



බැංකු සේවා සඳහා ප්‍රවේශවීමේ
හැකියාව පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය

1. හැඳින්වීම

MCB Bank Ltd – Sri Lanka (බැංකුව) සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට බැංකුවේ මූල්‍ය සේවාවන් සමානව ලබාගැනීමට අවස්ථාව සැලසීම සඳහා කැපවී සිටී.

මෙම කැපවීම අනුව, බැංකුවේ සේවා සඳහා ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය මගින් සියලුම මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ට බැංකු සේවාවන් පහසුවෙන් ලබාගැනීමට සහ භාවිතා කිරීමට හැකිවන පරිදි අවශ්‍ය අරමුණු සහ ක්‍රියාමාර්ග හඳුන්වා දෙයි.

මෙම ප්‍රතිපත්තිය විශේෂයෙන් වැඩිහිටි පුද්ගලයන්, ශාරීරික ආබාධ සහිත පුද්ගලයන් (මින් ඉදිරියට “විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්” ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ) සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය අඩු ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා බැංකු සේවාවන් පහසුවෙන් හා සමානව ලබාගැනීමට අවස්ථාව සැලසීම අරමුණු කරයි.

ඒ සඳහා බැංකුව විසින් සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා සැලකිල්ලට ගනිමින්, බැංකු සේවාවන් සාධාරණ, පහසු, භාවිතයට සරල සහ සියලු දෙනාට ප්‍රවේශ විය හැකි ආකාරයෙන් ලබාදීමට අවශ්‍ය වැඩසටහන් සහ ක්‍රියාමාර්ග ක්‍රියාත්මක කරනු ඇත.

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව (CBSL) විසින් ද මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ රෙගුලාසි සහ අනෙකුත් අදාළ නීති හා රෙගුලාසි හඳුන්වා දෙමින්, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ විවිධත්වය නොසලකා සියලුම මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ට බැංකු සේවාවන් සඳහා සාධාරණ ලෙස ප්‍රවේශ වීමට අවස්ථාව ලබාදීමේ වැදගත්කම අවධාරණය කර ඇත.

මෙම පසුබිම තුළ, බැංකුව විසින් අභ්‍යන්තර භාවිතය සඳහා “මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව” (Financial Consumer Protection Framework) සකස් කර ඇත. එයට “බැංකුවේ සේවා සඳහා ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය” (Accessibility Policy) ද ඇතුළත් වන අතර, එම ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ඉදිරි ක්‍රියාමාර්ග සහ ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ආකාරය පැහැදිලි කරයි.

2. සාධාරණ සැලකීම, වෙනස්කම් නොකිරීම සහ වගකීම සහිත ව්‍යාපාරික හැසිරීම

බැංකුව, සිය දැනට සිටින සහ/හෝ අනාගත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් (FCs) සඳහා මූල්‍ය සේවාවන් වෙත සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයක් ලබා දීමට කැපවී සිටී. මූල්‍ය සේවා සැපයීමට අදාළ නොවන කිසිදු කරුණක්, එනම් සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය යනාදිය මත පදනම්ව කිසිදු වෙනස්කමක් හෝ වෙනස් ලෙස සැලකීමක් බැංකුව විසින් සිදු නොකරනු ඇත.

වැඩිහිටි පුද්ගලයන්, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත පුද්ගලයන් සහ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවක් සහිත පුද්ගලයන් වැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් (FCs) වෙත විශේෂ අවධානයක් ලබා දීමට බැංකුව සියලු උත්සාහයන් දරනු ඇත. එමඟින් ඔවුන්ට බැංකු ගනුදෙනු සිදු කිරීමට සහ/හෝ බැංකු සේවාවන් ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය සහාය ලබා දීමත්, බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන් වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශයක් සහතික කිරීමත් සිදු කෙරේ.

2.1 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන

බැංකුව දැනට සත්‍යාපන කටයුතු සඳහා සාම්ප්‍රදායික අත්සන් සහ ඇඟිලි සලකුණු යන දෙකම පිළිගන්නා අතර, පාරිභෝගිකයාගේ අනන්‍යතාව තහවුරු කිරීමේ සමාන වලංගු ක්‍රම ලෙස ඒවා සලකනු ලබයි.

2.2 වෙනස්කම් නොකිරීම

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් (FCs) ඇතුළුව සියලුම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට සාධාරණ හා සමාන ලෙස සැලකීම බැංකුව විසින් සහතික කරනු ඇත.

මෙය පහසු කිරීම සඳහා, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත පාරිභෝගිකයන්ට බැංකු සේවාවන් වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබා ගැනීමට බාධා කරන ඕනෑම අවහිරතාවක් ඉවත් කිරීම සඳහා බැංකුව සිය අභ්‍යන්තර ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි සමාලෝචනය කරනු ඇත.

3. ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

බැංකුවේ දෘෂ්ටිකෝණයෙන්, පාරිභෝගිකයන් මූල්‍ය සේවා සඳහා ඇතුළත් කරගැනීම ප්‍රවීණතාවය කිරීම සඳහා ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව මූලික සාධකයකි.

ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව නොමැතිව, පාරිභෝගිකයන් මූල්‍ය සේවා සඳහා ඇතුළත් කරගැනීම සහතික කළ නොහැකි අතර, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත පුද්ගලයන්ට බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන්ගෙන් ප්‍රතිලාභ ලබා ගැනීමට නොහැකි වනු ඇත.

මෙම සන්දහර්ෂ තුළ, මූල්‍ය සේවාවන් සඳහා සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයක් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා, සුදුසු පරිදි පහත සඳහන් ක්‍රියාමාර්ග බැංකුව විසින් ආරම්භ කරනු ඇත.

3.1 තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

බැංකුව පිරිනමනු ලබන සේවාවන් සහ මූල්‍ය පහසුකම් පිළිබඳව දැනුවත් කිරීම ගැනීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය ලේඛන, නියමයන් හා කොන්දේසි සහ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු ලබා දෙන බව බැංකුව සහතික කරනු ඇත. බැංකුව ලබා දෙන තොරතුරු, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති පරිදි ඉංග්‍රීසි, සිංහල හෝ දෙමළ භාෂාවෙන් පැහැදිලි සහ පහසුවෙන් අවබෝධ කරගත හැකි ආකාරයෙන් ලබා දෙනු ඇත.

අවශ්‍ය නම්, සහාය ලබා ගැනීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තම කැමැත්ත පරිදි බලයලත් පුද්ගලයෙකු පත් කිරීමට බැංකුව අවසර දෙනු ඇත. එම බලය පැවරීම බැංකුවට පිළිගත හැකි බලය පැවරීමේ ලිපියක් (Letter of Authority), ඇටෝනරි බලපත්‍රයක් (Power of Attorney) හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල යෝජනාවක් (Board Resolution) මගින් සිදු කළ යුතුය.

තොරතුරු සන්නිවේදනය කිරීම සහ පැමිණිලි කළමනාකරණය සඳහා විවිධ සන්නිවේදන නාලිකා ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ පවත්වාගෙන යාම බැංකුව සහතික කරනු ඇත.

දෘශ්‍යාබාධ සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා සහායක තාක්ෂණය හඳුන්වාදීම මගින් ඔවුන්ගේ බැංකු සේවා අත්දැකීම පහසු කිරීම සහ වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා බැංකුව සැලසුම් සකස් කරනු ඇත.

3.2 යටිතල පහසුකම් වෙත ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

බැංකුව විසින් නව ගොඩනැගිලි සහ භෞතික යටිතල පහසුකම් ඉදිකිරීමේදී විශේෂ අවධානය සහිත පාරිභෝගිකයන්ට පහසුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි ආකාරයෙන් ඒවා සකස් කිරීම සහතික කරනු ඇත.

ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර (ATMs) සහ අනෙකුත් ස්වයංක්‍රීය උපකරණ ස්ථාපනය කිරීම හා භාවිතය වඩාත් පහසු කිරීම සඳහා තිර කියවනය (Screen Reader) සහ අනෙකුත් ප්‍රවේශවීමේ පහසුකම් සක්‍රීය කිරීම ඇතුළුව, ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව වැඩිදියුණු කිරීමට බැංකුව සැලසුම් සකස් කරනු ඇත. එමෙන්ම, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත ඩෙබ්ට් කාඩ්පත් සඳහා අවධානය ප්‍රවේශවීමේ පහසුකම් සැලසීමටද කටයුතු කරනු ඇත.

3.3 වෙබ් සහ ජංගම යෙදුම් වෙත ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව

ඩිජිටල් බැංකුකරණ නාලිකා මැත වසරවලදී සැලකිය යුතු ජනප්‍රියත්වයක් ලබා ඇති අතර, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ඔවුන්ගේ දෛනික බැංකු ගනුදෙනු පහසුවෙන් සිදු කිරීමට හැකියාව සලසා ඇත.

මෙම ඩිජිටල් විසඳුම් විශේෂ අවධානය සහිත පාරිභෝගිකයන් සඳහාද ඇතුළත් කරගත හැකි සහ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි ආකාරයෙන් පවත්වාගෙන යාම සහතික කිරීම සඳහා බැංකුව සුදුසු හැකියාවන් පිළිබඳව සොයා බලනු ඇත.

4. විශේෂ අවධානය සහ නිසි සැලකිල්ල

විශේෂ අවධානය සහිත පුද්ගලයන්ට සහයෝගය සහ වටිනාකමක් දැනෙන, සියලු දෙනා ඇතුළත් වූ සහ විවිධත්වයට ගරු කරන පරිසරයක් ප්‍රවීණතාවය කිරීමට බැංකුව කැපවී සිටී. මෙය සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා, විශේෂ අවධානය සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හඳුනා ගැනීම සඳහා බැංකුව අඛණ්ඩව ක්‍රමවේද ක්‍රියාත්මක කරනු ඇත. එමඟින් ඔවුන් නිසි ලෙස හඳුනාගෙන, අවධානය සහාය සහ විශේෂ අවධානය ලබා දීම සහතික කරනු ඇත.

විශේෂ අවධානය සහිත බව සම්බන්ධ තොරතුරු රහසිගතව තබා ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ඇති අයිතිය බැංකුව පිළිගන්නා අතර, එවැනි තොරතුරු බැංකු සේවාවන් සැපයීමට පහසුකම් සැලසීම සඳහා පමණක් භාවිත කරන බවට සහතික වේ.

පාරිභෝගික අත්දැකීම වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා, අදාළ ශාඛාවලදී විශේෂ අවධානය සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ගනුදෙනු හෝ සේවාවන් ලබා ගැනීමේදී මහපෙත්වීම සහ සහාය ලබා දීම සඳහා නම් කරන ලද කායර් මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු/සාමාජිකයන් පත් කිරීමට බැංකුව කටයුතු කළ හැක.

විශේෂ අවධානය සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ගෞරවයන්විත, දැනුවත් සහ කායර්ක්ෂම සහායක් ලබා දීම සඳහා පාරිභෝගික සේවා කණ්ඩායම් සහ අනෙකුත් අදාළ කායර් මණ්ඩල සාමාජිකයන් පුහුණු කිරීම කෙරෙහිද බැංකුව විශේෂ අවධානය යොමු කරයි.