



**எம்.சி.பி வங்கியின் அணுகல்
கொள்கை**

1. அறிமுகம்

MCB Bank Ltd-Sri Lanka (இனிமேல் “வங்கி” என குறிப்பிடப்படும்) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் வங்கி வழங்கும் நிதியியல் கணக்குகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு சமமான அணுகலைப் பெறுவதை உறுதி செய்வதில் அர்ப்பணிப்புடன் செயற்படுகிறது. இந்த அர்ப்பணிப்பிற்கு இணங்க, வங்கியின் அணுகல் வசதி கொள்கையானது வயது முதிர்ந்தவர்கள், உடல் ஊனமுற்றவர்கள் (இனிமேல் “சிறப்புத் தேவையுடைய வாடிக்கையாளர்கள்” என குறிப்பிடப்படுவர்) அல்லது குறைந்த நிதியியல் அறிவைக் கொண்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு (Financial Customers - FCs) சமமான அணுகல், பயன்பாட்டின் எளிமை மற்றும் அனைவரையும் உள்ளடக்கிய சேவைகளை ஊக்குவிப்பதற்கான வங்கியின் நோக்கங்கள் மற்றும் முயற்சிகளை விளக்குகிறது.

இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) ஆனது அனைத்து நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் வேறுபாடுகளைப் பொருட்படுத்தாமல் அவர்களுக்கு நியாயமான அணுகலை வழங்குவதன் முக்கியத்துவத்தை வலியுறுத்தும் வகையில், நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள் மற்றும் ஏனைய ஆளுகைச் சட்டங்களை வெளியிடுதல் உள்ளிட்ட பல்வேறு நடவடிக்கைகளையும் முன்னெடுத்துள்ளது.

இந்தச் சூழலில், வங்கி தனது உள்ளக நோக்கங்களுக்காக “நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை” (Financial Consumer Protection Framework) உருவாக்கியுள்ளது. இதில் நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான வழிமுறைகளை வரையறுக்கும் “அணுகல் வசதி கொள்கையும்” (Accessibility Policy) உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளது.

2. நியாயமான நடத்தல், பாகுபாடு காட்டாமை மற்றும் பொறுப்பான வணிக நடத்தை

வங்கி தனது தற்போதைய மற்றும்/ அல்லது எதிர்கால நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதியியல் கணக்குகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை வழங்குவதற்கு அர்ப்பணிப்புடன் செயற்படுகிறது. நிதியியல் சேவைகளை வழங்குவதற்கு தொடர்பற்ற எந்தவொரு அடிப்படையிலும், அதாவது சமூக அந்தஸ்து, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம் மற்றும் நிதியியல் அறிவு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வங்கி வேறுபடுத்தவோ அல்லது பாகுபாடு காட்டவோ கூடாது.

வயது முதிர்ந்தவர்கள், உடல் ஊனமுற்றவர்கள் மற்றும் குறைந்த நிதியியல் அறிவைக் கொண்டவர்கள் போன்ற நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விசேட கவனம் செலுத்துவதற்கு வங்கி அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். இதன் மூலம் அவர்கள் வங்கி நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளவும், அல்லது வங்கி சேவைகளைப் பெறவும் தேவையான உதவிகளைப் பெற்றுக்கொள்வதை உறுதி செய்வதுடன், வங்கி வழங்கும் கணக்குகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான அணுகலையும் உறுதி செய்யும்.

2.1. நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் கையொப்பம்

வங்கி தற்போது சரிபார்ப்பு நோக்கங்களுக்காக வழக்கமான கையொப்பங்கள் மற்றும் கைரேகைகள் இரண்டையும் ஏற்றுக்கொள்கிறது. மேலும், இவை இரண்டையும் வாடிக்கையாளரின் அங்கீகாரத்திற்கான சமமான செல்லுபடியாகும் முறைகளாகக் கருதுகிறது.

2.2. பாகுபாடு காட்டாமை

சிறப்புத் தேவைகளைக் கொண்டவர்கள் உட்பட அனைத்து நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களும் சமமான முறையில் நடத்தப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும். இதனை எளிதாக்கும் வகையில், சிறப்புத் தேவைகளைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் வங்கி சேவைகளுக்கான நியாயமான அணுகலைப் பெறுவதற்கு இடையூறாக இருக்கும் தடைகளை நீக்குவதற்காக வங்கி தனது உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை மீளாய்வு செய்யும்.

3. அணுகல் வசதி

வங்கியின் பார்வையில், நிதியியல் உள்ளடக்கத்தை (Financial Inclusion) மேம்படுத்துவதற்கான முன்னிபந்தனையாக அணுகல் வசதி அமைகிறது. அணுகல் இல்லாத நிலையில், பங்கேற்பையும் முழுமையான உள்ளடக்கத்தையும் உறுதி செய்ய முடியாது. இதனால் மாற்றுத்திறனாளிகள் வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் நன்மைகளைப் பெற முடியாத நிலை ஏற்படும். இந்தச் சூழலில், நிதியியல் கணக்குகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்துவதற்காக, பொருத்தமான வகையில், பின்வரும் நடவடிக்கைகளை வங்கி மேற்கொள்ளும்.

Bank for Life

3.1. தகவல்களுக்கான அணுகல் வசதி

வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக ஆக்கபூர்வமான தீர்மானங்களை மேற்கொள்வதற்குத் தேவையான ஆவணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் போதுமான தகவல்கள் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

வங்கி வழங்கும் தகவல்கள், நிதியியல் வாடிக்கையாளர் விரும்பும் வகையில், ஆங்கிலம், சிங்களம் அல்லது தமிழ் மொழியில் தெளிவான மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் வழங்கப்படும்.

தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், உதவியைப் பெறுவதற்காக நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தாம் விரும்பும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரை நியமிக்க வங்கி அனுமதிக்கும். அவ்வாறான அதிகாரம், வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய அதிகாரக் கடிதம் (Letter of Authority), அதிகாரப் பத்திரம் (Power of Attorney) அல்லது பணிப்பாளர் சபைத் தீர்மானம் (Board Resolution) மூலம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

தகவல் வழங்கல் மற்றும் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்காக பல்வேறு தொடர்பாடல் வழிமுறைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டு பராமரிக்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

பார்வைக் குறைபாடு கொண்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் வங்கி சேவை அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்காக உதவி தொழில்நுட்பத்தை (Assistive Technology) அறிமுகப்படுத்துவதற்கான திட்டங்களை வங்கி வழிவகுக்கும்.

3.2. உட்கட்டமைப்பு அணுகல் வசதி

புதிய கட்டிடங்கள் மற்றும் பௌதீக உட்கட்டமைப்புகளை நிர்மாணிக்கும் போது அவை சிறப்புத் தேவையுடைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு வசதியாக அமையும் வகையில் அமைக்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

ATM-கள் மற்றும் ஏனைய தன்னியக்க உபகரணங்களை நிறுவுதல் மற்றும் செயலாக்குதல் தொடர்பில் அணுகல் வசதியை மேம்படுத்துவதற்கான திட்டங்களை வங்கி வழிவகுக்கும். இதில் திரை வாசிப்பான் (Screen Reader) மற்றும் ஏனைய அணுகல் வசதிகளைச் செயல்படுத்துவதுடன், நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் தன்னியக்க அட்டைகளுக்கான (Debit Cards) அணுகல் வசதிகளை ஏற்படுத்துவதும் உள்ளடங்கும்.

3.3. இணையத்தளம் மற்றும் மொபைல் பயன்பாட்டிற்கான அணுகல் வசதி

டிஜிட்டல் வங்கி சேவை வழிமுறைகள் அண்மைய ஆண்டுகளில் குறிப்பிடத்தக்க முக்கியத்துவத்தை பெற்றுள்ளன. இதன் மூலம் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்கள் தமது அன்றாட வங்கி நடவடிக்கைகளை வசதியாக மேற்கொள்ள முடிகிறது.

சிறப்புத் தேவையுடைய வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இந்த டிஜிட்டல் தீர்வுகள் அனைவரையும் உள்ளடக்கியதாகவும் அணுகக்கூடியதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்கான சாத்தியக்கூறுகளை வங்கி ஆராயும்.

4. விசேட கவனம் மற்றும் உரிய கவனிப்பு

சிறப்புத் தேவையுடைய நபர்கள் ஆதரவும் மதிப்பும் பெறுவதாக உணரும் வகையில் அனைவரையும் உள்ளடக்கிய மற்றும் பன்முகத்தன்மை கொண்ட சூழலை மேம்படுத்துவதற்கு வங்கி அர்ப்பணிப்புடன் செயற்படுகிறது.

இதனை அடைவதற்காக, சிறப்புத் தேவையுடைய நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களை அடையாளம் காண்பதற்கான வழிமுறைகளை வங்கி தொடர்ச்சியாக நடைமுறைப்படுத்தும். இதன் மூலம் அவர்களை உரிய முறையில் அடையாளம் கண்டு, அவர்களுக்கு தேவையான ஆதரவும் விசேட கவனமும் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

மாற்றுத்திறன் தொடர்பான தகவல்களை இரகசியமாக வைத்திருப்பதற்கான நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமையை வங்கி ஏற்றுக்கொள்கிறது. மேலும், அவ்வாறான தகவல்கள் வங்கி சேவைகளை வழங்குவதற்கு வசதியாக்கும் நோக்கத்திற்காக மட்டுமே பயன்படுத்தப்படும் என உறுதியளிக்கிறது.

வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்காக, சிறப்புத் தேவையுடைய நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய கிளைகளில் பரிவர்த்தனைகள் அல்லது சேவைகளைப் பெறுவதற்காக வழிகாட்டவும் உதவவும் நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்/ளை வங்கி நியமிக்கலாம்.

சிறப்புத் தேவையுடைய நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மரியாதையான, அறிவுபூர்வமான மற்றும் உடனடியாகப் பதிலளிக்கும் வகையிலான ஆதரவை வழங்குவதற்காக வாடிக்கையாளர் சேவை குழுக்கள் மற்றும் ஏனைய தொடர்புடைய பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி வழங்குவதற்கும் வங்கி முக்கியத்துவம் அளிக்கிறது.