

แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แอสเซท พลัส จำกัด

ในปัจจุบันจากข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและจากการติดตามปัญหาการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการพบว่า มีคนพิการจำนวนมากประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการทางการเงิน บริษัทจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ดังนี้

1. การจัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับพนักงาน ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก 6 เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ

2. พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล เป็นธรรม เพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของบริษัท

3. กำหนดให้หน่วยงาน Customer Care ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการ รวมทั้ง ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและชี้แนะการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ก่อนเริ่มให้บริการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าสามารถศึกษาหรือทำความเข้าใจข้อตกลง เงื่อนไข และความเสี่ยงในการใช้บริการได้ เช่น

- มีพนักงานอ่านข้อมูลให้ลูกค้า
- มีไฟล์เสียงให้ลูกค้าฟัง
- ใช้เอกสารที่มีตัวอักษรใหญ่กว่าปกติ
- มีเอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์
- มีแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานในการแปลงข้อมูลเป็นเสียง เป็นต้น

3.2 กำหนดวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำข้อตกลงกับลูกค้าก่อนเริ่มให้บริการ เช่น

- ลูกค้าลงนามด้วยตนเอง
- ลูกค้าลงนามด้วยตนเองและมีบุคคลที่ลูกค้านำมาร่วมลงนามเป็นพยาน เช่น บุคคลในครอบครัวของลูกค้า เป็นต้น เว้นแต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์จะนำบุคคลมาเป็นพยาน บริษัทจะจัดให้มีพยานร่วมลงนาม 2 คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนงาน และสามารถสอบทานการทำงานระหว่างกันได้

- ลูกค้าพิมพ์ลายนิ้วมือและมีพยานระบุชัดเจนว่าเป็นนิ้วข้างใด รวมทั้ง มีพยาน 2 คน ลงนามรับรองลายพิมพ์นิ้วมือ เป็นต้น

4. การจัดทำข้อมูลบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อให้ทุกคน รวมถึงคนพิการเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน และการบริการซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารถือเป็นประเด็นสำคัญของผู้ลงทุนซึ่งสามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการเพื่อช่วยให้คนลงทุนทุกคน รวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ด้วยตนเอง