ក្រមប្រតិបត្តិ
សម្រាប់
វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

ថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២

សេចក្តីបញ្ជាក់ពីការព្រមព្រៀង

យើងទាំងអស់គ្នា ដែលជាសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុនិងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា នឹងប្តេជ្ញាអនុវត្តតាមប្រការដូចខាងក្រោមៈ

១/ គោរព និងអនុវត្តតាមស្មារតីនៃគុណតម្លៃរបស់ក្រមប្រតិបត្តិនេះ

២/ អនុវត្តក្រមនេះចំពោះសកម្មភាពគ្រប់ប្រភេទរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ទោះបីជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនីមួយៗ មានរចនាសម្ព័ន្ធគតិយុត្តិរៀងៗខ្លួនក៏ដោយ

៣/ លើកកម្ពស់ និងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវវិស័យហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយចីរភាព តាមរយៈការជំរុញនូវការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ និងអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនានារបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា

៤/ អនុវត្តសកម្មភាពរបស់យើងដោយត្រឹមត្រូវ ដោយមិនស្វែងរកផលប្រយោជន៍ពីការប្រកួតប្រជែងមិនស្របច្បាប់ ឬការប្រកបវិជ្ជាជីវៈដែលគ្មានក្រមសីលធម៌

៥/ ធ្វើឱ្យក្រមនេះអាចរកបានដោយងាយស្រួល ពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ និងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ និងធានានូវអនុលោមភាពរបស់គ្រឹះស្ថានរបស់យើង។

ហត្ថលេខី *ហត្ថលេខា*

បណ្ឌិត អ៊ិន ចាន់នី

ប្រធានសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ....

សុខ វឿន

ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ....

ប៉ិល រ៉េមីស៊ីសុផុន

ប្រធានសមាគម សហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និង បច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា ....

មាតិកា

I. **សេចក្តីផ្តើម** ១

II. **គោលបំណង** ១

III. **ដែនអនុវត្ត និងអនុលោមភាព** ២

IV. **ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ** ២

ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ ២

ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ៣

គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល ៥

ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ ៦

ង. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ៧

ច. ការតាំងបង្ហាញ ៧

ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត ៨

ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព ៨

ឈ. ឯកជនភាព នៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ១០

ញ. បទដ្ឋានសេវា ១១

ដ. ព័ត៌មាន ១២

ឋ. ការធានា ១៣

ឌ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់ ១៤

ឍ. ក្រមសីលធម៌ ១៥

ណ. ការប្រមូលបំណុល ១៥

ត. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ ១៦

ថ. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា ១៧

ទ. ការរើសអើង ១៧

ធ. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ១៨

ន. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ១៨

ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ១៩

ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ ១៩

ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

I. សេចក្តីផ្តើម

ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ (ហៅកាត់ថា **"ក្រម"**) ត្រូវបានអនុម័តឱ្យប្រើប្រាស់លើកដំបូងកាលពីថ្ងៃទី១៦ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៥ ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា។ ដោយវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមានការរីកចម្រើន និងវិវត្តន៍គួរឱ្យកត់សម្គាល់ ក៏ដូចជាចូលរួមចំណែកក្នុងការពង្រឹងប្រព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុឱ្យកាន់តែមានភាពរឹងមាំ ប្រកបដោយបរិយាបន្ន ព្រមទាំងផ្តោតលើតម្រូវការ និងទំនុកចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ក្រមនេះត្រូវបានកែប្រែ និងរៀបចំឡើងវិញ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានសីលធម៌ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈ និងទំនួលខុសត្រូវ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលជា រូបវន្តបុគ្គល នីតិបុគ្គល និងស្ថាប័នអាជីវកម្ម ព្រមទាំងអ្នកធានា (តទៅ ត្រូវបានហៅថា **"អ្នកប្រើប្រាស់"**) អាចរំពឹងទុក និងទុកចិត្តបាន នៅពេលដែលពួកគេធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ។ សមាជិកទាំងអស់ នៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធ ហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តក្រមនេះប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

II. គោលបំណង

ក្រមនេះមានគោលបំណង៖

១/ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មសម្រាប់ឱ្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តតាម និងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព ទំនុកចិត្ត គណនេយ្យភាព និងទំនួលខុសត្រូវ ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

២/ ដើម្បីបង្កើនតម្លាភាព សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការយល់ដឹងឱ្យកាន់តែប្រសើរ នូវអ្វីដែលពួកគេរំពឹងទុកពីសេវាដែលនឹងត្រូវបានពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

៣/ ដើម្បីកសាងទំនាក់ទំនងល្អប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់ និងមានវិជ្ជាជីវៈរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍សមធម៌ និងសមភាព

៤/ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តលើប្រព័ន្ធធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និង

៥/ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តឱ្យមានវប្បធម៌ល្អក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម និងការប្រកួតប្រជែងប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់។

III. ដែនអនុវត្ត និងអនុលោមភាព

ក្រមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពី ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ។ ក្រមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះ៖

i) ផលិតផល និងសេវានានារបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដែលកំពុង ឬនឹងត្រូវបានផ្តល់សម្រាប់អ្នកកំពុងប្រើប្រាស់ និងអ្នកប្រើប្រាស់ថ្មី និង

ii) ភាគីអ្នកធានាដែលនឹងត្រូវផ្តល់ជូនដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលមានប្រសិទ្ធភាពតទៅ។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលយក និងធានាថា គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ខ្លួន ដែលមានជាធរមាន ត្រូវបានអនុលោមទៅតាមក្រមនេះ។

IV. ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រតិបត្តិ និងដំណើរការអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនដោយអនុលោមតាមច្បាប់ គោលនយោបាយ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមានទាំងឡាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ដោយប្រកាន់យកការអនុវត្តអភិបាលកិច្ចល្អដូចខាងក្រោម៖

i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា បុគ្គលិករបស់ខ្លួនបានដឹង និងយល់ច្បាស់ពីច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ពួកគេ ក៏ដូចជាទទួលស្គាល់ និងទទួលយករាល់ហានិភ័យទាំងអស់ ក្នុងករណីខកខានមិនបានអនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិទាំងនេះ ដែលអាចនឹងប៉ះពាល់ដល់ជំនួញ មុខមាត់ និងកេរ្តិ៍ឈ្មោះអាជីវកម្ម ក៏ដូចជាភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកផងដែរ។

ii) មុខងារអនុលោមភាពត្រូវបានបង្កើតឡើង សម្រាប់ជាតួនាទីប្រឹក្សាយោបល់ ដើម្បីតាមដាន ត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការ ស្របទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិនានា ។ ក្នុងន័យនេះ

មុខងារខាងលើត្រូវតែឯករាជ្យពីផ្នែកគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ហើយ បុគ្គលិក និងធនធានចាំបាច់ ត្រូវបែងចែកសម្រាប់មុខងារនេះឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់។

iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តអនុលោមភាព ដើម្បីពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការ ឱ្យស្របតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ដែលត្រូវបានចែងដោយមុខងារអនុលោមភាព ពាក់ព័ន្ធនឹងគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។ ក្នុងន័យនេះ ការប្រតិបត្តិផ្នែកគ្រប់គ្រង ឯកសារតម្រង់ទិស និងវិធានការណ៍ទប់ស្កាត់ត្រូវបង្កើតឡើងក្រោមក្របខណ្ឌច្បាប់ គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។

iv) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការវិន័យចំពោះអ្នកដែលខកខានមិនបានអនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ដោយយោងទៅលើកម្រិតនៃផលប៉ះពាល់ និងលក្ខណៈនៃការប្រព្រឹត្តិខុសនោះ ដោយផ្អែកលើភាពស្មើគ្នា និងគ្មានការរើសអើង។

v) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវរៀបចំឱ្យមានបណ្តាញរាយការណ៍សម្ងាត់ (Whistle blowing Channels) សម្រាប់សកម្មភាពគួរឱ្យសង្ស័យ អំពីភាពមិនត្រឹមត្រូវ ឬការខកខានមិនបានអនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា។

vi) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តការការពារ ០៣ថ្នាក់ ស្របតាមប្រកាសស្តីពីការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា។ ការការពារ ០៣ថ្នាក់នេះគឺដើម្បីធានានូវការគ្រប់គ្រងហានិភ័យឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព។

ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តប្រតិបត្តិការក្រោមក្របខណ្ឌសីលធម៌ និងវិជ្ជាជីវៈ ដើម្បីលើកកម្ពស់អភិបាលកិច្ចល្អនៅគ្រប់កម្រិតនៃរចនាសម្ព័ន្ធចាត់តាំង។

i) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវគោរពតាមគោលការណ៍សុចរិតភាព យុត្តិធម៌ ក្រមសីលធម៌ និងទំនួលខុសត្រូវ។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងមានភាពហ្មត់ចត់ក្នុងអំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ និងគ្រប់គ្រងដំណើរការប្រតិបត្តិការនានា ដើម្បីផលប្រយោជន៍របស់អង្គភាពទាំងមូល និងភាគីពាក់ព័ន្ធ

ក្រោមគោលការណ៍ណែនាំ និងគោលការណ៍ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយធ្វើការពិចារណាទៅលើព្រឹត្តិការណ៍ដែលបានជួបប្រទះដោយអង្គភាព ឬដែលកើតឡើងបន្ទាប់ពីការអនុវត្តន៍សកម្មភាពណាមួយ

ii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការបង្កើតអភិបាលកិច្ចល្អ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តនៅក្នុងបណ្តាម្ចាស់ភាគហ៊ុន អ្នកប្រើប្រាស់ អាជ្ញាធរបទប្បញ្ញត្តិ និងរាល់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដើម្បីជាផលប្រយោជន៍ដ៏ប្រសើរបំផុតនៃវិស័យធនាគារ និងប្រទេសជាតិ។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវកំណត់គោលនយោបាយជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ស្តីពីអភិបាលកិច្ចល្អ និងរៀបចំធ្វើការផ្សព្វផ្សាយពីក្រមសីលធម៌ទៅដល់បុគ្គលិក និងមន្ត្រីប្រតិបត្តិទាំងអស់ ដើម្បីឱ្យមានការយល់ដឹង និងការអនុវត្តជាក់ស្តែង និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់

iii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានកាតព្វកិច្ចអនុលោមតាមគោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ ដើរតួជាអ្នកសម្របសម្រួលរវាងភាគីពាក់ព័ន្ធ និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដោយគូសបញ្ជាក់ពីគោលនយោបាយនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម និងធានាថាអភិបាលកិច្ចល្អត្រូវបានដាក់ឱ្យអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យទៅលើប្រតិបត្តិការនានារបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ នៃគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងមុខងារគ្រប់គ្រងឱ្យស្របតាមគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានកំណត់ ដើម្បីទទួលបាននូវប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាព

iv) ប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ បទដ្ឋានពិធីការ និងការអនុវត្តនានាដែលដាក់ចេញដោយរដ្ឋាភិបាល។ ដូច្នេះក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងនាមជាអ្នកតំណាងឱ្យម្ចាស់ភាគហ៊ុនត្រូវបង្កើតគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានអនុវត្តដោយមុខងារគ្រប់គ្រង ដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពក្នុងការអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីធានាថាប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ និងវិធាននានាឱ្យបានតឹងរ៉ឹង។

v) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យ និងធានាថា គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុបង្កើតគោលនយោបាយ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីដោះ

ស្រាយហានិភ័យ។ម្យ៉ាងវិញទៀត ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ដើម្បីធានាថា គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងហានិភ័យអាចអនុវត្តភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងពេញលេញ ប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ និងឯករាជ្យពីផ្នែកអាជីវកម្ម។ បន្ថែមពីលើនេះ គណៈគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវទទួលស្គាល់រាល់ហានិភ័យ ដែលអាចកើតមាន ការពារផលប្រយោជន៍របស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងគ្រប់គ្រងកម្រិតផលប៉ះពាល់នៃហានិភ័យឱ្យស្ថិតនៅក្នុងកម្រិត ដែលអាចទទួលយកបានក្រោមការគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

vi) ប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុណាមួយ ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវមានភាពសមស្រប ទៅតាមប្រភេទនៃប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុនោះ និងត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មជាប្រក្រតី។ ប្រតិបត្តិការទាំងឡាយណា ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវឱ្យមានភាពសមស្របទៅនឹងប្រតិបត្តិការទូទៅ ក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្តល់ផលប្រយោជន៍ដល់ស្ថាប័ន។ សកម្មភាពទាំងឡាយណាដែលនាំឱ្យ ឬអាចនាំឱ្យមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែចៀសវាង។ ប៉ុន្តែក្នុងករណីដែលមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍កើតឡើង ត្រូវដោះស្រាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងឆាប់រហ័ស។

គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់មធ្យោបាយនានា ដើម្បីជួយដល់បុគ្គលិក និងអ្នកតំណាង ឱ្យពួកគេទទួលបានការតម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ស្តីពីក្រមប្រតិបត្តិ ដែលធ្វើឱ្យពួកគេក្លាយជាគំរូល្អក្នុងការទំនាក់ទំនង ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ តម្លាភាព សមហេតុផល និងប្រកបដោយសីលធម៌។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាបុគ្គលិក និងអ្នកតំណាងរបស់ខ្លួន ទទួលបានការតម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ដើម្បីឱ្យពួកគេ៖

i) អាចបំពេញការងាររបស់ខ្លួនប្រកបដោយសមត្ថភាព

ii) យល់ច្បាស់ពីក្រមនេះ និងរបៀបក្នុងការអនុវត្តតាមក្រមនេះ នៅពេលដែលពួកគេផ្តល់សេវាធនាគារ និង

iii) អាចធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់បានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

i) អនុវត្តតាមវិធានផ្តល់ឥណទាន សម្រាប់ឥណទានក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ **២០.០០០** (ពីរម៉ឺន) ដុល្លារអាមេរិក (យោងទៅសេចក្តីណែនាំស្តីពីបច្ចុប្បន្នភាពលើវិធានផ្តល់ឥណទានក្នុងការការពារបំណុលច្រើនលើសលុប)

ii) គោរពតាមគោលការណ៍នានារបស់ Client Protection Pathway បន្ថែមពីលើបទប្បញ្ញត្តិការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានស្រាប់ (យោងទៅតាមសេចក្តីណែនាំលម្អិតនៃ Client Protection Pathway)

iii) ផ្តល់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។ ក្នុងនោះរួមមាន៖

១/ គំនិតផ្តួចផ្តើមយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គួរផ្តោតលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានលទ្ធភាពស្រូបយកចំណេះដឹង និងធ្វើឡើងតាមរយៈគ្រឹះស្ថាន ដែលផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីធានានូវការយល់ដឹង ការរក្សា និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មាន

២/ ពង្រឹងជំនាញគ្រប់គ្រង និងសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុ តាមរយៈការអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើមចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ

៣/ ធ្វើយុទ្ធនាការលើកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ដោយយកចិត្តទុកដាក់លើសិទ្ធិ និងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ព្រមទាំងបង្កើនតម្លាភាពក្នុងវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ និងជួយដល់ក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ដែលងាយរងគ្រោះ

៤/ រៀបចំយុទ្ធនាការជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យយល់ដឹងពីសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ ជ្រើសរើស ចរចា និងប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សម្រេចចិត្តផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបានប្រសើរ។

៥/ លើកកម្ពស់ និងជំរុញការយល់ដឹងលើឥណទានសម្រាប់ការវិនិយោគ ជាជាងឥណទានសម្រាប់បំពេញតំរូវការប្រើប្រាស់។

iv) លើកទឹកចិត្តសហគ្រាសដែលគ្រប់គ្រងដោយស្ត្រី ក្នុងការផ្តល់ឥណទាន និងការធ្វើការសម្រេចចិត្ត

v) ការពារបរិស្ថាន សង្គម សហគមន៍ និងសម្បត្តិបេតិកភ័ណ្ឌវប្បធម៌

vi) ទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប

vii) បម្រើសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា។

ខ. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍

i) ការទទួល ឬការផ្តល់អំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ផ្សេងៗទៀត ត្រូវតែធ្វើឡើងក្នុងគោលបំណងពង្រឹងទំនាក់ទំនងអាជីវកម្មតែប៉ុណ្ណោះ។ ក្នុងន័យនេះ សកម្មភាពទាំងនោះត្រូវធ្វើឡើងដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ហ្មត់ចត់ និងសមហេតុផល។ វត្ថុមានតម្លៃ ពោលគឺអំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែមានភាពសមរម្យ ស្របទៅតាមពេលវេលា និងតាមប្រពៃណី

ii) ការសូកប៉ាន់គ្រប់រូបភាពត្រូវបានហាមឃាត់។ គ្រឹះស្ថានមិនត្រូវផ្តល់ ឬទទួលយកសគុណដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ពីស្ថានប័នរដ្ឋ ឬគ្រឹះស្ថានឯកជន ឬតតិយជន ក្នុងគោលបំណងគ្រប់គ្រងលើការសម្រេចចិត្ត ឬប្រើប្រាស់ឥទ្ធិពលរបស់ខ្លួនទៅលើអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីទាញយកផលប្រយោជន៍។ គ្រឹះស្ថានសមាជិកនីមួយៗអាចធ្វើការប្រកាស ឬបង្ហាញពីគោលនយោបាយលម្អិតស្តីអំពីទំនាស់ផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួន

iii) គ្រប់បុគ្គលិកគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់មិនត្រូវបានអនុញ្ញាត ឱ្យពាក់ព័ន្ធទៅនឹងសកម្មភាពអាជីវកម្មណាមួយ ដែលអាចប្រឈមនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ជាមួយតួនាទីដែលខ្លួនមាននៅក្នុងគ្រឹះស្ថាននោះទេ។

ច. ការតាំងបង្ហាញ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

i) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រមនេះទាំងពីរភាសា (ភាសាខ្មែរ និងភាសាអង់គ្លេស) នៅលើគេហទំព័រ (Website) និងនៅតាមគ្រប់សាខារបស់ខ្លួន

ii) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រមនេះ នៅទីតាំងដែលអាចមើលឃើញច្បាស់ ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់អាចទទួលបានក្រមនេះដោយងាយស្រួល ដូចជាតាមរយៈការដាក់

បង្ហាញនៅលើគេហទំព័រ និងការដាក់តាំងបង្ហាញតាមរយៈឧបករណ៍ចល័តនានា ព្រមទាំងការតាំងបង្ហាញតាមមធ្យោបាយផ្សព្វផ្សាយសមស្របផ្សេងៗទៀត និង

iii) ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចទទួលបានក្រមនេះ គ្រប់ពេលវេលាតាមការស្នើសុំ។

ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

i) រាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា នៃប្រទេសកម្ពុជា

ii) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយផលិតផល និងសេវាត្រូវអនុលោមតាមក្រមនេះ

iii) ត្រូវពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានយល់អំពីផលប្រយោជន៍ ដំណើរការ និងហានិភ័យដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងផលិតផល និងសេវា ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ចាប់អារម្មណ៍

iv) បំពាក់ប្រព័ន្ធការការពារសុវត្ថិភាព ដែលអាចទុកចិត្តបាន (Secure and reliable banking and financial system) រួមទាំងការគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាព សម្រាប់បណ្តាញសេវាប្រតិបត្តិការ និងសេវាស្វ័យប្រវត្តិ (Self-service) ផងដែរ

v) រក្សាការសម្ងាត់ និងកត់ត្រាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ នូវរាល់ប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

vi) ត្រូវផ្តល់ជូនព័ត៌មានថ្មីៗ ទៅកាន់គ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ។

ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

i) ធ្វើប្រតិបត្តិការដោយមានទំនួលខុសត្រូវ និងសមហេតុផលនៅក្នុងគ្រប់សកម្មភាពប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់

ii) ធានាថារាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ដែលបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ឬនឹងត្រូវបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ត្រូវអនុលោមតាមក្រមនេះ និងសមស្របជាមួយនឹងតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

iii) បង្កើតនីតិវិធីច្បាស់លាស់ ដើម្បីធានាថាទំនាស់ណាមួយដែលកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងត្រូវបានដោះស្រាយដោយត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា

iv) ផ្តល់ព័ត៌មានដែលច្បាស់លាស់ និងទាន់ពេលវេលា ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ តាមរយៈភាសាតាមតំបន់ដែលសមស្រប ឬតាមរយៈមធ្យោបាយ ឬបណ្តាញផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗ ដែលមានភាពងាយយល់ ដើម្បីជួយឱ្យពួកគេធ្វើការសម្រេចចិត្តបានត្រឹមត្រូវក្នុងការជ្រើសរើសផលិតផល ឬសេវាណាមួយរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

v) ផ្តល់ព័ត៌មានដល់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពីសិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់ពួកគេ តាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្រប (ដូចជាតាមអ៊ីនធើណិត និងទូរសព្ទ ឬតាមសាខានានា) អំពីផលិតផល និងសេវាដែលមាន និងចាត់វិធានការសមស្រប ដើម្បីធានាថាអ្នកប្រើប្រាស់បានយល់។ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់សម្រាប់ទំនាក់ទំនងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

vi) រាល់សម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម អំពីផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវបង្ហាញឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ដឹងអំពីអត្រាការប្រាក់ ព្រមទាំងកម្រៃសេវាផ្សេងៗទៀតប្រសិនមាន

vii) លក្ខខណ្ឌ៖ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

១/ ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចរកបានលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវានីមួយៗ ដែលរួមមានទាំងកម្រៃសេវា ការពិន័យ និងអត្រាការប្រាក់ព ទំហំឥណទាន និងកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសមហេតុផល និងអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិនានា

២/ ចាត់តាំងបុគ្គលិករបស់ខ្លួនឱ្យឆ្លើយសំណួរ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានពាក់ព័ន្ធទៅនឹងលក្ខខណ្ឌ

៣/ រៀបចំលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់នៃផលិតផល និងសេវានីមួយៗ ជាភាសាខ្មែរ ឬជាភាសាតាមតំបន់ដែលសមស្រប។ ភាសាអង់គ្លេសគួរតែអាចរកបានតាមការស្នើសុំពីអ្នកប្រើប្រាស់

៤/ ធានាថា លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ គឺត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់ និងមានតុល្យភាព រវាងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងអ្នកប្រើប្រាស់

៥/ ធានាថាប្រតិបត្តិការនានា គឺគោរពទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា និងអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ

៦/ ផ្តល់ដំណឹង (តាមមធ្យោបាយដែលអាចទាក់ទងបាន) និងពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពីការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌដែលគ្រប់គ្រងលើផលិតផល ឬសេវា យ៉ាងហោចណាស់ពីរសប្តាហ៍មុនពេលលក្ខខណ្ឌនោះចូលជាធរមាន

៧/ រាល់ការបញ្ឈប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ គឺត្រូវផ្អែកទៅតាមលក្ខខណ្ឌដែលមានជាធរមាន ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនអាចទទួលយកបាន នូវការផ្លាស់ប្តូរទៅលើលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់។

ឈ. ឯកជនភាពនៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការ ដើម្បីធានាការសម្ងាត់រាល់ព័ត៌មាន និងទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដូចខាងក្រោម៖

i) ព័ត៌មានទាំងអស់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវរក្សាជាការសម្ងាត់បំផុត

ii) ក្នុងអំឡុងពេលប្រមូលទិន្នន័យ អ្នកប្រមូលទិន្នន័យ ត្រូវតែប្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីមូលហេតុថា ហេតុអ្វីទើបទិន្នន័យរបស់ពួកគេត្រូវបានប្រមូល គោលបំណងដែលទិន្នន័យត្រូវបានប្រមូល ឬរបៀបដែលទិន្នន័យនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ និងថាតើទិន្នន័យរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានចែករំលែកដែរឬទេ និងចែករំលែកដោយវិធីណាទៅកាន់តតិយជនស្របតាមច្បាប់ដែលបានអនុញ្ញាត

iii) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវមានកិច្ចសន្យា ដើម្បីការពារការសម្ងាត់នៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ គ្រឹះស្ថានត្រូវបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកទាំងអស់ពីរបៀបក្នុងការធានាការសម្ងាត់ និងចាត់ចែងទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ក្នុងអំឡុងពេលនៃបណ្តុះបណ្តាលណែនាំលើកដំបូង និងនៅពេលផ្តល់វគ្គបណ្តុះបណ្តាលបំពេញបន្ថែមនានា

iv) អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានដឹងច្បាស់ថា ព័ត៌មានឥណទានរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានគ្រឹះស្ថានយកទៅប្រើប្រាស់តាមការតម្រូវដោយច្បាប់ សេចក្តីសម្រេចរបស់តុលាការ ឬការស៊ើបអង្កេតប្រវត្តិឥណទាន។ល។ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងពន្យល់ពីចំណុចនេះដោយផ្ទាល់មាត់ ក្នុងអំឡុងពេលបំពេញពាក្យស្នើសុំឥណទាន ហើយនឹងសុំការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអ្នកប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណងនេះ។ ប្រការ "ការយល់ព្រម និងឯកជនភាព" នេះត្រូវបានចែងនៅគ្រប់ពាក្យស្នើសុំឥណទានទាំងអស់

v) តម្រូវឱ្យមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអ្នកប្រើប្រាស់ មុនពេលដែលទិន្នន័យសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេអាចនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាករណីសិក្សា ការថតជាវីដេអូ និងជារូបថត។ល។

vi) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងផ្តល់ដំណឹងទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីសិទ្ធិឯកជនភាពនៃទិន្នន័យរបស់ពួកគេ ហើយនឹងផ្តល់ជូនការណែនាំដែលចាំបាច់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ស្តីពីទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេដែលរួមមាន៖ ការយល់ដឹងអំពីគោលនយោបាយឯកជនភាព និងសិទ្ធិរបស់ពួកគេពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហានេះ ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មានរបស់ពួកគេជានិច្ច រក្សាទុកឯកសារឥណទាន ឬប្រាក់សន្សំនៅទីតាំងដែលមានសុវត្ថិភាព និងរក្សាជាការសម្ងាត់

vii) ព័ត៌មានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រូវបញ្ចេញឱ្យដឹងទៅកាន់សាធារណជន ឬទៅកាន់តតិយជននោះទេ លុះត្រាតែពួកគេមានការព្រមព្រៀងជាមួយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ឬមានតម្រូវដោយច្បាប់ និង

viii) ការបញ្ចេញព័ត៌មាន ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់។

ញ. បទដ្ឋានសេវា

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

i) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីមានសមត្ថភាពចាត់ចែងធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

ii) ម៉ាស៊ីនដកប្រាក់ស្វ័យប្រវត្តិ (ATMs) និងបណ្តាញស្វ័យប្រតិបត្តិការសេវាធនាគារ (Self-Service) ផ្សេងទៀតគឺត្រូវបានដាក់ឱ្យដំណើរការទាំងថ្ងៃទាំងយប់ លើកលែងតែអំឡុងពេលជួសជុលថែទាំ ដែលនឹងអាចធ្វើឱ្យអាក់ខានជាបណ្តោះអាសន្ន

iii) ព័ត៌មានស្តីពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន គឺជាព័ត៌មានថ្មី និងអាចស្វែងរកបានដោយងាយនៅតាមសាខា តាមរយៈគេហទំព័ររបស់ខ្លួន និងបណ្តាញផ្សេងៗទៀត

iv) ត្រូវជូនដំណឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេលសមស្រប មុនពេលមានការអនុវត្តការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា ក៏ដូចជាការបញ្ឈប់សេវាឬការផ្លាស់ប្តូរទីតាំង

v) ត្រូវរៀបចំបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីដោះស្រាយចម្ងល់ និងកង្វល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយត្រូវធានាថាបុគ្គលិកអាចឆ្លើយតបទៅនឹងមតិយោបល់ របស់អ្នកប្រើប្រាស់បានទាន់ពេលវេលា

vi) ដាក់ចេញនូវយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ ដើម្បីធានាថារាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវចាត់ចែង និងដោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងទាន់ពេលវេលា។

៥. ព័ត៌មាន

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់ និងគ្រប់គ្រាន់ ដល់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការសម្រេចចិត្តបាន។

១. ការទំនាក់ទំនង ការផ្តល់ព័ត៌មាន សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវ៖

i) ផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានប្រយោជន៍ និងច្បាស់លាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា

ii) ធានាថាបុគ្គលិក (និងអ្នកតំណាងដែលទទួលបានការអនុញ្ញាត) ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីឱ្យពួកគេអាចអនុវត្តមុខងាររបស់ពួកគេប្រកបដោយសមត្ថភាព និងប្រសិទ្ធភាព ហើយធានាថាសេវា ដែលពួកគេបានផ្តល់ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ បានអនុលោមតាមក្រមនេះ

iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រាកដថា អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាននូវការពន្យល់អំពីខ្លឹមសារនៃកិច្ចសន្យា លក្ខខណ្ឌ និងជាពិសេសក្នុងករណីដែលអ្នកប្រើប្រាស់មើលឃើញថាលក្ខខណ្ឌទាំងនោះ មិនមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌដែលបានផ្សព្វផ្សាយ

iv) ផ្តល់ព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ឱ្យច្បាស់លាស់ ទាំងភាសាខ្មែរ និង/ឬភាសាអង់គ្លេស

v) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ស្នើសុំការប្រឹក្សាពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ចំពោះផលិតផល និងសេវានោះ គ្រឹះស្ថានត្រូវ៖

(1) ផ្តល់ជូនការប្រឹក្សានោះតាមរយៈបុគ្គលិកដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត

(2) ណែនាំអ្នកប្រើប្រាស់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាខាងក្រៅដែលសមស្រប ឬ

(3) ណែនាំ អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យស្វែងរកការប្រឹក្សាពីអ្នកជំនាញដែលពាក់ព័ន្ធ។

vi) ទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់និង/ឬអ្នកតំណាង ឱ្យបានទាន់ពេលវេលា និងប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ តាមរយៈការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្របផ្សេងៗទៀត។

២. ប្រភេទព័ត៌មានដែលត្រូវបង្ហាញឱ្យច្បាស់លាស់ដោយផ្ទាល់រួមមាន៖

i) លក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា៖ នៅពេល ឬមុនពេលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់នូវ៖

(1) លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់

(2) កម្រៃសេវា និងចំនួនដងក្នុងការគិតកម្រៃសេវា

ii) ពេលវេលានៃការចាប់ផ្តើមអនុវត្តអត្រាការប្រាក់ អត្រាការប្រាក់ផ្សេងៗ ដែលត្រូវអនុវត្ត ព្រមទាំងវិធីគណនាការប្រាក់ ។ លក្ខខណ្ឌដាក់ប្រាក់បញ្ញើ (ប្រសិនមាន)

iii) អត្រាប្តូរប្រាក់ និងកម្រៃជើងសារ

iv) ព័ត៌មានជាក់លាក់ ត្រូវបានសួរ ឬស្នើដោយអ្នកប្រើប្រាស់។

៥. ការធានា

១. គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាចំណុចខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្ត មុនពេលទទួលយកការធានា៖

i) ផ្តល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗ៖

(1) ភាគីអ្នកធានា អាចបដិសេធក្នុងការចុះកិច្ចព្រមព្រៀងធ្វើជាអ្នកធានាបាន

(2) ភាគីអ្នកធានា ត្រូវដឹងអំពីការជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យហិរញ្ញវត្ថុ

(3) ភាគីអ្នកធានា មានសិទ្ធិកម្រិតបំណុលរបស់ខ្លួនស្របតាមក្រមនេះ និងដែលត្រូវបានអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ និង

(4) ភាគីអ្នកធានា អាចស្នើសុំព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ ឬឥណទានដែលខ្លួនត្រូវធានា

ii) ផ្តល់ជូនភាគីអ្នកធានា នូវសំណៅចម្លង និងការពន្យល់ដោយផ្ទាល់នូវ៖

(1) កិច្ចសន្យាឥណទានពាក់ព័ន្ធណាមួយ ជាមួយនឹងតារាងកិច្ចសន្យាធានាដែលពាក់ព័ន្ធ

(2) កិច្ចសន្យាឥណទានរវាងអ្នកខ្ចី និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

(3) របាយការណ៍ឥណទាន ពីការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។

២. ភាគីអ្នកធានាអាចនឹងរំលត់ការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនចំពោះគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ បានគ្រប់ពេលវេលា តាមរយៈការសងបំណុលដែលនៅសេសសល់របស់កូនបំណុល (រួមទាំងកាតព្វកិច្ចដែលត្រូវបង់សងជំនួសដែលនៅសេសសល់) ឬចំនួនទឹកប្រាក់ណាមួយដែលត្រូវបានកំណត់នៅក្នុងលក្ខខណ្ឌនៃការធានា ឬដោយធ្វើកិច្ចការផ្សេងៗទៀតស្របទៅតាមការពិភាក្សាគ្នារវាងភាគីអ្នកធានា និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីរួចផុតពីកាតព្វកិច្ចអ្នកធានា។

៣. ភាគីអ្នកធានាអាចផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ៖

i) ពីការដកខ្លួនចេញពីការធានានៅពេលណាក៏បាន មុនពេលដែលកិច្ចសន្យាឥណទានចូលជាធរមាន ឬ

ii) ពីការដកខ្លួនចេញបន្ទាប់ពីឥណទានត្រូវបានផ្តល់ជូនជាលើកដំបូង ប្រសិនបើកិច្ចសន្យាឥណទានដែលបានផ្តល់ជូនពួកគេ មានភាពខុសគ្នាគួរឱ្យកត់សម្គាល់ពីកិច្ចសន្យាឥណទាន (ដែលបានស្នើឡើង) ដោយពុំមានការជូនដំណឹងជាមុន និង/ឬ ពុំមានការយល់ព្រមពីភាគីអ្នកធានាមុនពេលដែលកិច្ចសន្យាត្រូវបានកែប្រែ។

ឌ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់

ដើម្បីឱ្យមានភាពត្រឹមត្រូវ និងមានតុល្យភាព រាល់សម្ភារៈផ្សាយពាណិជ្ជកម្មទាំងអស់ត្រូវតែមានភាពច្បាស់លាស់ និងមិននាំឱ្យមានការយល់ខុស និងអនុលោមតាមគោលការណ៍ប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ក៏ដូចជាការទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប ស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមានទាំងអស់។

ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ធ្វើជាភ្នាក់ងារលក់ផលិតផល និងសេវា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឱ្យតតិយជននោះ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវគោរពតាមគោល

នយោបាយ ការរក្សាការសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព ឱ្យបានដូចគ្នានឹងការលក់ផលិតផល និងសេវាកម្ម របស់ខ្លួនឯងដែរ។

ឆ. ក្រមសីលធម៌

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

i) អនុវត្តដោយយុត្តិធម៌ និងសមហេតុផលទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយសង្គតិភាព និងសីលធម៌

ii) អនុលោមតាមច្បាប់ វិធាន និងបទប្បញ្ញត្តិ នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់។ មិនត្រូវចូលរួម ឬគាំទ្រសកម្មភាពពុករលួយនោះទេ ហើយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងទទួលខុសត្រូវផ្នែកសង្គម សហគមន៍ វប្បធម៌ និងបរិស្ថាននៃប្រទេសកម្ពុជា

iii) លើកកម្ពស់ និងពង្រឹងការអនុវត្ត ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា និងដោយការគោរព

iv) ចៀសវាងការរើសអើង ប្រឆាំងនឹងប្រភេទ ឬក្រុមភាគតិច ដែលត្រូវបានការពារ នៅក្នុងការជ្រើសរើសអ្នកប្រើប្រាស់ និងកំណត់លក្ខខណ្ឌ

v) ធ្វើការប្រមូលឥណទានដោយបុគ្គលិក ឬភ្នាក់ងារដែលបានផ្តល់ការអនុញ្ញាត។

ណ. ការប្រមូលបំណុល

នៅក្នុងការប្រមូល ឬព្យាយាមប្រមូលបំណុល គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែធានាថាបុគ្គលិករបស់ពួកគេមិនត្រូវ៖

i) គំរាមប្រើអំពើហិង្សា ឬបង្ករបួសស្នាមទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬអ្នកជាប់ពាក់ព័ន្ធ ឬទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ពួកគេ

ii) ប្រើប្រាស់ភាសាគ្រោតគ្រាត បរិហាកេរ្តិ៍ ឬគំរាមកំហែង នៅពេលប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ

iii) ធ្វើទុក្ខបុកម្នេញ ឬសម្លុតគ្រប់រូបភាព មិនថាជាពាក្យសម្តី ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បីជំរុញឱ្យសងបំណុល

iv) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ឬផ្ញើសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដែលអាចនឹងបង្កជាការបៀតបៀនធ្ងន់ធ្ងរទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធរបស់ពួកគេ ឬសមាជិកណាម្នាក់នៅក្នុងគ្រួសាររបស់ពួកគេ

v) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ក្នុងគោលបំណងទាមទារការទូទាត់បំណុលនៅថ្ងៃឈប់សម្រាក ឬចន្លោះម៉ោងប្រាំបួនយប់ដល់ម៉ោងប្រាំមួយព្រឹកជារៀងរាល់ថ្ងៃ លើកលែងតែអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធអ្នកប្រើប្រាស់ ស្នើសុំឱ្យធ្វើដូច្នេះ

vi) ចូលរួមនៅក្នុងការអនុវត្តហួសដែនកំណត់ណាមួយ ដែលអាចជាហេតុផលនៃអំពើបំពានទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ

vii) បញ្ចេញ ឬគំរាមបញ្ចេញព័ត៌មានដែលអាចប៉ះពាល់ជាអវិជ្ជមានទៅលើកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដោយបានដឹង ឬសង្ស័យថាព័ត៌មាននោះជាព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវក៏ដោយ។

ឥ. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្ដល់ជូនការបណ្ដុះបណ្ដាលដល់បុគ្គលិកផ្នែកលក់ អំពីវិធីសាស្ត្រក្នុងការលក់ផលិតផល និងសេវាដោយមិនដាក់សម្ពាធលើអ្នកប្រើប្រាស់។ បុគ្គលិកផ្នែកលក់មកពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវចៀសវាង៖

i) ការដាក់សម្ពាធពេលវេលា ទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយផ្ដល់ការបញ្ចុះតម្លៃយ៉ាងគំហុកដែលមិនសមហេតុផល ឬបំពានអ្នកប្រើប្រាស់

ii) ការបន្តបញ្ចុះបញ្ចូលអ្នកប្រើប្រាស់ដែលបានបដិសេធ

iii) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យពិគ្រោះយោបល់ជាមួយបុគ្គល ដែលគួរឱ្យទុកចិត្ត

iv) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យអានព័ត៌មានផលិតផល កិច្ចសន្យា។ល។

v) ការឈ្លោះប្រកែក ឆេវឆាវ ឬកោងកាចដាក់អ្នកប្រើប្រាស់

vi) ការសម្លុត ឬគំរាមអ្នកប្រើប្រាស់ ("ប្រសិនបើអ្នកមិនទិញធានារ៉ាប់រងអាយុជីវិតទេនោះ អ្នកនឹងហាក់ដូចជាមិនខ្វល់ខ្វាយពីគ្រួសាររបស់អ្នកទេ")

vii) ការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រទីផ្សារឆបោក។

៥. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែប្រាកដថា៖

i) ការបង្កើតផលិតផល និងសេវាត្រូវតែអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានស្រាប់ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ឬដោយមានការកំណត់ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ឬសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា

ii) លក្ខណៈនៃផលិតផល និងសេវាគួរតែស្របជាមួយតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់៖

(1) ទំហំឥណទាន៖ ទំហំឥណទានអតិបរមា និងអប្បបរមា និងលក្ខខណ្ឌតម្រូវក្នុងការដាក់ប្រាក់សន្សំ គួរតែស្របគ្នាជាមួយប្រាក់ចំណូល ប្រភេទអាជីវកម្ម ទម្លាប់ក្នុងការសន្សំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ល។

(2) តម្លៃ៖ តម្លៃគួរតែមានលក្ខណៈសមរម្យសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

(3) លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការធានា ឬទ្រព្យធានា៖ លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការដាក់ទ្រព្យធានា គួរតែស្របគ្នាជាមួយនឹងលទ្ធភាពនៃវត្ថុបញ្ចាំ និង/ឬ អ្នកធានាជារូបវន្ត របស់អ្នកប្រើប្រាស់

(4) កាលវិភាគទូទាត់សំណងឥណទាន៖ កាលវិភាគទូទាត់សំណង គួរតែមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលំហូសាច់ប្រាក់របស់អ្នកប្រើប្រាស់

(5) មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់៖ មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់ គួរតែមានតម្លៃសមរម្យ មានភាពងាយស្រួល និងអាចទុកចិត្តបានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

iii) ផលិតផល និងសេវា គួរតែមានភាពស៊ីសង្វាក់គ្នាជាមួយសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសំដៅទៅលើ៖

(1) សមត្ថភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើសកម្មភាពជាឧត្តមប្រយោជន៍របស់ខ្លួន និងសមត្ថភាពក្នុងការជ្រើសរើស និងប្រើប្រាស់សេវាដែលស្របនឹងតម្រូវការពួកគេ និង

(2) ការយល់ដឹង ឥរិយាបថ ជំនាញ និងអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ខ. ការរើសអើង

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនត្រូវធ្វើប្រតិបត្តិការដោយអាកប្បកិរិយារើសអើង និងមិនស្មើភាពគ្នាចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ណាម្នាក់ ដោយសារតែស្ថានភាពអាពាហ៍ពិពាហ៍ ភេទ ពិការភាព អាយុ ជាតិសាសន៍ និន្នាការផ្លូវភេទ ឬជំនឿសាសនា នៅក្នុងការផ្តល់សេវាធនាគារ និងនៅក្នុងគុណភាព និងលក្ខខណ្ឌសេវាដែលត្រូវបានផ្តល់នោះទេ។ បុគ្គលិកគួរតែទទួលបាននូវការបណ្តុះបណ្តាលនូវការផ្តល់សេវាជូនដល់ក្រុមអតិថិជនដែលមាន "តម្រូវការពិសេស"។

គ. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវបង្កើតមធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ដើម្បីឱ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនង ការជូនដំណឹង និងការផ្លាស់ប្តូរទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។

ឃ. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលមានទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ា កើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹង ជាអ្នកប្រើប្រាស់ ក្រមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ជាបួនដំណាក់កាល៖

i) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីស្នើសុំដំណោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាស ធ៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី "ដំណោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់" ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា

ii) ប្រសិនបើ អ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលដែលបានដោះស្រាយដោយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ អ្នកប្រើប្រាស់អាចដាក់បណ្តឹងតវ៉ា និងស្នើសុំការដោះស្រាយបន្តទៅកាន់៖

១. សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារពាណិជ្ជ ឬធនាគារឯកទេស

២. សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI)

៣. សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានទូទាត់ប្រាក់ (PSI)។

ប្រសិនបើ សមាគមបានទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ា ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគម ឬ

គណៈកម្មាធិការដែលពាក់ព័ន្ធ ឬលេខាធិការដ្ឋាន ត្រូវប្រជុំដោះស្រាយបណ្ដឹងតវ៉ាក្នុងរយៈពេល៣០ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ

iii) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ដើម្បីដាក់បណ្ដឹងតវ៉ាស្នើសុំការដោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាសរបស់ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា លេខ ធ៧-០១៧-២៩៩ ស្ដីពី "ដំណោះស្រាយបណ្ដឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់"

iv) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលនីមួយៗ ខាងលើនោះទេ អ្នកប្រើប្រាស់អាចបន្តដាក់បណ្ដឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកការដោះស្រាយបន្ត។

ឋ. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលទំនាស់ និងការប្ដឹងតវ៉ាអាចនឹងកើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្ដឹងជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ក្រមនេះផ្ដល់ជូនយន្តការដោះស្រាយជាពីរដំណាក់កាល៖

i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវព្យាយាមដោះស្រាយទំនាស់ដោយសន្តិវិធី ដោយគោរពតាមគោលការណ៍តម្លាភាពដូចដែលបានណែនាំដោយផ្នែកទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាពនៃក្រមនេះ។

ii) ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលខាងលើទេនោះ គ្រឹះស្ថានអាចបន្តដាក់បណ្ដឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ។

ឌ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ

ក្រមនេះមានប្រសិទ្ធភាពចាប់ពីថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២។ ក្រមនេះនឹងត្រូវបានត្រួតពិនិត្យឡើងវិញជាប្រចាំ ឬតាមកាលវេលាដែលចាំបាច់ ឬតាមការរីកចម្រើននៃវិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៃប្រទេសកម្ពុជា ឬនៅពេលមានការផ្លាស់ប្ដូរឯកសារបទដ្ឋាននានា និង/ឬត្រូវបានតម្រូវដោយច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ដើម្បីធានាអនុលោមភាពចំពោះក្របខណ្ឌច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមាន៕

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា
THE ASSOCIATION OF BANKS IN CAMBODIA

វិមានវឌ្ឍនៈ ជាន់ទី៦ បន្ទប់លេខ ០៦០១ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 23 230 611
secretariat@abc.org.kh
www.abc.org.kh

សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា
Cambodia Microfinance Association

ផ្ទះលេខ៣០បេ ផ្លូវ៦៥២ សង្កាត់ទឹកល្អក់៣ ខណ្ឌទួលគោករាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 23 882 676
info@cma-network.org
www.cma-network.org

សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា
CAMBODIAN ASSOCIATION OF
FINANCE & TECHNOLOGY

អគារ Pi Pay #២០ ផ្លូវ២១៧ សង្កាត់វាលវង់ ខណ្ឌ៧មករា រាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 96 871 2304

admin@caftkh.org

https://www.caftkh.org