

**SINGER  
FINANCE**

**ආර්ථික ප්‍රවේශ්‍යතා  
ප්‍රතිපත්තිය**

<b>ලේඛන වර්ගය</b> ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි	<b>ලේඛනයේ නම</b> පාරිභෝගික ප්‍රවේශ්‍යතා ප්‍රතිපත්තිය	<b>ගොනුවේ නම</b> ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි
<b>ලේඛන අංකය</b> SFL/PL/V.1/87/2024	<b>පිටපත / සංශෝධනය</b> 1.0	<b>නිකුත් කරන ලද දිනය</b> 2024 දෙසැම්බර් 23
<b>ලියන ලද්දේ</b> ජේෂ්ඨ කළමනාකරු - අනුකූලතා	<b>විසින් අත්තර්ගතය පරීක්ෂා කරන ලදී</b> ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරී	<b>විසින් නිකුත් කරන ලදී</b> ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
<b>සම්බන්ධතා</b> තුශාන් අමරසූරිය	<b>දුරකථන/ෆැක්ස්</b> +94112100155	<b>විද්‍යුත් තැපෑල</b> thushana@singersl.com

**කෙටි හැඳින්වීම:**

මෙම ලේඛනය මගින්, සමාගම සිය ඩිජිටල් සහ භෞතික සේවාවන් සඳහා ප්‍රවේශය සියලුම පාරිභෝගිකයින්හට (එනම් ඔවුන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, භෞතික හැකියාවන්, විවාහිත තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ලිංගය, වයස, ආගම, හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව පිළිබඳව නොසලකා) ලබාදීමට දක්වන කැපවීම විස්තර කරයි.

## අන්තර්ගත විෂයයන්

1. අරමුණ .....	4
2. විෂය පථය .....	4
3. ලේඛන, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු සදහා ප්‍රවේශය .....	4
4. වෙබ් අඩවි, ජංගම යෙදුම් සහ තාක්ෂණික ප්‍රවේශය .....	5
5. යටිතල පහසුකම් සදහා ප්‍රවේශය .....	5
6. විශේෂ අවධානය සහ නිසි සැලකිල්ල.....	6
7. ප්‍රතිපත්තිය සමාලෝචනය .....	7

### 1. අරමුණ

මෙම ප්‍රතිපත්තියේ මූලික අරමුණ වන්නේ, සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට, ඔවුන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම, මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය වැනි සාධක නොසලකා, අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සඳහා සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයක් සහතික කිරීමට සමාගම දරන උත්සාහයන් ගෙනහැර දැක්වීමයි.

විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයින්ට, ඔවුන්ගේ ස්වාධීනත්වය සහ මූල්‍ය යහපැවැත්ම ප්‍රවර්ධනය කරමින් විශ්වීය අත්දැකීමක් නිර්මාණය කිරීම සඳහා ප්‍රවේශයතාව වැඩි දියුණු කිරීමේ වැදගත්කම සමාගම පිළිගනී. එබැවින්, වයෝවෘද්ධ පුද්ගලයින්, ආබාධිත පුද්ගලයින්, අඩු ආදායම්ලාභීන් සහ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය ඇති පුද්ගලයින් වැනි ගනුදෙනුකරුවන්ට විශේෂ අවධානය යොමු කරමින් ඔවුන්ට සියලුම මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සඳහා සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබාදීම සහතික කරයි.

මීට අමතරව, මෙම ප්‍රතිපත්තිය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මුදල් මණ්ඩලය විසින් නිකුත් කරන ලද 2023 අංක 1 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි වල නියමිතව දක්වා ඇති නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වේ.

මෙම ප්‍රතිපත්තිය මගින් පහත සඳහන් ක්ෂේත්‍රවලට සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා සමාගම දක්වන කැපවීම ඉස්මතු කරයි.

- ලේඛන, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු ප්‍රවේශය
- වෙබ් අඩවි, ජංගම යෙදුම් සහ තාක්ෂණික ප්‍රවේශය
- යටිතල පහසුකම් ප්‍රවේශය

### 2. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සිංගර් ෆිනැන්ස් හි සියලුම වත්මන් සහ අනාගත ගනුදෙනුකරුවන්ට අදාළ වේ.

### 3. ලේඛන, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු සඳහා ප්‍රවේශය

සියලුම සන්නිවේදනයන් සහ ලියකියවිලි සඳහා සෑම පාරිභෝගිකයෙකුටම ප්‍රවේශ විය හැකි බව සමාගම සහතික කරනු ඇත. මෙයට ප්‍රධාන අංශ කිහිපයක් ඇතුළත් වේ.

- ඉල්ලීම මත, අවශ්‍ය සියලුම ලියකියවිලි (නියමයන් සහ කොන්දේසි, ප්‍රධාන කරුණු ලේඛන, නිෂ්පාදන ප්‍රවර්ධන, අයදුම්පත්, KYC, ගිවිසුම්, මූල්‍ය සේවා ප්‍රකාශ) ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් (සිංහල, ඉංග්‍රීසි, දෙමළ භාෂාවලින් මුද්‍රිත හෝ මෘදු අනුවාද) සැපයීම.
- අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් පිළිබඳ දැනුවත්වීමට සහ තීරණ ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය බොහෝ තොරතුරු අපගේ වෙබ් අඩවියේ භාෂා තුනෙන්ම ප්‍රකාශයට පත්කර ඇති අතර, අදාළත්වය සහ තිබෙන බව මත අමතර ලේඛන හෝ තොරතුරු සඳහා වන ඉල්ලීම් සඳහාද පහසුකම් සැලසීම
- අවශ්‍ය විටෙක නිෂ්පාදන සහ සේවා සම්බන්ධයෙන් පැහැදිලි කිරීමට හෝ වැඩිදුර තොරතුරු ලබාදීමට කාර්ය මණ්ඩලයට හැකි බව සහතික කිරීම.

- අධිකාරියේ ලිපියක්, ඇටෝර්නි බලපත්‍රයක් හෝ මණ්ඩල යෝජනාවක් මගින් බලය පවරන ලද, තමන් කැමති පුද්ගලයෙකුගෙන් සහය ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට ඉඩ දීම.
- තොරතුරු සහ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා විවිධ සන්නිවේදන මාර්ග ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ පවත්වාගෙන යාම.

#### 4. වෙබ් අඩවි, ජංගම යෙදුම් සහ තාක්ෂණික ප්‍රවේශය

සමාගමේ පහත දැක්වෙන ඩිජිටල් මාධ්‍යයන් සඳහා භාෂා තුනෙන්ම ප්‍රවේශ විය හැකිය.

- සමාගමේ වෙබ් අඩවිය – [www.singerfinance.com](http://www.singerfinance.com)
- ජංගම යෙදුම

සමාගම විසින් ඩිජිටල් යෙදවුම් නිර්මාණය හෝ සංවර්ධනය කිරීමේදී ආබාධිත සහ විවිධ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවයන් ඇති අය ඇතුළුව සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව සහතික කළ යුතුය. වෙබ් අඩවිය සහ ජංගම යෙදුම්වල අන්තර්ගතය දෘශ්‍යමාන, ක්‍රියාත්මක කළ හැකි, තේරුම් ගත හැකි සහ යාන්ත්‍රික විය යුතුය. මෙයට ප්‍රධාන අංශ කිහිපයක් ඇතුළත් වේ.

- වෙබ් අඩවි සහ ජංගම යෙදුම්වල අකුරු ප්‍රමාණය, වර්ණය සහ වර්ණවල නිවුරනාව වෙනස් කළ හැකි විය යුතු අතර, ජංගම යෙදුම්වල පසුබිම් වර්ණ වෙනස් කිරීමේ හැකියාවද තිබිය යුතුය.
- යතුරුපුවරු සහ ජංගම යෙදුම් තුළ සම්පූර්ණ මාර්ගෝපදේශනය හැකියාව සහ ක්‍රියාකාරීත්වය
- තිර කියවනයන් (screen readers ) සමඟ සම්පූර්ණ කියවීමේ හැකියාව
- සියලුම වෙබ් සහ ජංගම යෙදුම් අංග නිසි ලෙස ලේඛල් කිරීම හෝ විකල්ප වචන භාවිතය
- ලේඛන සහ ශ්‍රව්‍ය ආකෘති දෙකෙහිම සියලුම ආරක්ෂණ හෝ ආරක්ෂක විශේෂාංග සැපයීම.
- සියලුම කාර්යයන් ඉටු කිරීමට ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දී ඇත.

නිෂ්පාදන හෝ සේවා පිළිබඳ විමසීම් අපගේ වෙබ් අඩවියේ සහ ජංගම යෙදුමේ '**අප අමතන්න**' ටැබය හරහා ඉදිරිපත් කළ හැකිය. සමාගමේ ශාඛා ජාලය සහ එක් එක් ශාඛාව සඳහා සම්බන්ධතා තොරතුරු අපගේ නිල වෙබ් අඩවියෙන් ද ලබා ගත හැකිය.

#### 5. යටිතල පහසුකම් සඳහා ප්‍රවේශය

සමාගම හැකි සෑම අවස්ථාවකදීම, ආබාධ සහිත සහ වැඩිහිටි ගනුදෙනුකරුවන් ඇතුළු සියලු දෙනාටම අපහසුවකින් තොරව භෞතික ස්ථාන වෙත ප්‍රවේශ විය හැකි බව සහතික වීම සඳහා පවතින ප්‍රවේශ්‍යතා නීතිවලට අනුකූලවීම සඳහා කුලියට ගත් ස්ථාන ශාඛා ලෙස ප්‍රතිසංස්කරණය කිරීමේදී අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට උත්සුක වනු ඇත. මෙයට ප්‍රධාන අංශ කිහිපයක් ඇතුළත් වේ.

- සෑම ශාඛාවක්ම පහසුවෙන් හඳුනාගැනීම සඳහා නාම පුවරුවක් තිබිය අතර එය සියලු ගනුදෙනුකරුවන්ට පැහැදිලි හා පහසුවෙන් කියවිය හැකි අකුරු වලින් සහ සුදුසු උසකින් තැබිය යුතුය.

- විවිධ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින්ට පහසුකම් සැලසීම සඳහා ගොඩනැගිලිවලට ඇතුළුවීමේදී ප්‍රමාණවත් ප්‍රවේශ විය හැකි මාර්ග, පඩිපෙළ සහ බැවුම් තිබිය යුතුය (පැරණි ගොඩනැගිලි සහ එවැනි ප්‍රවේශ්‍යතාවයක් ලබා දීමට හැකියාවක් නොමැති ස්ථානවල හැර,)
- ශාඛා පිවිසුම් වෙත යන මාර්ග, බාධක වලින් තොර බව සහ සෑමට පැහැදිලි සහ ආරක්ෂිත මාර්ගයක් ඇති බව සහතික කිරීම.
- ආරක්ෂාව සහ සංවරණය සඳහා ප්‍රමාණවත් ආලෝකකරණයක් අත්‍යවශ්‍ය වේ.
- ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා ප්‍රමාණවත් ආසන පහසුකම් සැලසීම. පිවිසුම් අසල රැඳී සිටීමේ හෝ වාඩිවී සිටීමේ ප්‍රදේශ තිබේ නම්, ඒවාට විවිධ අබාධ ඇති පුද්ගලයින්ට ප්‍රවේශ විය හැකි බවට සහ පහසුකම් සැලසීම සහතික කළ යුතුයි

යටිතල පහසුකම් සඳහා ප්‍රවේශවීම සහතික කිරීමට සමාගම දරන උත්සාහයන් කිසියම් හේතුවක් නිසා පාරිභෝගික අවශ්‍යතා සපුරාලන්නේ නැත්නම්, පහත විකල්ප භාවිතා කළ හැක:

1. සමාගමේ 24x7 ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය හරහා විමසීම්
2. සමාජ මාධ්‍ය හෝ වෙබ් අඩවිය හරහා විමසීම්
3. තොරතුරු සඳහා ශාඛාව සම්බන්ධ කර ගැනීම හෝ ආරක්ෂිතව ගනුදෙනු සිදු කිරීම සඳහා බලයලත් නිලධාරියෙකු පාරිභෝගිකයා වෙත යැවීම.
4. මාර්ගගත බැංකුකරණය (online banking) සහ ඊ-පසුම්බි (e-wallet) ජේවාව

**6. විශේෂ අවධානය සහ නිසි සැලකිල්ල**

සමාගම විසින් විවිධත්වය ප්‍රවර්ධනය කරමින්, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින් සඳහා සුභදැයිලී පරිසරයක් නිර්මාණය කරමින් ඔවුන්ට විශේෂ අවධානයක් සහ සැලකිල්ලක් ලැබෙන බව සහතික කෙරෙන ක්‍රමවේද ක්‍රියාත්මක කරනු ලබයි. ආබාධිතභාවයට අදාළ තොරතුරු සම්බන්ධයෙන් මෙම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලිකත්වයට ඇති අයිතියට සමාගම ගරු කරන අතර සේවා සැපයීම සඳහා පමණක් මෙම තොරතුරු භාවිතා කිරීමට කැපවී සිටී.

මීට අමතරව, කාර්ය මණ්ඩලය විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්ට අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් පිළිබඳ විස්තරාත්මක තොරතුරු ලබාදීම සහ ඔවුන්ට අවශ්‍ය විශේෂ සහාය ලබාදීම, ගනුදෙනුව සිදු කරන අවස්ථාවේදී හෝ නව ගනුදෙනුකරුවන් ලියාපදිංචි කිරීමේදී අවශ්‍යතාවය අනුව සිදුකරනු ඇත. විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට ආචාරශීලී සහ ඵලදායී සේවාවක් ලබා දීම සඳහා සමාගම පාරිභෝගික සේවා කාර්ය මණ්ඩල දැනුවත් කරනු ඇත.

තවද, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති ගනුදෙනුකරුවන් ඇතුළුව සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට පැමිණිලි සහ ගැටළු විසඳීමට සහාය වීම සඳහා සමාගම පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම් අංකයක් සහ ඩිජිටල් නාලිකා පවත්වාගෙන යනු ඇත.

මීට අමතරව, ඉලෙක්ට්‍රොනික අත්සන්ද ඇතුළුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අත්සන් පැහැදිලි හා පිළිගත හැකිනම් සත්‍යාපන අරමුණු සඳහා යොදා ගනු ලබන අතර, මාපට්‍රිලී සලකුණු සාම්ප්‍රදායික අත්සන්වලට සමාන ලෙස සලකනු ලැබේ.

**7. ප්‍රතිපත්තිය සමාලෝචනය**

මෙම ප්‍රතිපත්තිය අවම වශයෙන් දෙවසරකට වරක් සමාලෝචනය කරනු ලබන අතර, කිසියම් සැලකිය යුතු වෙනස්කම් සිදුවුවහොත්, ප්‍රතිපත්තිය වහාම සමාලෝචනය කල යුතුය. ප්‍රතිපත්තිය සඳහා සිදු කරන ඕනෑම වෙනස්කමක් සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල අනුමැතිය අවශ්‍යවේ.

**-අවසානය-**