுகல்தன்மை

நிதியியல் சேர்க்கையை பரிபாலனம் செய்வதற்கு அணுகல் மிக முக்கியமானது. அணுகல் இல்லாமல், பங்கேற்பு மற்றும் முழுமையான உள்ளடக்கத்தை உறுதி செய்ய முடியாது, மேலும் மாற்றுத்திறனாளிகள் வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளிலிருந்து பயனடைய முடியாமல் இருப்பர்.

இத்தகைய சூழ்நிலையில், நிதியியல் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்த, வங்கி பொருத்தமான நடவடிக்கைகளைத் தொடங்கும்.

3.4.1 ஆவணங்கள், தொடர்பாடல் மற்றும் தகவல்கள்

நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான ஆவணங்கள், நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வழங்கப்படுகின்ற தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க அவர்களுக்கு போதுமான தகவல்கள் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும். வங்கியால் வழங்கப்படுகின்ற தகவல்கள், நிதியியல் நுகர்வோர் விரும்புகின்ற சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் தெளிவான மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

தேவைப்பட்டால், தேவையான ஆவணங்களுடன் உதவிக்காக நுகர்வோர் தனது சார்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளை நியமிக்க வங்கி அனுமதிக்கும். அத்தகைய அதிகாரமானது அதிகாரக் கடிதம், அடோர்ணி தத்துவப்பத்திரம், வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய சபைத் தீர்மானம் என்பவற்றின் மூலம் வழங்கப்படும்.

தகவல் மற்றும் முறைப்பாடு கையாளுதலுக்கான தொடர்பாடலுக்கான பல வழிகளின் செயல்படுத்துதல்/பராமரித்தல் ஆகியவற்றை வங்கி உறுதி செய்யும்.

பார்வை குறைபாடுள்ள நிதியியல் வாடிக்கையளர்களுக்கு வங்கி அனுபவத்தை எளிதாக்குதல்/மேம்படுத்துதல் ஆகியவற்றுக்கான காலக்கெடுவுடன் கூடிய திட்டங்களை வங்கி உருவாக்கும்.

3.4.2 உட்கட்டமைப்பு

கட்டடங்கள், சுய சேவை இயந்திரங்கள் (SSMs) தன்னியக்க இயந்திரங்கள் (ATMs), காசு வைப்பு இயந்திரங்கள் (CDMS) மற்றும் காசு சுழற்சி இயந்திரங்கள் (CRMs) உட்பட பௌதீக உட்கட்டமைப்புக்களுக்கு மாற்றுத்திறனாளி மற்றும் வயோதிப நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அணுகக் கூடியதாக இருப்பதை வங்கி உறுதிப்படுத்தும்.

இது தொடர்பில் வங்கி பின்வருவனவற்றுக்கு முயற்சிக்கும்,

மாற்றுத்திறனாளி மற்றும் வயோதிப நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்ற அணுகல் அம்சங்களை அறிமுகப்படுத்துகிறது, அதாவது புதிய வங்கி கட்டிடங்களை கட்டுதல் மற்றும் சுய சேவை இயந்திரங்கள் (SSMs) தன்னியக்க இயந்திரங்கள் (ATMs), காசு வைப்பு இயந்திரங்கள் (CDMs) மற்றும் காசு சுழற்சி இயந்திரங்கள் (CRMs) போன்ற சுய சேவை இயந்திரங்களை நிறுவுதல், வங்கி வளவின் இயற்பியல் உட்கட்டமைப்பு அவர்களின் தேவைகளை எளிதாக்குவதை உறுதிசெய்வதற்கு, தேவையான அணுகல் அம்சங்ளை அறிமுகம் செய்தல்.

3.4.3 இணையம் மற்றும் கையடக்கத் தொலைபேசி செயலிக்கான அணுகல்

மேம்பட்ட தொழில்நுட்பத்திற்கு இணையாகவும் நியதிச்சட்ட தேவைகளுக்கு இணங்கவும் வங்கி அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை டிஜிட்டல் தளத்திற்கு மாற்றுகிறது. இந்த சூழ்நிலையில் வங்கியானது:

விசேட தேவைகள் உள்ள நுகர்வோருக்கு மேம்படுத்தப்பட்ட மற்றும் செம்மைப்படுத்தப்பட்ட அணுகலை வழங்குவதை உறுதிசெய்வதற்கு, வங்கியின் நிறுவன வலைத்தளம் மற்றும் டிஜிட்டல் வங்கி ஊடகங்கள்/கையடக்கத் தொலைபேசி செயலிகளில் இற்றைப்படுத்துவதற்கு தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில், அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் தேவையான ஆவணங்களை வழங்கும்.

வங்கி தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைக்கு விசேட தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளருக்கு அணுகக்கூடியதாகவும் பயனர் நட்பாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்வதற்குத் தேவையான கட்டமைப்பு/கடுமையான நடவடிக்கைகளை வங்கி நிறுவும்.

Public

3.5 விசேட கவனம் மற்றும் உரிய பராமரிப்பு

வங்கியானது விசேட தேவைகள் உள்ள நபர்களுக்கு வரவேற்கத்தக்க சூழலை உருவாக்குகின்ற, ஒரு பன்முகத்தன்மை கொண்ட மற்றும் சேர்த்துக்கொள்கின்ற கலாச்சாரத்தை பேணும் என்பதோடு அத்தகைய நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களை அடையாளம் காண்பதற்கு, வங்கியால் அங்கீகாரத்தை எளிதாக்கும் மற்றும் அத்தகைய நிதி வாடிக்கையாளர்கள் விசேட கவனிப்பு மற்றும் உரிய கவனத்தைப் பெறுவதை உறுதி செய்கின்ற நடவடிக்கை முறைகளை அமுல்படுத்தும்.

வங்கி நிதி வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்கிறது என்பதோடு வங்கி சேவைகளை வழங்குவதற்காக மாத்திரமே மாற்றுத்திறன் தொடர்பான தகவல்களைப் பயன்படுத்துகிறது.

கூடுதலாக, விசேட தேவைகள் உள்ள நிதி வாடிக்கையாளர்கள் வங்கி தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய விரிவான தகவல்களைப் பெறுவதை உறுதிசெய்வதற்கு ஊழியர்களை நியமிக்கவும், தேவைப்பட்டால் பரிவர்த்தனைகள் அல்லது வங்கி சேவைகளைப் பெறுவதற்கு, உள்வரும் மற்றும் நடந்துகொண்டிருக்கும் பரிவர்த்தனைகளின் போது உதவி வழங்கும்.

விசேட தேவைகள் உள்ள நிதி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கௌரவமான மற்றும் பயனுள்ள சேவையை வழங்க வாடிக்கையாளர் சேவை ஊழியர்களிடையே வங்கி விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும்.

மேலும், விசேட தேவைகள் உள்ள நிதி வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட நிதி வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகள்/பிரச்சினைகளை திறம்பட தீர்ப்பதற்கு உதவுவதற்காக வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு நேரடி/டிஜிட்டல் ஊடகங்களை வங்கி பராமரிக்கும்.