

**SINGER
FINANCE**

வாடிக்கையாளர் அணுகல் கொள்கை

உள்ளடக்க அட்டவணை

1) நோக்கம் (Objective).....	4
2) நோக்கம் (Scope).....	4
3) ஆவணங்கள், தொடர்பு மற்றும் தகவல் அணுகல்.....	4
4) வலைத்தளங்கள், மொபைல் பயன்பாடுகள் மற்றும் தொழில்நுட்ப அணுகல்....	5
5) உள்கட்டமைப்பு அணுகல்.....	5
6) சிறப்பு கவனம் மற்றும் உரிய கவனிப்பு.....	6
7) கொள்கையின் மதிப்பாய்வு.....	6

Document Type

Policy & Procedure

Document Name

Customer Accessibility Policy

File Name

Policy & Procedures

Document-No.

Version / Revision

1.0

Issue Date

23rd December 2024

Written by

Senior Manager-Compliance

Content examined by

Chief Operating Officer

Released by

CEO

Contacts

Thushan Amarasuriya

Phone/Fax

+94112100155

E-Mail

thushana@singersl.com

Short Info:

This document details the company's dedication to making its digital and physical services inclusive and accessible to all customers, regardless of their social status, physical ability, marital status, race, caste, gender, age, religion, or financial literacy.

1. நோக்கம்

இந்த கொள்கையின் பிரதான நோக்கம், ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் அவர்களது சமூக நிலை, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், ஜாதி, பின்புலம், பாலினம், வயது, மதம், நிதி கல்வி மற்றும் மேலும் பலவற்றுக்கு மாறாக, எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகுமுறை வழங்குவதற்கான நிறுவனத்தின் முயற்சிகளை விளக்குவதாகும்.

நிறுவனம் சிறப்பு தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கான அணுகுமுறையை மேம்படுத்துவதன் முக்கியத்துவத்தை ஒப்புக்கொள்கிறது, ஒரு நடுநிலையான இணைத்தல் அனுபவத்தை உருவாக்குவதுடன், அவர்களின் சுதந்திரம் மற்றும் நிதி நலனைக் காக்கவும், உடல்நிலை பாதிக்கப்பட்டவர்கள், மற்றும் குறைந்த நிதி அறிவுடைய மக்கள் உள்ளிட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான அணுகுமுறையை உறுதி செய்யவும், அவர்களது சுதந்திரத்தையும் நிதி நலனையும் மேம்படுத்தவும் இது முக்கியமாக கவனிக்கப்படுகிறது.

மேலும், இந்த கொள்கை, இலங்கை மத்திய வங்கியின் நாணயசபையின் பரிந்துரைகளுக்கு ஏற்ப 2023 ஆம் ஆண்டின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு ஒழுங்கு விதிகளுடன் இணங்குகிறது.

பின்வரும் பகுதிகளில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அணுகல் மற்றும் உள்ளடக்கத்தை மேம்படுத்துவதற்கான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாட்டை இந்தக் கொள்கை எடுத்துக்காட்டுகிறது:

- ஆவணங்கள், தொடர்பு மற்றும் தகவல் அணுகுமுறை
- இணையதளங்கள், மொபைல் பயன்பாடுகள் மற்றும் தொழில்நுட்ப அணுகுமுறை
- அடிப்படை உள்கட்டமைப்பு அணுகுமுறை

2. விளக்கம்

இந்த கொள்கை, Singer Finance நிறுவனத்தின் அனைத்து தற்போதய மற்றும் எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும்.

3. ஆவணங்கள், தொடர்பு மற்றும் தகவல் அணுகுமுறை

நிறுவனம் தனது அனைத்து தகவல் தொடர்பு மற்றும் ஆவணங்களும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அணுகக்கூடியதாக இருக்கின்றன என்பதை உறுதி செய்யும்.

இதில் பல முக்கிய அம்சங்கள் உள்ளன:

- அனைத்து தேவையான ஆவணங்களையும் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், முக்கியவிடய ஆவணங்கள் (KEY FACT), தயாரிப்பு விளம்பரங்கள், விண்ணப்பங்கள், KYC, ஒப்பந்தங்கள், சலுகை கடிதங்கள்) அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் (சிங்களம், தமிழ், ஆங்கில மொழிகளில் அச்சிடப்பட்ட அல்லது மென்மையான பதிப்புகள்) வழங்குதல்.
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதற்குத் தேவையான பெரும்பாலான தகவல்களை எங்கள் வலைத்தளத்தில் மூன்று மொழிகளிலும் வெளியிடுவது, மேலும் கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்களுக்கான கோரிக்கைகளை, பொருத்தம் மற்றும் கிடைக்கும் தன்மைக்கு உட்பட்டு, ஏற்றுக்கொள்வது.
- ஊழியர்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைக் குறித்து மேலதிக விளக்கங்களை தேவைக்கு ஏற்ப வழங்க தயாராக இருக்கின்றனர் என்பதை உறுதிப்படுத்தல்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்கு விருப்பமான ஒருவரிடமிருந்து அதிகாரக் கடிதம், வழக்கறிஞரின் அனுமதி அதிகாரம் அல்லது வாரியத் தீர்மானத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட உதவி பெற அனுமதித்தல்.
- தகவல் மற்றும் புகார்கள் கையாள்வதற்கான பல தொடர்பு வழிகளை செயல்படுத்துதல்.

4. இணையதளங்கள், மொபைல் பயன்பாடுகள் மற்றும் தொழில்நுட்ப அணுகுமுறை

நிறுவனத்தின் கீழ்காணும் டிஜிட்டல் தளங்கள் மூன்று மொழிகளிலும் கிடைக்கும்:

- நிறுவன இணையதளம் – www.singerfinance.com
- மொபைல் செயலி

நிறுவனம் அதன் டிஜிட்டல் தளங்களை அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், உடல்நிலை பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கும் மற்றும் வித்தியாசமான நிதி அறிவுத்திறன் கொண்டவர்களுக்கும் அணுகக்கூடியதாக வடிவமைப்பதையும், மேம்படுத்துவதையும் உறுதி செய்யும்.

வலைத்தளம் மற்றும் மொபைல் பயன்பாட்டு உள்ளடக்கம் ஆனது உணரக்கூடிய, செயல்படக்கூடிய, புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்றும் வலுவானதாக மாற்றப்படும். இதன் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

- இணையதளங்கள் மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளில் font அளவுகள், நிறம் மற்றும் நிற வேறுபாடுகள், மொபைல் பயன்பாடுகளில் பின்னணி நிற மாற்றம்.
- விசைப்பலகை மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளுடன் முழுமையான வழிகாட்டி மற்றும் செயல்பாடுகள்.
- திரை அமைப்புடன் முழுமையாகப் படிக்கக்கூடிய தன்மை
- அனைத்து இணைய மற்றும் மொபைல் பயன்பாட்டு கூறுகளுக்கு சரியான லேபிளிங் அல்லது மாற்று உரை பயன்படுத்துதல்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு அம்சங்களும் எழுத்து மற்றும் ஒலியும் வடிவங்களில் வழங்கப்படுகின்றன.
- அனைத்து செயல்பாடுகளையும் செய்ய முற்றிலும் போதுமான நேரம் வழங்கப்படுகிறது.

தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் பற்றிய விசாரணைகளை எங்கள் வலைத்தளம் மற்றும் மொபைல் செயலியில் உள்ள “எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்” அமைப்பு வழியாக சமர்ப்பிக்க முடியும். நிறுவனத்தின் கிளை வலையமைப்பு மற்றும் ஒவ்வொரு கிளைக்கான தொடர்பு விவரங்களும் எங்கள் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும்.

5. அலுவலக உள்கட்டமைப்பு அணுகுமுறை

முடிந்தவரை, நிறுவனம் அதன் அலுவலகங்கள் மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் வயதான வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட அனைவருக்கும், அணுகக்கூடியதாக இருப்பதை உறுதிசெய்ய அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும், பொது அணுகல் சட்டங்களுக்கு இணங்கவும், கிளைகளுக்கான வாடகை இடங்களை புதுப்பிக்கும்போது தேவையான வசதிகளை ஏற்படுத்தவும் இது உதவும். இதில் பல முக்கிய அம்சங்கள் அடங்கும்:

- ஒவ்வொரு கிளையிலும் சரியான உயரத்தில், ஒளிபடமான மற்றும் வாசிக்க எளிதான எழுத்துகளுடன் உள்ள பெயர் பலகை கிளையை எளிதில் கண்டறிய உதவும்.
- பழைய கட்டிடங்கள் மற்றும் அத்தகைய அணுகல் வசதி இல்லாத இடங்களைத்தவிர, அனைத்து கட்டிடங்களின் நுழைவாயில்கள், பல்வேறு தேவைகளைக் கொண்ட தனிநபர்களுக்கு எல்லா வழிகளிலும் போதுமான அணுகக்கூடிய பாதைகள், படிக்கட்டுகள் மற்றும் சாய்வுப் பாதைகள்/சரிவுகளைக் கொண்டுள்ளன.
- கிளை நுழைவுகளுக்கு வழிகாட்டும் பாதைகள் தடைகளின்றி இருக்கின்றன.
- மிகவும் போதுமான வெளிச்சம், பாதுகாப்பு மற்றும் வழிகாட்டலை உறுதி செய்யும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்குப் போதுமான இருக்கை வசதிகளை வழங்குங்கள். நுழைவாயில்களுக்கு அருகில் காத்திருக்கும் அல்லது இருக்கை பகுதிகள் இருந்தால், அவை பல்வேறு தேவைகளைக் கொண்ட தனிநபர்களுக்கு அணுகக்கூடியதாகவும், இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

உள்கட்டமைப்பு அணுகலை உறுதி செய்வதற்கான நிறுவனத்தின் முயற்சிகள் எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் நுகர்வோரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், பின்வரும் மாற்று வழிகள் உள்ளன: நிறுவனத்தின் 24x7 தொலைத்தொடர்பாடல்முறை

- சமூக ஊடக தளங்கள் அல்லது வலைத்தள வழியான விசாரணைகள்
- தகவலுக்கு கிளையைத் தொடர்புகொள்வது அல்லது பாதுகாப்பான பரிவர்த்தனைகளை நடத்த வாடிக்கையாளரிடம் செல்ல அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியை ஏற்பாடு செய்தல்
- ஆன்லைன் வங்கி மற்றும் மின்-வாலட் சேவை

6. சிறப்பு கவனம் மற்றும் உயரிய பராமரிப்பு

நிறுவனம் ஒரு பன்முகத்தன்மை உள்ளடக்கிய கலாச்சாரத்தை ஊக்குவிக்கும் மற்றும் சிறப்புத் தேவைகள் உள்ள நபர்களுக்கு வரவேற்கத்தக்க சூழலை உருவாக்கும். அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களை அடையாளம் காண்பதற்கான நடைமுறைகளை இது செயல்படுத்தும், அவர்களுக்கு சிறப்பு கவனம் மற்றும் கவனிப்பு கிடைப்பதை உறுதி செய்யும். இந்த வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை நிறுவனம் மதிக்கும் மற்றும் இயலாமை தொடர்பான தகவல்கள் சேவைகளை வழங்க மட்டுமே பயன்படுத்த உறுதியளிக்கும்.

கூடுதலாக, சிறப்புத் தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய விரிவான தகவல்களைப் பெறுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் ஊழியர்களை நியமிக்கும், பரிவர்த்தனைகள் அல்லது ஆன்போர்டிங்கின் போது தேவைப்பட்டால் சிறப்பு உதவியை வழங்கும். சிறப்புத் தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு மரியாதையான மற்றும் பயனுள்ள சேவையை வழங்க வாடிக்கையாளர் சேவை ஊழியர்களிடையே நிறுவனம் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும். மேலும், புகார்கள் மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதில் சிறப்புத் தேவைகள் உள்ளவர்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் உதவ, வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு ஹாட்லைன் மற்றும் டிஜிட்டல் சேனல்களை நிறுவனம் பராமரிக்கும்.

கூடுதலாக, மின்னணு கையொப்பங்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர் கையொப்பங்கள் தெளிவாகவும் சரிபார்ப்பு நோக்கங்களுக்காக ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கட்டைவிரல் ரேகைகள் கையொப்பங்களுக்கு சமமாகக் கருதப்படும்.

7. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு

இந்தக் கொள்கை இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறையாவது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும், ஏதேனும் மாற்றங்களுக்கு வாரிய ஒப்புதல் தேவைப்படும். இருப்பினும், ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், கொள்கை உடனடியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.