

ក្រមប្រតិបត្តិ
សម្រាប់
វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

ថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២

សេចក្តីបញ្ជាក់ពីការព្រមព្រៀង

យើងទាំងអស់គ្នា ដែលជាសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុនិងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា នឹងប្តេជ្ញាអនុវត្តតាមប្រការដូចខាងក្រោម៖

- ១/ គោរព និងអនុវត្តតាមស្មារតីនៃគុណតម្លៃរបស់ក្រុមប្រតិបត្តិនេះ
- ២/ អនុវត្តក្រុមនេះចំពោះសកម្មភាពគ្រប់ប្រភេទរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ទោះបីជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនីមួយៗ មានរចនាសម្ព័ន្ធគតិយុត្តិរៀងៗខ្លួនក៏ដោយ
- ៣/ លើកកម្ពស់ និងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវវិស័យហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយចីរភាព តាមរយៈការជំរុញនូវការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ និងអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនានារបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
- ៤/ អនុវត្តសកម្មភាពរបស់យើងដោយត្រឹមត្រូវ ដោយមិនស្វែងរកផលប្រយោជន៍ពីការប្រកួតប្រជែងមិនស្របច្បាប់ ឬការប្រកបវិជ្ជាជីវៈដែលគ្មានក្រុមសីលធម៌
- ៥/ ធ្វើឱ្យក្រុមនេះអាចរកបានដោយងាយស្រួល ពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ និងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ និងធានានូវអនុលោមភាពរបស់គ្រឹះស្ថានរបស់យើង។

ហត្ថលេខី

បណ្ឌិត អ៊ិន ចាន់នី
ប្រធានសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា

សុខ រឿន
ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា

ប៊ុល វេឌីស៊ីសុផុន
ប្រធានសមាគម សហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និង បច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា

ហត្ថលេខី








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
ប. ការធានា	១៣
ខ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់	១៤
ឈ. ក្រមសីលធម៌	១៥
ណ. ការប្រមូលបំណុល	១៥
ត. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ	១៦



ច. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា ១៧

ទ. ការរើសអើង ១៧

ធន. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ១៨

ន. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ១៨

ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ..... ១៩

ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ..... ១៩



ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

I. សេចក្តីផ្តើម

ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ (ហៅកាត់ថា "ក្រម") ត្រូវបានអនុម័តឱ្យប្រើប្រាស់ លើកដំបូងកាលពីថ្ងៃទី១៦ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៥ ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា។ ដោយវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមានការរីកចម្រើន និងវិវត្តន៍គួរឱ្យកត់សម្គាល់ ក៏ដូចជាចូលរួមចំណែកក្នុងការពង្រឹងប្រព័ន្ធ ហិរញ្ញវត្ថុឱ្យកាន់តែមានភាពរឹងមាំ ប្រកបដោយបរិយាបន្ន ព្រមទាំងផ្តោតលើតម្រូវការ និងទំនុកចិត្តរបស់អ្នក ប្រើប្រាស់ ក្រមនេះត្រូវបានកែប្រែ និងរៀបចំឡើងវិញ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានសីលធម៌ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈ និងទំនួលខុសត្រូវ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលអ្នកប្រើ ប្រាស់ ដែលជា រូបវន្តបុគ្គល នីតិបុគ្គល និងស្ថាប័នអាជីវកម្ម ព្រមទាំងអ្នកធានា (តទៅ ត្រូវបានហៅថា "អ្នកប្រើប្រាស់") អាចរំពឹងទុក និងទុកចិត្តបាន នៅពេលដែលពួកគេធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រឹះស្ថាន ធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ។ សមាជិកទាំងអស់ នៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និង សមាគមសហព័ន្ធ ហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តក្រមនេះប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

II. គោលបំណង

ក្រមនេះមានគោលបំណង៖

- ១/ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មសម្រាប់ឱ្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តតាម និង លើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព ទំនុកចិត្ត គណនេយ្យភាព និងទំនួលខុសត្រូវ ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈ ធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ
- ២/ ដើម្បីបង្កើនតម្លាភាព សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការយល់ដឹងឱ្យកាន់តែប្រសើរ នូវអ្វីដែលពួកគេ រំពឹងទុកពីសេវាដែលនឹងត្រូវបានពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ
- ៣/ ដើម្បីកសាងទំនាក់ទំនងល្អប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់ និងមានវិជ្ជាជីវៈរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និង គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍សមធម៌ និងសមភាព
- ៤/ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តលើប្រព័ន្ធធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និង

៥/ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តឱ្យមានវប្បធម៌ល្អក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម និងការប្រកួតប្រជែងប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់។

III. ផែនការអនុវត្ត និងអនុលោមភាព

ក្រុមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ។ ក្រុមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះ៖

- i) ផលិតផល និងសេវានានារបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដែលកំពុង ឬនឹងត្រូវបានផ្តល់សម្រាប់អ្នកកំពុងប្រើប្រាស់ និងអ្នកប្រើប្រាស់ថ្មី និង
- ii) ភាគីអ្នកធានាដែលនឹងត្រូវផ្តល់ជូនដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលមានប្រសិទ្ធភាពតទៅ។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលយក និងធានាថា គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ខ្លួន ដែលមានជាធរមាន ត្រូវបានអនុលោមទៅតាមក្រុមនេះ។

IV. ក្រុមប្រតិបត្តិសម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ 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 និងវិធានការណ៍ទប់ស្កាត់ត្រូវបង្កើតឡើង ក្រោមក្របខណ្ឌច្បាប់ 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 ត្រូវគោរពតាមគោលការណ៍សុចរិតភាពយុត្តិធម៌ ក្រមសីលធម៌ និងទំនួលខុសត្រូវ។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងមានភាពហ្មត់ចត់ក្នុងអំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ និងគ្រប់គ្រងដំណើរការប្រតិបត្តិការនានា ដើម្បីផលប្រយោជន៍របស់អង្គការទាំងមូល និងភាគីពាក់ព័ន្ធ

ក្រោមគោលការណ៍ណែនាំ និងគោលការណ៍ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយធ្វើការពិចារណា
ទៅលើព្រឹត្តិការណ៍ដែលបានជួបប្រទះដោយអង្គភាព ឬដែលកើតឡើងបន្ទាប់ពី
ការអនុវត្តន៍សកម្មភាពណាមួយ

- ii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការបង្កើត
អភិបាលកិច្ចល្អ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តនៅក្នុងបណ្តាម្ចាស់ភាគហ៊ុន អ្នកប្រើប្រាស់
អាជ្ញាធរបទប្បញ្ញត្តិ និងរាល់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដើម្បីជាផលប្រយោជន៍ដ៏ប្រសើរបំផុត
នៃវិស័យធានាគារ និងប្រទេសជាតិ។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់
គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវកំណត់គោលនយោបាយជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ស្តីពីអភិបាលកិច្ចល្អ
និងរៀបចំធ្វើការផ្សព្វផ្សាយពីក្រមសីលធម៌ទៅដល់បុគ្គលិក និងមន្ត្រីប្រតិបត្តិទាំងអស់
ដើម្បីឱ្យមានការយល់ដឹង និងការអនុវត្តជាក់ស្តែង និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់
- iii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានកាតព្វកិច្ចអនុលោមតាមគោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ ដើរតួជាអ្នក
សម្របសម្រួលរវាងភាគីពាក់ព័ន្ធ និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដោយគូសបញ្ជាក់ពីគោល
នយោបាយនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម និងធានាថាអភិបាលកិច្ចល្អត្រូវ
បានដាក់ឱ្យអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យទៅលើ
ប្រតិបត្តិការនានារបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ នៃគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និង
មុខងារគ្រប់គ្រងឱ្យស្របតាមគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានកំណត់ ដើម្បីទទួលបាននូវ
ប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាព
- iv) ប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ បទដ្ឋាន
ពិធីការ និងការអនុវត្តនានាដែលដាក់ចេញដោយរដ្ឋាភិបាល។ ដូច្នេះក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
ក្នុងនាមជាអ្នកតំណាងឱ្យម្ចាស់ភាគហ៊ុនត្រូវបង្កើតគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានអនុវត្ត
ដោយមុខងារគ្រប់គ្រង ដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពក្នុងការអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅ
ទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុងប្រកប
ដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីធានាថាប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុស្រប
តាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ និងវិធាននានាឱ្យបានតឹងរ៉ឹង។
- v) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យ និងធានាថា គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុបង្កើត
គោលនយោបាយ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីដោះ



ស្រាយហានិភ័យ។ ម្យ៉ាងវិញទៀត ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ដើម្បីធានាថា គណៈកម្មាធិការ គ្រប់គ្រងហានិភ័យអាចអនុវត្តភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងពេញលេញ ប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ និងឯករាជ្យពីផ្នែកអាជីវកម្ម។ បន្ថែមពីលើនេះ គណៈគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និង ហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវទទួលស្គាល់រាល់ហានិភ័យ ដែលអាចកើតមាន ការពារផលប្រយោជន៍របស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងគ្រប់គ្រងកម្រិតផលប៉ះពាល់នៃហានិភ័យឱ្យស្ថិតនៅ ក្នុងកម្រិត ដែលអាចទទួលយកបានក្រោមការគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព។

vi) ប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុណាមួយ ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រង ប្រតិបត្តិ ត្រូវមានភាពសមស្រប ទៅតាមប្រភេទនៃប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុនោះ និងត្រូវបាន ចាត់ថ្នាក់ជាប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មជាប្រក្រតី។ ប្រតិបត្តិការទាំងឡាយណា ដែលធ្វើ ឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវឱ្យមានភាពសមស្របទៅ នឹងប្រតិបត្តិការទូទៅ ក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្តល់ផលប្រយោជន៍ដល់ស្ថាប័ន។ សកម្មភាពទាំងឡាយណាដែលនាំឱ្យ ឬអាចនាំឱ្យមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែ ចៀសវាង។ ប៉ុន្តែក្នុងករណីដែលមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍កើតឡើង ត្រូវដោះស្រាយ ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងឆាប់រហ័ស។

គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់មធ្យោបាយនានា ដើម្បីជួយដល់បុគ្គលិក និងអ្នក តំណាង ឱ្យពួកគេទទួលបានការតម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ស្តីពីក្រុម ប្រតិបត្តិ ដែលធ្វើឱ្យពួកគេក្លាយជាគំរូល្អក្នុងការទំនាក់ទំនង ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយទំនួល ខុសត្រូវ តម្លាភាព សមហេតុផល និងប្រកបដោយសីលធម៌។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាបុគ្គលិក និងអ្នកតំណាងរបស់ខ្លួន ទទួលបានការ តម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ដើម្បីឱ្យពួកគេ៖

- i) អាចបំពេញការងាររបស់ខ្លួនប្រកបដោយសមត្ថភាព
- ii) យល់ច្បាស់ពីក្រុមនេះ និងរបៀបក្នុងការអនុវត្តតាមក្រុមនេះ នៅពេលដែលពួកគេផ្តល់ សេវាធនាគារ និង

iii) អាចធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់បាននាបំរើស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បី កាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) អនុវត្តតាមវិធានផ្តល់ឥណទាន សម្រាប់ឥណទានក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ **២០.០០០** (ពីរម៉ឺន) ដុល្លារអាមេរិក (យោងទៅសេចក្តីណែនាំស្តីពីបច្ចុប្បន្នភាពលើវិធានផ្តល់ ឥណទានក្នុងការការពារបំណុលច្រើនលើសលុប)
- ii) គោរពតាមគោលការណ៍នានារបស់ **Client Protection Pathway** បន្ថែមពីលើបទប្បញ្ញត្តិ ការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានស្រាប់ (យោងទៅតាមសេចក្តីណែនាំលម្អិតនៃ Client Protection Pathway)
- iii) ផ្តល់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។ ក្នុងនោះរួមមាន៖
 - ១/ គំនិតផ្តួចផ្តើមយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គួរផ្តោតលើអ្នកប្រើ ប្រាស់ ដែលមានលទ្ធភាពស្រូបយកចំណេះដឹង និងធ្វើឡើងតាមរយៈគ្រឹះស្ថាន ដែល ផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីធានានូវការយល់ដឹង ការរក្សា និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មាន
 - ២/ ពង្រឹងជំនាញគ្រប់គ្រង និងសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុ តាមរយៈការអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើម ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
 - ៣/ ធ្វើយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ដោយយកចិត្តទុកដាក់លើសិទ្ធិ និង កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ព្រមទាំងបង្កើនតម្លាភាពក្នុងវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ និងជួយដល់ក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ដែលងាយ រងគ្រោះ
 - ៤/ រៀបចំយុទ្ធនាការជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យយល់ដឹងពីសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ ជ្រើសរើស ចរចា និងប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សម្រេចចិត្តផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបាន ប្រសើរ។
 - ៥/ លើកកម្ពស់ និងជំរុញការយល់ដឹងលើឥណទានសម្រាប់ការវិនិយោគ ជាជាងឥណ ទានសម្រាប់បំពេញតម្រូវការប្រើប្រាស់។



- iv) លើកទឹកចិត្តសហគ្រាសដែលគ្រប់គ្រងដោយស្ត្រី ក្នុងការផ្តល់ឥណទាន និងការធ្វើការសម្រេចចិត្ត
- v) ការពារបរិស្ថាន សង្គម សហគមន៍ និងសម្បត្តិបេតិកភ័ណ្ឌវប្បធម៌
- vi) ទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប
- vii) បម្រើសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា។

១. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍

- i) ការទទួល ឬការផ្តល់អំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ផ្សេងៗទៀត ត្រូវតែធ្វើឡើងក្នុងគោលបំណងពង្រឹងទំនាក់ទំនងអាជីវកម្មតែប៉ុណ្ណោះ។ ក្នុងន័យនេះ សកម្មភាពទាំងនោះត្រូវធ្វើឡើងដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ហ្មត់ចត់ និងសមហេតុផល។ វត្តមានតម្លៃ ពេលគឺអំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែមានភាពសមរម្យ ស្របទៅតាមពេលវេលា និងតាមប្រពៃណី
- ii) ការស្តុកប៉ាន់គ្រប់រូបភាពត្រូវបានហាមឃាត់។ គ្រឹះស្ថានមិនត្រូវផ្តល់ ឬទទួលយកសគុណដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ពីស្ថានប័ណ្ណរដ្ឋ ឬគ្រឹះស្ថានឯកជន ឬតតិយជន ក្នុងគោលបំណងគ្រប់គ្រងលើការសម្រេចចិត្ត ឬប្រើប្រាស់ឥទ្ធិពលរបស់ខ្លួនទៅលើអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីទាញយកផលប្រយោជន៍។ គ្រឹះស្ថានសមាជិកនីមួយៗអាចធ្វើការប្រកាស ឬបង្ហាញពីគោលនយោបាយលម្អិតស្តីអំពីទំនាស់ផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួន
- iii) គ្រប់បុគ្គលិកគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់មិនត្រូវបានអនុញ្ញាត ឱ្យពាក់ព័ន្ធនឹងសកម្មភាពអាជីវកម្មណាមួយ ដែលអាចប្រឈមនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ជាមួយតួនាទីដែលខ្លួនមាននៅក្នុងគ្រឹះស្ថាននោះទេ។

២. ការតាំងបង្ហាញ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រុមនេះទាំងពីរភាសា (ភាសាខ្មែរ និងភាសាអង់គ្លេស) នៅលើគេហទំព័រ (Website) និងនៅតាមគ្រប់សាខារបស់ខ្លួន
- ii) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រុមនេះ នៅទីតាំងដែលអាចមើលឃើញច្បាស់ ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់អាចទទួលបានក្រុមនេះដោយងាយស្រួល ដូចជាតាមរយៈការដាក់

បង្ហាញនៅលើគេហទំព័រ និងការដាក់តាំងបង្ហាញតាមរយៈឧបករណ៍ចល័តនានា ព្រមទាំងការតាំងបង្ហាញតាមមធ្យោបាយផ្សព្វផ្សាយសមស្របផ្សេងៗទៀត និង

iii) ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចទទួលបានក្រុមនេះ គ្រប់ពេលវេលាតាមការស្នើសុំ។

៧. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

- i) រាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា នៃប្រទេសកម្ពុជា
- ii) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយផលិតផល និងសេវាត្រូវអនុលោមតាមក្រុមនេះ
- iii) ត្រូវពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានយល់អំពីផលប្រយោជន៍ ដំណើរការ និងហានិភ័យដែលពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ចាប់អារម្មណ៍
- iv) បំពាក់ប្រព័ន្ធការពារសុវត្ថិភាព ដែលអាចទុកចិត្តបាន (Secure and reliable banking and financial system) រួមទាំងការគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាព សម្រាប់បណ្តាញសេវាប្រតិបត្តិការ និងសេវាស្វ័យប្រវត្តិ (Self-service) ផងដែរ
- v) រក្សាការសម្ងាត់ និងកត់ត្រាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ នូវរាល់ប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់
- vi) ត្រូវផ្តល់ជូនព័ត៌មានថ្មីៗ ទៅកាន់គ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ។

៨. ទំនួលខុសត្រូវ និងគម្លាតភាព

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) ធ្វើប្រតិបត្តិការដោយមានទំនួលខុសត្រូវ និងសមហេតុផលនៅក្នុងគ្រប់សកម្មភាពប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់
- ii) ធានាថារាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ដែលបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ឬនឹងត្រូវបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ត្រូវអនុលោមតាមក្រុមនេះ 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 (ដូចជាតាមអ៊ីនធឺណិត និងទូរសព្ទ ឬតាមសាខានានា) អំពីផលិតផល និងសេវាដែលមាន និងចាត់វិធានការសមស្រប ដើម្បីធានាថាអ្នកប្រើប្រាស់បានយល់។ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់សម្រាប់ទំនាក់ទំនងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ
- vi) រាល់សម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម អំពីផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវបង្ហាញឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ដឹងអំពីអត្រាការប្រាក់ ព្រមទាំងកម្រៃសេវាផ្សេងៗទៀតប្រសិនបើមាន
- vii) លក្ខខណ្ឌ៖ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖
 - ១/ ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចរកបានលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវានីមួយៗ ដែលរួមមានទាំងកម្រៃសេវា ការពិន័យ និងអត្រាការប្រាក់ព ទំហំឥណទាន និងកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសមហេតុផល និងអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិនានា
 - ២/ ចាត់តាំងបុគ្គលិករបស់ខ្លួនឱ្យឆ្លើយសំណួរ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានពាក់ព័ន្ធនៅនឹងលក្ខខណ្ឌ
 - 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 និងថាទិន្នន័យរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានចែករំលែកដែរឬទេ 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 ហើយនឹងផ្តល់ជូនការណែនាំដែលចាំបាច់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ស្តីពីទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេដែលមាន៖ ការយល់ដឹងអំពីគោលនយោបាយឯកជនភាព និងសិទ្ធិរបស់ពួកគេពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហានេះ ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មានរបស់ពួកគេជានិច្ចរក្សាទុកឯកសារឥណទាន 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) ផ្សេងទៀតត្រូវបានដាក់ឱ្យដំណើរការទាំងថ្ងៃទាំងយប់ លើកលែងតែអំឡុងពេលជួសជុលថែទាំ ដែលនឹងអាចធ្វើឱ្យអាក់ខានជាបណ្តោះអាសន្ន
- iii) ព័ត៌មានស្តីពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន គឺជាព័ត៌មានថ្មី និងអាចស្វែងរកបានដោយងាយនៅតាមសាខា តាមរយៈគេហទំព័ររបស់ខ្លួន និងបណ្តាញផ្សេងៗទៀត

- iv) ត្រូវជូនដំណឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេលសមស្រប មុនពេលមានការអនុវត្តការ ផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា ក៏ដូចជាការបញ្ឈប់សេវាឬការផ្លាស់ប្តូរ ទីតាំង
- v) ត្រូវរៀបចំបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីដោះស្រាយចម្ងល់ និងកង្វល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយត្រូវធានាថាបុគ្គលិកអាចឆ្លើយតបទៅនឹងមតិយោបល់ របស់អ្នកប្រើប្រាស់បានទាន់ ពេលវេលា
- vi) ដាក់ចេញនូវយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ ដើម្បីធានាថារាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវ ចាត់ចែង និងដោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងទាន់ពេលវេលា។

៥. ព័ត៌មាន

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់ និងគ្រប់គ្រាន់ ដល់អ្នក ប្រើប្រាស់អំពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការសម្រេចចិត្តបាន។

១. ការទំនាក់ទំនង ការផ្តល់ព័ត៌មាន សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវ៖

- i) ផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានប្រយោជន៍ និងច្បាស់លាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា
- ii) ធានាថាបុគ្គលិក (និងអ្នកតំណាងដែលទទួលបានការអនុញ្ញាត) ត្រូវបានបណ្តុះ បណ្តាល ដើម្បីឱ្យពួកគេអាចអនុវត្តមុខងាររបស់ពួកគេប្រកបដោយសមត្ថភាព និង ប្រសិទ្ធភាព ហើយធានាថាសេវា ដែលពួកគេបានផ្តល់ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ បានអនុលោម តាមក្រុមនេះ
- iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រាកដថា អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាននូវការពន្យល់ អំពីខ្លឹមសារនៃកិច្ចសន្យា លក្ខខណ្ឌ និងជាពិសេសក្នុងករណីដែលអ្នកប្រើប្រាស់មើល ឃើញថាលក្ខខណ្ឌទាំងនោះ មិនមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌដែលបាន ផ្សព្វផ្សាយ
- iv) ផ្តល់ព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ឱ្យច្បាស់លាស់ ទាំងភាសាខ្មែរ និង/ឬភាសា អង់គ្លេស
- v) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ស្នើសុំការប្រឹក្សាពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ចំពោះ ផលិតផល និងសេវានោះ គ្រឹះស្ថានត្រូវ៖

- (1) ផ្តល់ជូនការប្រឹក្សានោះតាមរយៈបុគ្គលិកដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត
 - (2) ណែនាំអ្នកប្រើប្រាស់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាខាងក្រៅដែលសមស្រប ឬ
 - (3) ណែនាំ អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យស្វែងរកការប្រឹក្សាពីអ្នកជំនាញដែលពាក់ព័ន្ធ។
- vi) ទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់និង/ឬអ្នកតំណាង ឱ្យបានទាន់ពេលវេលា និងប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ តាមរយៈការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្របផ្សេងៗទៀត។

២. ប្រភេទព័ត៌មានដែលត្រូវបង្ហាញឱ្យច្បាស់លាស់ដោយផ្ទាល់រួមមាន៖

- i) លក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា៖ នៅពេល ឬមុនពេលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់នូវ៖
 - (1) លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់
 - (2) កម្រៃសេវា និងចំនួនដងក្នុងការគិតកម្រៃសេវា
- ii) ពេលវេលានៃការចាប់ផ្តើមអនុវត្តអត្រាការប្រាក់ អត្រាការប្រាក់ផ្សេងៗ ដែលត្រូវអនុវត្ត ព្រមទាំងវិធីគណនាការប្រាក់ ។ លក្ខខណ្ឌដាក់ប្រាក់បញ្ញើ (ប្រសិនបើមាន)
- iii) អត្រាប្តូរប្រាក់ និងកម្រៃជើងសារ
- iv) ព័ត៌មានជាក់លាក់ ត្រូវបានសួរ ឬស្នើដោយអ្នកប្រើប្រាស់។

២. ការធានា

១. គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាចំណុចខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្ត មុនពេលទទួលយកការធានា៖

- i) ផ្តល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗ៖
 - (1) ភាគីអ្នកធានា អាចបដិសេធក្នុងការចុះកិច្ចព្រមព្រៀងធ្វើជាអ្នកធានាបាន
 - (2) ភាគីអ្នកធានា ត្រូវដឹងអំពីការជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យហិរញ្ញវត្ថុ
 - (3) ភាគីអ្នកធានា មានសិទ្ធិកម្រិតបំណុលរបស់ខ្លួនស្របតាមក្រុមនេះ និងដែលត្រូវបានអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ និង
 - (4) ភាគីអ្នកធានា អាចស្នើសុំព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ ឬគណនាដែលខ្លួនត្រូវធានា
- 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។

ខ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់

ដើម្បីឱ្យមានភាពត្រឹមត្រូវ និងមានគុណភាព រាល់សម្ភារៈផ្សាយពាណិជ្ជកម្មទាំងអស់ត្រូវតែមានភាពច្បាស់លាស់ និងមិននាំឱ្យមានការយល់ខុស និងអនុលោមតាមគោលការណ៍ប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ក៏ដូចជាការទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប ស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមានទាំងអស់។

ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ធ្វើជាភ្នាក់ងារលក់ផលិតផល និងសេវា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឱ្យតតិយជននោះ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវគោរពតាមគោល

នយោបាយ ការរក្សាការសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព ឱ្យបានដូចគ្នានឹងការលក់ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ខ្លួនឯងដែរ។

៣. 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។

៤. ការប្រមូលបំណុល

នៅក្នុងការប្រមូល ឬព្យាយាមប្រមូលបំណុល គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែធានាថាបុគ្គលិករបស់ពួកគេមិនត្រូវ៖

- i) គំរាមប្រើអំពើហិង្សា ឬបង្ករបួសស្នាមទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬអ្នកជាប់ពាក់ព័ន្ធ ឬទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ពួកគេ
- ii) ប្រើប្រាស់ភាសាគ្រោតគ្រាត បរិហារកេរ្តិ៍ឬគំរាមកំហែង នៅពេលប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ
- iii) ធ្វើទុក្ខបុកម្នេញ ឬសម្តុកគ្រប់រូបភាព មិនថាជាពាក្យសម្តី ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បីជំរុញឱ្យសងបំណុល

- iv) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ឬធ្វើសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដែលអាចនឹងបង្កជាការបៀតបៀនធ្ងន់ធ្ងរទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធរបស់ពួកគេ ឬសមាជិកណាម្នាក់នៅក្នុងគ្រួសាររបស់ពួកគេ
- v) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ក្នុងគោលបំណងទាមទារការទូទាត់បំណុលនៅថ្ងៃឈប់សម្រាក ឬចន្លោះម៉ោងប្រាំបួនយប់ដល់ម៉ោងប្រាំមួយព្រឹកជារៀងរាល់ថ្ងៃ លើកលែងតែអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធអ្នកប្រើប្រាស់ ស្នើសុំឱ្យធ្វើដូច្នោះ
- vi) ចូលរួមនៅក្នុងការអនុវត្តហួសដែនកំណត់ណាមួយ ដែលអាចជាហេតុផលនៃអំពើបំពានទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ
- vii) បញ្ចេញ ឬគំរាមបញ្ចេញព័ត៌មានដែលអាចប៉ះពាល់ជាអវិជ្ជមានទៅលើកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដោយបានដឹង ឬសង្ស័យថាព័ត៌មាននោះជាព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវក៏ដោយ។

គ. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកផ្នែកលក់ អំពីវិធីសាស្ត្រក្នុងការលក់ផលិតផល និងសេវាដោយមិនដាក់សម្ពាធលើអ្នកប្រើប្រាស់។ បុគ្គលិកផ្នែកលក់មកពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវចៀសវាង៖

- i) ការដាក់សម្ពាធពេលវេលា ទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយផ្តល់ការបញ្ចុះតម្លៃយ៉ាងគំហុកដែលមិនសមហេតុផល ឬបំពានអ្នកប្រើប្រាស់
- ii) ការបន្តបញ្ចុះបញ្ចូលអ្នកប្រើប្រាស់ដែលបានបដិសេធ
- iii) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យពិគ្រោះយោបល់ជាមួយបុគ្គល ដែលគួរឱ្យទុកចិត្ត
- iv) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យអានព័ត៌មានផលិតផល កិច្ចសន្យា។ល។
- v) ការឈ្លោះប្រកែក ឆេវឆាវ ឬកោងកាចដាក់អ្នកប្រើប្រាស់
- vi) ការសម្តុត ឬគំរាមអ្នកប្រើប្រាស់ (“ប្រសិនបើអ្នកមិនទិញធានារ៉ាប់រងអាយុជីវិតទេនោះ អ្នកនឹងហាក់ដូចជាមិនខ្វល់ខ្វាយពីគ្រួសាររបស់អ្នកទេ”)
- vii) ការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រទីផ្សារឆបោក។

៦. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែប្រាកដថា៖

- i) ការបង្កើតផលិតផល និងសេវាត្រូវតែអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានស្រាប់ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ឬដោយមានការកំណត់ ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ឬសមាគមសហព័ន្ធ ហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា
- ii) លក្ខណៈនៃផលិតផល និងសេវាគួរតែស្របជាមួយតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់៖
 - (1) ទំហំឥណទាន៖ ទំហំឥណទានអតិបរមា និងអប្បបរមា និងលក្ខខណ្ឌតម្រូវក្នុងការ ដាក់ប្រាក់សន្សំ គួរតែស្របគ្នាជាមួយប្រាក់ចំណូល ប្រភេទអាជីវកម្ម ទម្លាប់ក្នុងការ សន្សំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ល។
 - (2) តម្លៃ៖ តម្លៃគួរតែមានលក្ខណៈសមរម្យសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
 - (3) លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការធានា ឬទ្រព្យធានា៖ លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការដាក់ទ្រព្យធានា គួរ តែស្របគ្នាជាមួយនឹងលទ្ធភាពនៃវត្ថុបញ្ចាំ និង/ឬ អ្នកធានាជារូបវន្ត របស់អ្នកប្រើ ប្រាស់
 - (4) កាលវិភាគទូទាត់សំណងឥណទាន៖ កាលវិភាគទូទាត់សំណង គួរតែមានភាពស៊ីគ្នា ជាមួយនឹងលំហូរសាច់ប្រាក់របស់អ្នកប្រើប្រាស់
 - (5) មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់៖ មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់ គួរតែមានតម្លៃសមរម្យ មានភាពងាយស្រួល និងអាចទុកចិត្តបានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។
- iii) ផលិតផល និងសេវា គួរតែមានភាពស៊ីសង្វាក់គ្នាជាមួយសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកប្រើ ប្រាស់ ដែលសំដៅទៅលើ៖
 - (1) សមត្ថភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើសកម្មភាពជាឧត្តមប្រយោជន៍របស់ខ្លួន និង សមត្ថភាពក្នុងការជ្រើសរើស និងប្រើប្រាស់សេវាដែលស្របនឹងតម្រូវការពួកគេ និង
 - (2) ការយល់ដឹង ឥរិយាបថ ជំនាញ និងអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់។



ខ. ការរើសអើង

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនត្រូវធ្វើប្រតិបត្តិការដោយអាកប្បកិរិយារើសអើង និងមិនស្មើ ភាពគ្នាចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ណាម្នាក់ ដោយសារតែស្ថានភាពអាពាហ៍ពិពាហ៍ ភេទ ពិការភាព អាយុ ជាតិសាសន៍ និន្នាការផ្លូវភេទ ឬជំនឿសាសនា នៅក្នុងការផ្តល់សេវាធនាគារ និងនៅក្នុងគុណភាព និង លក្ខខណ្ឌសេវាដែលត្រូវបានផ្តល់នោះទេ។ បុគ្គលិកគួរតែទទួលបាននូវការបណ្តុះបណ្តាលនូវការ ផ្តល់សេវាជូនដល់ក្រុមអតិថិជនដែលមាន "តម្រូវការពិសេស"។

គ. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវបង្កើតមធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ដើម្បីឱ្យមានភាពងាយ ស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនង ការជូនដំណឹង និងការផ្លាស់ប្តូរទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។

ឃ. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលមានទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ា កើតចេញពីការអនុវត្តក្រុមនេះ ហើយភាគី ដើមបណ្តឹង ជាអ្នកប្រើប្រាស់ ក្រុមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ជាបួនដំណាក់កាល៖

- i) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីស្នើសុំ ដំណោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាស ៨៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី "ដំណោះស្រាយ បណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់" ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា
- ii) ប្រសិនបើ អ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលដែលបានដោះស្រាយដោយគ្រឹះស្ថាន ធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ អ្នកប្រើប្រាស់អាចដាក់បណ្តឹងតវ៉ា និងស្នើសុំការដោះស្រាយបន្តទៅ កាន់៖

- ១. សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និង គ្រឹះស្ថានធនាគារពាណិជ្ជ ឬធនាគារឯកទេស
- ២. សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និង គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI)
- ៣. សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យា ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើ ប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានទូទាត់ប្រាក់ (PSI)។

ប្រសិនបើ សមាគមបានទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ា ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគម ឬ

គណៈកម្មាធិការដែលពាក់ព័ន្ធ ឬលេខាធិការដ្ឋាន ត្រូវប្រជុំដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរយៈពេល៣០ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ

- iii) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ដើម្បីដាក់បណ្តឹងតវ៉ាស្នើសុំការដោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាសរបស់ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា លេខ ធ៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី “ដំណោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់”
- iv) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលនីមួយៗ ខាងលើនោះទេ អ្នកប្រើប្រាស់អាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកការដោះស្រាយបន្ត។

ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ាអាចនឹងកើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹងជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ក្រមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដោះស្រាយជាពីរដំណាក់កាល៖

- i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវព្យាយាមដោះស្រាយទំនាស់ដោយសន្តិវិធី ដោយគោរពតាមគោលការណ៍តម្លាភាពដូចដែលបានណែនាំដោយផ្នែកទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាពនៃក្រមនេះ។
- ii) ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលខាងលើទេនោះ គ្រឹះស្ថានអាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ។

ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ

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



សហគមន៍ធនាគារកម្ពុជា
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



សហគមន៍ក្រុមហ៊ុនធុនតូចកម្ពុជា
Cambodia Microfinance Association

ផ្ទះលេខ៣០បេ ផ្លូវ៦៥២ សង្កាត់ទឹកល្អក់៣ ខណ្ឌទួលគោករាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 23 882 676

info@cma-network.org

www.cma-network.org



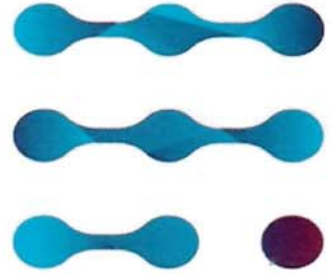
សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យាធានា
CAMBODIAN ASSOCIATION OF
FINANCE & TECHNOLOGY

អគារ Pi Pay #២០ ផ្លូវ២១៧ សង្កាត់វាលវែង ខណ្ឌ៧មករា រាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 96 871 2304

admin@caftkh.org

<https://www.caftkh.org>



BANKING AND FINANCIAL INSTITUTIONS CODE OF CONDUCT

04th March 2022

Statement of Agreement

we, the undersigned, members of the Association of Bank in Cambodia, Cambodia Microfinance Association, and Cambodia Association FinTech & Technology will commit to the following:

1. Adhere to and comply with the spirit of the values and practices under this Code;
2. Apply this Code to all types of Banking and Financial Institutions' activities; no matter the legal structure of the Banking and Financial Institutions shall be;
3. Promote and strengthen the sustainability of the financial sector by promoting access to responsible inclusive financial services in compliance with the regulations of the National Bank of Cambodia;
4. Fairly conduct our activities without seeking any illegal competitive advantage or unethical practices;
5. Make this Code freely available for all consumers and stakeholders and ensure the compliance of our institutions.



Signatories

Dr. IN Channy
Chairman of ABC

Mr. Sok Voeun
Chairman of CMA

Mr. PELL Remisisophon
Chairman of CAFT

Signatures






CONTENTS

I. Introduction	1
II. Objectives	1
III. Applicability and Compliance	1
IV. Banking and Financial Institutions Code of Conduct	1
A. Enhancing Good Governance	1
B. Roles of Board and Executives	2
C. Awareness Raising and Training	3
D. Responsible Financing	3
E. Conflict of Interest	4
F. Availability	4
G. Accountability and Reliability	5
H. Responsibility and Transparency	5
I. Privacy of Consumer Data	6
J. Service Standards	7
K. Information	7
L. Guarantee	8
M. Advertising, Marketing and Sales	9
N. Ethics	9
O. Debt collection	9
P. Aggressive Selling Techniques	10
Q. Product and Services Design	10
R. Discrimination	11
S. Channels of Communication	11
T. Dispute Resolution for Consumers	11
U. Dispute resolution for Banking and Financial Institutions	12
V. Review and Effective Date	12



BANKING AND FINANCIAL INSTITUTIONS CODE OF CONDUCT

I. Introduction

In line with the best efforts to contribute towards a financial system that is robust, inclusive, consumer-oriented, and trust-based, this Banking and Financial Institutions Code of Conduct (“Code”) has been established and designed to set out the ethical standards of responsible practices for the Banking and Financial Institutions in the Kingdom of Cambodia whereby individuals and business consumers and guarantors, (collectively known as “Consumers”) can expect and trust when dealing with the Banking and Financial Institutions .

All members of the Association of Banks in Cambodia, Cambodia Microfinance Association, and Cambodia Association Fintech & Technology shall effectively comply with this Code.

II. Objectives

This Code aims:

1. To promote effective, reliable, accountable and responsible banking and financial practices by setting business operation standards for the Banking and Financial Institutions to follow and execute.
2. To increase transparency so that Consumers can have a better understanding of what they can reasonably expect from the services provided.
3. To build a fair and professional relationship between Consumers and the Banking and Financial Institutions based on the principles of equity and equality.
4. To foster confidence in the banking and financial system; and
5. To encourage a corporate culture of fair dealing and competition.

III. Applicability and Compliance:

This Code is applicable to all Banking and Financial Institutions licensed by National Bank of Cambodia. Meanwhile, it is generally applicable to:

- i) Banking and Financial Institutions’ products and services being or to be provided to both existing and new Consumers; and
- ii) new Guarantees to be provided by the Consumers from the effective date onwards.

The Banking and Financial Institutions shall acknowledge and ensure that their relevant policies and procedures are in place in compliance with this Code.

IV. Banking and Financial Institutions Code of Conduct

A. Enhancing Good Governance

The Banking and Financial Institutions shall conduct and operate their business in compliance with all applicable laws and regulations of the Royal Government of Cambodia by adhering to good practices of governance as follows:



- i) The Banking and Financial Institutions shall ensure that its employees have been aware and understand any laws and regulations relevant to their working field as well as acknowledge and accept all risks in case of failure to comply with such laws and regulations, which may impact business undertakings, image and reputation of the Banking and Financial Institutions, and duty of the employees.
- ii) The compliance function shall be established to monitor and oversee the operations in line with laws and regulations as advisory role. In this regard, the aforesaid function shall be independent from the Financial Institution's Management while the workforce and resources are being allocated to such function in a sufficient manner.
- iii) The Banking and Financial Institutions shall exercise compliance to review the operations in line with criteria stipulated by compliance function related to the Financial Institution's policy and procedure. In this regard, management practice, corrective guidelines, and preventive measures shall be established under the legal framework, good governance principle, policy, and procedure of the Banking and Financial Institutions.
- iv) Disciplinary action shall be taken against those who fail to comply with applicable laws and regulations according to the level of impact and nature of such misconduct based on fairness and without discrimination.
- v) The Banking and Financial Institutions shall arrange for whistleblowing channels for suspicious actions about integrity or failure to comply with laws and relevant regulations.
- vi) The Banking and Financial Institutions shall implement three lines of defense in line with the Prakas on Internal Control issued by the NBC. The organizational three lines of defense are to ensure effective risk management by the institutions."

B. Roles of Board and Executives

The Board and Executives of the Banking and Financial Institutions shall be responsible for performing operations under a moral and ethical framework to promote good governance on every organizational level.

- i) The Board and Executives shall adhere to integrity, fairness, ethical standards, and responsibility. They shall exercise prudence and thoroughness during operations and supervise various operating processes for the benefit of entire organization and stakeholders under guidelines and principles of consumer protection by taking the incidents encountered by an organization or after any activity occurred into account.
- ii) The Board and Executives are playing crucial roles in establishing good governance to enhance confidence among shareholders, consumers, regulatory authorities, and all stakeholders for the optimum benefit of the banking and financial sector and the country. Additionally, the Board and Executives shall determine a written policy on good governance and prepare the Code of Conduct to be communicated to all employees and executives for practical and effective awareness and implementation.
- iii) The Board is obliged to conform to the principle of good governance, act as coordinator between stakeholders and management functions by specifying various policies in relation to business undertakings and operations and ensure that good governance is put in place.

- Moreover, they shall exercise supervision over operations of executives of the Banking and Financial Institutions and management functions to be consistent with the determined policy for effectiveness and efficiency.
- iv) The Financial Institution's operations shall be in line with laws, regulations, standard protocols and various practices stipulated by the government. Therefore, the Board, as representatives of shareholders, shall formulate policies which are implemented by the management functions to ensure efficient and effective practicality. Furthermore, the Board is responsible for arranging efficient internal control to ensure the Financial Institution's operations are in accordance with laws, regulations, and rules in a strict manner.
 - v) The board shall oversee and ensure that the Banking and Financial Institutions establishes policies and effective risk management systems to handle significant risks. Also, they shall exercise supervision to ensure that the risk management committee can perform their duties in a complete and professional manner while being independent from business units. Additionally, the management of the Banking and Financial Institutions must acknowledge all possible risks, protect the Financial Institution's benefits, and manage the level of risk impact to be acceptable under effective risk management.
 - vi) Any financial transaction executed by the Board and management shall be appropriate or the characteristic of such financial transactions shall be categorized as normal commercial transaction. Transactions executed by the directors and management must be similar to that of an individual, who does not have any relation where the objective of such transaction is to gain benefits for the organization. Any action which leads to or possibly leads to a conflict of interest shall be avoided. However, in the event of conflict of interest, the resolution shall be reached in a fair and swift manner.

C. Awareness Raising and Training

The Banking and Financial Institutions shall provide facilities to support staff and representatives so that they are well oriented and trained to be competent about the Code of Conduct by which they can be the role models in responsible engagements with consumers in a transparent, reasonable and ethical manner.

The Banking and Financial Institutions shall make sure that all staff and their representatives are well oriented and trained so that they:

- i) Can competently do their work;
- ii) Understand the Code and how to comply with it when they are providing banking and financial services; and
- iii) Can handle consumer transactions promptly and efficiently to minimize their waiting time.

D. Responsible Financing

The Banking and Financial Institutions shall:

- i) Comply with the Lending Guidelines (LG) for loans up to \$20,000 which have been adopted by both ABC, CMA (Reference to the detailed implementation guide of LG)



- ii) Comply with the principles of the Client Protection Pathway currently owned by CERISE and Social Performance Task Force (SPTF) in addition to the existing consumer protection regulations set by the ABC/CMA and the National Bank of Cambodia (Reference to the detailed guides of Client Protection Pathway)
- iii) Provide financial literacy to the consumers and the public.
 - a) Financial Literacy initiatives should be targeted at consumers at teachable moments and through financial services providers to ensure understanding, retention, and usage of disseminated information.
 - b) To build the financial competence and management skills through implementing financial literacy initiatives.
 - c) Launched campaigns to promote financial awareness emphasizing on consumer empowerment and financial sector transparency in order enhance financial inclusion and support vulnerable consumers.
 - d) To design campaign to empower consumer to use, to choose, to negotiate, and to communicate in order to make well-informed financial decision.
 - e) To raise awareness of promoting lending for investment over lending for consumption.
- iv) Encourage Woman Owned Enterprise in lending and making decision
- v) Protect environment, social, community and culture heritage
- vi) Prevent-over indebtedness
- vii) Treat consumers fairly

E. Conflict of Interest

1. Accepting/giving of gift, entertainment, or any other benefits shall be for the purpose of strengthening business relationships only. In this regard, those actions shall be performed in a prudence, thorough, and reasonable manner. Anything of value i.e. gift, entertainment, or benefit shall be appropriate and in accordance with occasion and tradition.
2. Any type of bribery is prohibited. The institution shall neither offer nor receive any returns, both directly and indirectly, from consumers, private or government organizations, or third party in a bid to dominate over the decision or influence over relevant officers to gain unfair advantage. Each member can have their own detail disclosure requirements.
3. "All the financial institution's employees shall not be permitted from engaging in any business activities, which could stand in any conflict with their designated role at the institution."

F. Availability

The Banking and Financial Institutions shall:

- i) display this Banking and Financial Institutions Code of Conduct either on websites and at branches, in both Khmer and English;

- ii) display in a readily visible manner or shall make the Code easily available to all Consumers via an online presence, in particular websites, mobile devices; and
- iii) make this Code available at any time to Consumers up on request.

G. Accountability and Reliability

The Banking and Financial Institutions shall ensure:

- i) that all its products and services comply with relevant laws and regulations of Cambodia.
- ii) that the promotion of products and services shall comply with this Code.
- iii) that the Consumers shall be explained and made understand the financial benefits of its products and services that they are interested in, how they work, and the risks involved.
- iv) to have a secure and reliable banking and financial system, including security controls for their self-service banking and financial channels.
- v) to keep consumers' records and transactions confidential and accurate.
- vi) to provide up-to-date information to relevant stakeholder.

H. Responsibility and Transparency

The Banking and Financial Institutions shall:

- i) act responsibly and reasonably in all its dealings with consumers.
- ii) ensure that all the products and services have been offered or will be offered in compliance with the Code and are suitable to the needs of the target Consumer segments.
- iii) establish a clear and common set of procedures to ensure that any dispute between the Consumers and Banking and Financial Institutions will be resolved fairly and within a timely manner.
- iv) provide the Consumers with clear, relevant, timely information in vernacular language, and via a medium/channel that Consumers are adapted to, to help them make informed decisions about its products and services.
- v) inform the Consumers of their rights and duties as Consumers through various delivery channels (e.g., over the internet and telephone or at branches), of available products and services and take adequate steps to ensure Consumers' understanding. These are the same channels through which the consumers can contact the Banking and Financial Institutions for information or provide feedback.
- vi) In all advertising or promotional material that describes a product or service, and includes an interest rate, the Banking and Financial Institutions shall disclose whether any other fees and charges may apply.
- vii) Terms and Conditions: The Banking and Financial Institutions shall:
 - (1) make available for Consumers the Terms and Conditions relating to each banking and financial service with all the fees, charges, penalties and relevant interest rates,



liabilities, and obligations with logical manner and comply with the law and regulations.

- (2) assign their staff to answer queries the Consumers may have concerning the Terms and Conditions.
- (3) prepare terms and conditions of each banking and financial service in Khmer or relevant vernacular. English should be made available on request of the consumer.
- (4) ensure that the Terms and Conditions provide a fair and balanced description of the relationship between the Banking and Financial Institutions and Consumers.
- (5) ensure that operations follow laws and regulations of the NBC and relevant authorities.
- (6) notify (in reachable ways) and explain to the Consumers any change in the Terms and Conditions governing the products or services at least two weeks in advance before the Terms and Conditions take effect.
- (7) May terminate the financial service, subject to the existing applicable Terms and Conditions if the Consumers do not intend to accept the variation to the Terms and Conditions.

I. Privacy of Consumer Data

The Banking and Financial Institutions shall have taken steps to ensure the confidentiality of all Consumer's information and data through the following:

- i) All information of the Consumer shall be kept strictly confidential
- ii) During the data collection, the data/information collector must inform the consumer about the fact that why their data is being collected, the purpose for which the data is collected or how the data will be used and if and how their data will be shared with any external parties as permitted by laws
- iii) Trains all staff on how to deal with consumer data and how to ensure confidentiality during induction training and in refresher trainings. An undertaking is taken from all employees to protect the confidentiality of consumer data
- iv) Consumer will be informed that the information from the loan application will be used as required by laws, legitimate court decision, or credit history investigation...etc. The Financial Institution will explain this orally during filling of the loan application and will take written consent from the consumers for this purpose. This "Consent and Privacy" clause is stated in every loan application
- v) The prior written consent of an individual is required before their sensitive personal data may be processed as case study, video capture, photograph etc.
- vi) Banking and Financial Institutions will communicate to Consumers on their right of privacy of their data and will offer necessary training to Consumers on their responsibilities which include: understanding the privacy policy and their rights in this



- regard, keeping their information updated, storing the loan or savings documents in a safe place and confidential
- vii) Consumer information shall not be disclosed to the public or otherwise to third parties unless they have an agreement with Banking and Financial Institutions or where disclosure is compelled by laws; and
 - viii) where disclosure is made with consumer's expressed consent.

J. Service Standards

The Banking and Financial Institutions shall ensure that:

- i) all staff are trained to handle Consumer's transactions promptly and efficiently to minimize their waiting time.
- ii) ATMs and any other self-service banking and financial channels are available both day and night, except when maintenance makes them temporarily unavailable.
- iii) information on its products and services is currently and easily available at its branches and through its website and other customary channels.
- iv) the Consumers are informed with suitable time before implementation of any changes to the Terms and Conditions, fees and charges and discontinuation of services/relocation of premises.
- v) a contact point is available to handle the Consumers' queries and concerns, and that their officers respond to the Consumers' feedback promptly.
- vi) a dispute resolution process is in place to ensure all complaints can be dealt with in an effective and timely manner.

K. Information

The Banking and Financial Institutions shall provide clear information to the Consumers about their products and services so they can make an informed decision.

1. Disclosure of information and communication with Consumers:

- i) by providing useful and clear information regarding to the products and services offered by the Banking and Financial Institutions.
- ii) by ensuring the staff (and authorized representatives) are trained so that they can competently and efficiently exercise their functions and that the banking and financial services they are authorized to provide comply with this Code.
- iii) Banking and Financial Institutions shall ensure that Terms and Conditions are distinctive from marketing material by explaining to Consumers the contents of contracts, brochures, and other written information about financial services.
- iv) by providing information to the Consumers in plain language in both Khmer and/or English.



- v) if the Consumers ask the Banking and Financial Institutions for advice on banking and financial services:
 - (1) by providing that advice through the staff authorized to give such advice.
 - (2) by referring the Consumers to appropriate external sources of advice; or
 - (3) by recommending that the Consumers seek advice from someone such as a legal or financial adviser.
 - vi) communicate with Consumers and/or Consumers' representatives in a timely and responsible manner whether by written or electronic communication.
2. Type of information to be disclosed with clearly verbal communication
- i) Terms and Conditions, fees and charges: when or before entering into a contract with a consumer, the Banking and Financial Institutions shall provide:
 - (1) terms and conditions
 - (2) the amount of fees and charges and how often they are applied
 - (3) Any interest rate that applies, how and when different interest rates may apply, the method by which interest is calculated and when interest will be charged.
 - ii) Deposits conditions (if applicable)
 - iii) Exchange rates and commissions
 - iv) Specific information asked or requested by Consumers

L. Guarantee

1. The Banking and Financial Institutions will ensure that the following items are undertaken before accepting a Guarantee:
- i) give prominent notice that:
 - (1) the guaranteeing party can refuse to enter the Guarantee.
 - (2) the guaranteeing party shall be aware that there are financial risks involved.
 - (3) the guaranteeing party shall have a right to limit their liability in accordance with this Code and as allowed by laws; and
 - (4) the guaranteeing party can request information about the transaction or facility to be guaranteed.
 - ii) provide the guaranteeing party, with a copy of and verbal explanation:
 - (1) any related credit contract together with a list of any related security contracts; and
 - (2) the final letter of offer provided to the debtor by the Banking and Financial Institutions.
 - (3) any related credit report from the credit bureau.
2. The guaranteeing party may, at any time, extinguish their liability to the Banking and Financial Institutions under a Guarantee by paying them the outstanding liability of the debtor (including any future or contingent liability), or any lesser amount to which their liability is limited by the terms

of the Guarantee, or by making other arrangements satisfactory to the Banking and Financial Institutions for the release of the Guarantee.

3. The guaranteeing party can, by written notice to the Banking and Financial Institutions:
- i) withdraw from the Guarantee at any time before the credit is first provided under the relevant credit contract; or
 - ii) withdraw after credit is first provided, if the credit contract differs in a material respect from the proposed credit contract given to them before the Guarantee is signed without prior notification to and/or consent from guarantors before the revise agreement has been made.

M. Advertising, Marketing and Sales

All advertising and promotional materials shall be clear, and not misleading and comply with healthy competition principles and preventing over-indebtedness in following all relevant and applicable laws and regulations to be fair and balanced.

If the Banking and Financial Institutions avail the services of third parties to provide sales and marketing services, they will ensure that such services adhere to the same policies with the same degree of confidentiality and security as they would.

N. Ethics

The Banking and Financial Institutions shall:

- i) act fairly and reasonably towards Consumers in a consistent and ethical manner. In doing so, the Banking and Financial Institutions will consider the conduct and agreement between them and the Consumers.
- ii) at all times comply with applicable laws and regulations of the Kingdom of Cambodia. They will not engage in or support any corruptive activities and the Banking and Financial Institutions will be socially responsible to the cultural community and environment of Cambodia.
- iii) promotes and enforces fair and respectful treatment of Consumers
- iv) avoid discrimination against protected categories or minorities in selecting consumers and setting terms and conditions as thereof
- v) conduct the loan collection by staff or authorized agents in an appropriate manner

O. Debt collection

In collecting or attempting to collect a debt, the Banking and Financial Institutions must make sure that their staff shall not:

- i) threaten violence or harm to Consumers or those related to him, her or them, or his, her or their property;
- ii) use obscene, defamatory or threatening language when communicating with Consumers or persons related to him or her or them;

- iii) abuse or intimidate a consumer in any manner, whether orally or in writing, in order to induce a person to pay a debt;
- iv) make telephone or personal calls or send written communications which may constitute excessive harassment of the Consumer, his or her spouse or any member of his or her family;
- v) make telephone calls or personal calls for the purpose of demanding payment of a debt on a holiday or between the hours of nine o'clock in the evening and six o'clock in the morning on any other day, unless the Consumer or his or her spouse requests to do so;
- vi) engage in any other excessive conduct, which can reasonably be expected to harass the Consumer or persons related to him or her;
- vii) disclose or threaten to disclose information which could adversely affect the Consumer's reputation for creditworthiness, knowing or having reason to suspect that the information is false;

P. Aggressive Selling Techniques

Financial Institution shall provide the training to sale staff on how to sell the products and services without pressuring the Consumers. The sale staff from Banking and Financial Institutions shall avoid:

- i) Incessantly putting time pressure on the consumers, offering aggressive discounts that make no sense, or harassing the consumers;
- ii) continuing to pursue a Consumer who has clearly declined a product;
- iii) discouraging or preventing Consumers from consulting with a trusted person;
- iv) discouraging or preventing Consumers from reading product information, contract, etc.;
- v) arguing, being hostile, or condescending toward the Consumer;
- vi) Intimidating or threatening the Consumer (“if you don’t purchase life insurance, you are going to look like you don’t care about your family”)
- vii) the use of deceptive marketing techniques

Q. Product and Services Design

The Financial Institution must make sure that:

- i) the product/service design shall be in line with the existing Consumer protection regulations set by the ABC, CMA or CAFT and NBC;
- ii) the product/service features should match the needs of Consumer;
 - (1) Loan size: maximum and minimum loan sizes and savings requirements should match Consumers’ income, business type, savings habits, etc.
 - (2) Price: prices should be affordable to Consumer.

- (3) Guarantee/collateral requirements: Collateral requirements should match Consumers' access to physical collateral and/or guarantors.
- (4) Loan repayment schedules: Repayment schedules should match the cash flows of Consumers.
- (5) Delivery channels: Delivery channels should be affordable, convenient, and reliable for Consumers;
- iii) the product/service should match to Consumer's financial capability which refers to:
 - (1) Consumer's capacity to act in his/her own financial best interest and to select and access financial services that suit his/her needs and
 - (2) Consumer's literacy, attitudes, skills and Consumer behavior

R. Discrimination

The Banking and Financial Institutions shall act in a manner that does not discriminate unfairly against any Consumer on grounds such as marital status, gender, disability, age, race, sexual orientation, or religious denomination in the provision of banking and financial services and in the quality and terms of services provided. The staff should be trained accordingly, to be able to understand diversity and to be able to give fair response to special needs.

S. Channels of Communication

The Banking and Financial Institutions shall set up lines and other communication channels so that it is convenient to notify any information or changes to the Consumers and public whilst the Consumers and public are also easy to contact the Banking and Financial Institutions through those lines and channels.

T. Dispute Resolution for Consumers

In the circumstances where disputes and complaints may arise from the application of this Code and the Complainant is a Consumer, this Code provides for four-step dispute resolution mechanisms:

- i) The Consumer may directly approach the Banking and Financial Institutions for resolution as provided under Prakas B7-017-299 on "Resolution of Consumer Complaints" by NBC.
- ii) If the Consumer is not satisfied with the outcome, then the Consumer may bring the complaint for mediation before the Association of Banks in Cambodia (ABC), if the complaint is for a Bank, or the Cambodia Microfinance Association (CMA), if the complaints is for MFIs or the Cambodia Association of Finance and Technology (CAFT), if the complaint is for PSI. If the complaint will be accepted by ABC or CMA, the matter will be heard by the ABC Council or CMA Board, which will either transfer the matter to the appropriate ABC, CMA or CAFT responsible Committees/ Secretariat Offices to resolve the dispute or will seek to find resolution themselves within 30 working days.
- iii) The Consumer may directly approach NBC for resolution as provided under Prakas B7-017-299 on "Resolution of Consumer Complaints" by NBC.

- iv) If the Consumer is dissatisfied with the outcome of above steps, the Consumer may bring it to competent authorities and/or courts for resolution.

U. Dispute resolution for Banking and Financial Institutions

In the circumstances where disputes and complaints may arise from the application of this Code and the Complainant is a Banking and Financial Institutions, this Code provides for a two-step dispute resolution mechanism:

- i) The Banking and Financial Institutions shall try to solve amicably the dispute following the transparency principle as guided by the responsibility and transparency section of the Code.
- ii) If the Banking and Financial Institutions are dissatisfied with the outcome of above step, they may bring it to competent authorities and/or courts for resolution.

V. Review and Effective Date

The Code is effective from 4th March 2022. This Code shall be periodically reviewed when necessary or as the banking and financial sector in Cambodia develops or when the material changes taken place and/ or required by applicable laws and regulations, in order to ensure the continued compliance with relevant applicable legal and regulatory frameworks.





សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា

THE ASSOCIATION OF BANKS IN CAMBODIA

Vattanac Capital Tower, Level 6, Suite 0601, Monivong Blvd,
Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh, Phnom Penh, Cambodia.

(+855) 23 230 611

secretariat@abc.org.kh

www.abc.org.kh



សមាគមប័ណ្ណហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា

Cambodia Microfinance Association

#30B, Street 652, Sangkat Tek La-Ak III,
Khan Tuol Kork, Phnom Penh 120406, Kingdom of Cambodia.

(+855) 23 882 676

info@cma-network.org

www.cma-network.org



សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យាផែនការកម្ពុជា

**CAMBODIAN ASSOCIATION OF
FINANCE & TECHNOLOGY**

Pi Pay Tower. #20, Street 217, Sangkat Veal Vong,
Khan 7 Makara, Phnom Penh, Cambodia

(+855) 96 871 2304

admin@caftkh.org

<https://www.caftkh.org>



**សេចក្តីណែនាំអំពី
ការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន**

ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២

មាតិកា

សេចក្តីសង្ខេប.....	១
I. សេចក្តីផ្តើម.....	៣
II. គោលបំណង	៣
III. ដែនកំណត់នៃការអនុវត្ត	៣
១. ការអនុវត្ត និងអនុលោមភាព	៣
២. ទីផ្សារដែលត្រូវអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន	៤
IV. ក្រុមអនុវត្តនៃការផ្តល់ឥណទាន.....	៤
១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ.....	៤
២. វិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី.....	៥
៣. វិធានបុរេហិរញ្ញប្បទាន	៥
V. ការត្រួតពិនិត្យនិងការរាយការណ៍	៦
១. ឧបករណ៍តាមដានត្រួតពិនិត្យ ដែលបានបង្កើតឡើងក្នុងកម្មវិធី EXCEL	៧
២. DASHBOARD ត្រួតពិនិត្យវិធានផ្តល់ឥណទានសម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ	៨
VI. ការពង្រឹងការអនុវត្ត	៩

សេចក្តីសង្ខេប

វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាត្រូវបានទទួលស្គាល់ថាជាវិស័យមួយ ក្នុងចំណោមវិស័យដ៏មានសក្តានុពល ជាមួយនឹងកំណើនគួរឱ្យកត់សម្គាល់ និងមាននិរន្តរភាព។ វិស័យនេះដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការកាត់បន្ថយ ភាពក្រីក្រនៅកម្ពុជា និងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ តាមរយៈការផ្តល់ផលិតផល និងសេវា ហិរញ្ញវត្ថុយ៉ាងទូលំទូលាយ ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទូទាំងប្រទេសកម្ពុជា។ សមិទ្ធផលទាំង នេះ គឺសម្រេចបានក្រោមការគាំទ្រ និងចង្អុលបង្ហាញពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងកិច្ចសហការពីដៃគូពាក់ព័ន្ធ រួមមាន គ្រឹះស្ថានធនាគារ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ជាតិនិងអន្តរជាតិ ពិសេសរាជរដ្ឋាភិបាល កម្ពុជា ដែលតែងតែផ្តល់ការគាំទ្រ និងលើកទឹកចិត្តដល់វិស័យនេះ។

ដើម្បីការពារហានិភ័យនៃចំណុលច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជន ព្រមទាំងហានិភ័យដែលអាចកើត មានចំពោះវិស័យ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានដាក់ចេញនូវមូលដ្ឋាន ក្នុងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនក្នុងការរក្សានិរន្តរភាព និងភាពធននៃវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ ដោយចាប់ផ្តើមយ៉ាង សកម្មនូវវិធានដែលរួមចំណែកដល់កំណើន ប្រកបដោយសុខភាពល្អនៃវិស័យនេះ។ លើសពីនេះក្រុម ប្រឹក្សាភិបាលនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានអនុម័ត ពង្រីកវិសាលភាពនៃការអនុវត្តប្រកបដោយគុណភាព ដើម្បីធានាបាននូវនិរន្តរភាពនៃវិស័យ តាមរយៈការដាក់ បញ្ចូលវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ឱ្យក្លាយជាផ្នែកមួយនៃក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ។

វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាមានការវិវត្តយ៉ាងឆាប់រហ័ស ខណៈតម្រូវការឥណទានសម្រាប់សហគ្រាស មីក្រូ និងសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម មានការកើនឡើងគួរឱ្យកត់សម្គាល់ក្នុងប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះដែល ទាមទារឱ្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុពង្រីកវិសាលភាពនូវសេវានិងផលិតផលរបស់ខ្លួនទៅកាន់ អតិថិជនគោលដៅទាំងអស់នេះ។ វាច្បាស់ណាស់ថា វិធានផ្តល់ឥណទានត្រូវមានឥទ្ធិពលលើប្រតិបត្តិករ ហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលផ្តល់សេវាឥណទានដល់ទីផ្សារហិរញ្ញវត្ថុខ្នាតតូចនេះ។ ដូច្នេះ សមាគមធនាគារនៅ កម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ក្រោមកិច្ចគាំទ្ររបស់គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុរបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានបន្តធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព "វិធានផ្តល់ឥណទាន" ដោយរួមបញ្ចូលទាំងគ្រឹះស្ថាន ធនាគារដែលជាសមាជិករបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា។

គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ របស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានអនុម័តក្នុងការអនុវត្តវិធាន ផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមទាំងពីរ ជាមួយនឹងឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានទំហំរហូតដល់ ២០.០០០ ដុល្លារអាមេរិក (ពីរម៉ឺនដុល្លារអាមេរិក) តែមិនរាប់បញ្ចូលផលិតផលនិងសេវាដូចខាងក្រោម៖

- បណ្ណឥណទានដែលមានការធានា (Secured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានដែលគ្មានការធានា (Unsecured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានបញ្ចូលគ្នា (Combined Credit Card)
- បណ្ណឥណទានអាជីវកម្ម (Business Credit Card)
- ឥណទានវិបារូប័រ (Overdraft Facility)
- ឥណទានសម្រាប់ទុនបង្វិល (Revolving Loans)
- ឥណទានពាណិជ្ជកម្ម (Trade Finance Loans)
- ឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានសមតុល្យ តិចជាង ១០% (<១០%) ធៀបនឹងទំហំឥណ ទានដើម

លក្ខខណ្ឌដែលបានស្នើឡើងនេះត្រូវបានយល់ព្រម និងអនុម័តដោយក្រុមប្រឹក្សាសមាគមធនាគារ នៅកម្ពុជា និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។

វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ រួមបញ្ចូលនូវធាតុផ្សំសំខាន់ៗ ចំនួនបីខាងក្រោម៖

- ១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ
- ២. វិធាន ពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី
- ៣. វិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន

ដោយមានការគាំទ្រពីការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា លើការរាយការណ៍ទិន្នន័យ សមាគមធនាគារនៅ កម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ទទួលបានបន្ទុកត្រួតពិនិត្យប្រសិទ្ធភាពលើការអនុលោមតាមវិធានទាំង នេះក្នុងចំណោមសមាជិករបស់ខ្លួន។ សមាគមទាំងពីរនឹងបន្តតាមដានត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងស្នើសុំការផ្លាស់ប្តូរ ឬការកែលម្អតាមតម្រូវការ និងភាពចាំបាច់។

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានស្នើសុំការអនុវត្តបណ្តោះអាសន្ន លើវិធានផ្តល់ឥណទាន ពីខែកក្កដាដល់ខែធ្នូក្នុងឆ្នាំ២០២១។ សមាគមទាំងពីរបានប្រកាសជាផ្លូវការអំពីការ អនុវត្តក្នុងអំឡុងពេលដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ជាផ្លូវការនៃក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ នៅថ្ងៃទី ៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២។

I. សេចក្តីផ្តើម

ក្នុងរយៈពេលពីរទសវត្សរ៍កន្លងមកនេះ វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាមានភាពរឹងមាំ និងរក្សាបានភាពធន់ខ្ពស់ និងបានចូលរួមគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍទាំងសេដ្ឋកិច្ចនិងសង្គម។ វិស័យនេះត្រូវបានទទួលស្គាល់ជាសកល ថាបានផ្តល់ជាឧបហារណ៍អំពីភាពឈានមុខគេនៃឧស្សាហកម្មដែលគ្រប់គ្រងបានល្អ និរន្តរភាព និងថាមវន្ត ដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

ទន្ទឹមនឹងការរីកចម្រើននេះ ការការពារហានិភ័យនៃបំណុលច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជន ព្រមទាំងហានិភ័យដែលអាចកើតមានចំពោះនៃវិស័យក៏ត្រូវបានយកចិត្តទុកដាក់ផងដែរ។ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានដាក់ចេញនូវមូលដ្ឋាន ក្នុងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនក្នុងការរក្សានិរន្តរភាព និងភាពធន់នៃវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ ដោយចាប់ផ្តើមយ៉ាងសកម្មនូវវិធានដែលរួមចំណែកដល់កំណើនប្រកបដោយសុខភាពល្អនៃវិស័យនេះ។ លើសពីនេះក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានអនុម័ត ពង្រីកវិសាលភាពនៃការអនុវត្តប្រកបដោយគុណភាព ដើម្បីធានាបាននូវនិរន្តរភាពនៃវិស័យ តាមរយៈការដាក់បញ្ចូលវិធានផ្តល់ឥណទាន នេះឱ្យក្លាយជាផ្នែកមួយនៃក្រុមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ។

ជាផ្នែកសំខាន់មួយនៃប្រព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ក៏ដូចជាអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដល់ប្រជាជនកម្ពុជាភាគច្រើន ជាពិសេសអ្នកដែលងាយរងគ្រោះផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម សមាជិកនៃ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ទទួលស្គាល់សារៈសំខាន់បំផុតនៃការធានាបាននូវនិរន្តរភាពរយៈពេលវែងនៃវិស័យ សម្រាប់ជាប្រយោជន៍ដល់អតិថិជន និងប្រទេសទាំងមូល។ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា រំលឹកឡើងវិញនូវការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ពួកខ្លួនចំពោះកំណើន និងយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ដែលធ្វើឱ្យមានតុល្យភាពនៃគោលដៅអាជីវកម្មជាមួយនឹងតម្រូវការដើម្បីការពារអតិថិជន និងរួមចំណែកដល់លទ្ធផលវិជ្ជមាននៅក្នុងជីវិតរបស់ពួកគេ។

II. គោលបំណង

វិធានផ្តល់ឥណទានត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយមានគោលបំណងសំខាន់ចំនួនបី៖

- ១. សមត្ថភាពខ្ចីរបស់អតិថិជនត្រូវបានវាយតម្លៃយ៉ាងហ្មត់ចត់ និងត្រឹមត្រូវ
- ២. មានទិន្នន័យគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីតាមដាននៃផលប៉ះពាល់ក្នុងកម្រិតគ្រឹះស្ថានចំពោះហានិភ័យជាប្រព័ន្ធ
- ៣. ការជំពាក់បំណុលច្រើន ការកើនឡើងយ៉ាងឆាប់រហ័សនៃបំណុលគ្រួសារ មូលហេតុសំខាន់នៃការជំពាក់បំណុលច្រើន និងការជំពាក់បំណុលជាយថាហេតុ ត្រូវបានកាត់បន្ថយ

III. ដែនកំណត់នៃការអនុវត្ត

១. ការអនុវត្ត និងអនុលោមភាព

វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទាំងអស់ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា រួមមាន ធនាគារពាណិជ្ជ ធនាគារឯកទេស គ្រឹះស្ថានមីក្រូ

ហិរញ្ញវត្ថុទទួលបានប្រាក់បញ្ញើ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុមិនទទួលបានប្រាក់បញ្ញើ គ្រឹះស្ថានឥណទានជនបទ និងក្រុមហ៊ុនភីតិសន្យាហិរញ្ញវត្ថុ។

២. ទីផ្សារដែលត្រូវអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន

លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវដើម្បីអភិវឌ្ឍនវិធានផ្តល់ឥណទានសម្រាប់វិស័យហិរញ្ញវត្ថុ ក្នុងឆ្នាំ២០២០ បានបង្ហាញថា សរុបមកកម្រិតនៃបំណុលច្រើនលើសលុបគឺមានភាពស្រដៀងគ្នា ទាំងអតិថិជននៃសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប៉ុន្តែចំនួនអតិថិជនដែលជំពាក់បំណុលច្រើន ព្រមទាំងមានឥណទានធំជាង ២០.០០០ដុល្លារអាមេរិកនោះ គឺមានភាគតិចតូចបំផុត ដោយរួមទាំងអតិថិជនដែលមានឥណទានច្រើនគ្រឹះស្ថាន (ឧ. ឥណទានសកម្ម ជាមួយគ្រឹះស្ថានផ្តល់ឥណទានលើសពី ៣គ្រឹះស្ថាន (> ៣)។ ដូច្នេះហើយទើប គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ របស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានយល់ព្រមកំណត់ទីផ្សារដើម្បី អនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមទាំងពីរ ជាមួយនឹងឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានទំហំរហូតដល់ ២០.០០០ដុល្លារអាមេរិក (ពីរម៉ឺនដុល្លារអាមេរិក) តែមិនរាប់បញ្ចូលផលិតផលនិងសេវាដូចខាងក្រោម៖

- បណ្ណឥណទានដែលមានការធានា (Secured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានដែលគ្មានការធានា (Unsecured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានបញ្ចូលគ្នា (Combined Credit Card)
- បណ្ណឥណទានអាជីវកម្ម (Business Credit Card)
- ឥណទានវិបារូបរី (Overdraft Facility)
- ឥណទានសម្រាប់ទុនបង្វិល (Revolving Loans)
- ឥណទានពាណិជ្ជកម្ម (Trade Finance Loans)
- ឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានសមតុល្យ តិចជាង ១០% (<១០%) ធៀបនឹងទំហំឥណទានដើម

ដោយសារមិនមានស្តង់ដារទូទៅសម្រាប់ការគណនា ឬផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រាក់ចំណូលរបស់អតិថិជននៅក្នុងផ្នែកនេះ ដូច្នេះកម្រិតបំណុលសរុប (ការបង់រំលស់ប្រចាំខែសម្រាប់ឥណទានដែលមានស្រាប់ និងឥណទានថ្មីធៀបនឹងប្រាក់ចំណូល) របស់អតិថិជន គឺមិនអាចប្រើប្រាស់ដើម្បីកំណត់ថា គ្រឹះស្ថានបានបំពានដែនកំណត់នៃវិធានឥណទាន បី (៣) គ្រឹះស្ថាន ឬច្រើនជាងនេះឡើយ។

IV. ក្រុមអនុវត្តនៃការផ្តល់ឥណទាន

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានដាក់ចេញនូវវិធានចំនួនបី ដែលមានចែងនៅក្នុងវិធានផ្តល់ឥណទានដែលរួមមាន៖

១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ

វិធានផ្តល់ឥណទានតម្រូវឱ្យ រាល់ប្រាក់កម្ចីដែលបានបញ្ចេញថ្មី និងបិទទាំងអស់ តែត្រូវបានរាយការណ៍ទៅការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា រៀងរាល់សប្តាហ៍ក្នុងអំឡុងពេល ០៥ថ្ងៃធ្វើការ ហើយត្រូវពង្រឹងការ

គ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យឱ្យបានជាក់លាក់នូវទិន្នន័យទាក់ទងនឹងទិន្នន័យហិរញ្ញវត្ថុ (រួមទាំងព័ត៌មានលម្អិតអំពីអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួន) ដែលបញ្ជូនទៅកាន់ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។

២. វិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី

មិនត្រូវបញ្ចេញប្រាក់កម្ចីដល់អ្នកខ្ចីណា (ជាក្រុម និង/ឬបុគ្គល) ដែលកំពុងមានកម្ចីចំនួន ០៣ គ្រឹះស្ថាន ឬច្រើនជាងឡើយ។ គ្រឹះស្ថានអាចនឹងបញ្ចេញបាន ប៉ុន្តែមិនត្រូវលើស២% ដែលជាដែនកំណត់អតិបរមានៃការបំពានវិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី។

៣. វិធានបុរេហិរញ្ញប្បទាន

ការផ្តល់បុរេប្បទាននៅតែជាធាតុផ្សំដ៏សំខាន់នៃវិធានផ្តល់ឥណទាន។ ការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទានសំដៅលើការអនុវត្ត នៅពេលដែលអតិថិជនជំនួសប្រាក់កម្ចីសកម្ម ជាមួយនឹងឥណទានថ្មីដែលមានទំហំធំជាង។ វាបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រ អាជីវកម្មរបស់គ្រឹះស្ថានដែលផ្តល់ឥណទានខ្ពស់ ឥណទានខ្ពស់តូច និងឥណទានខ្ពស់មីក្រូ។ វិធានស្តីពីការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន ត្រូវកំណត់តាមវិធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម៖

ក. ការអនុវត្តនូវវិធាន

ការកំណត់ទៅលើការផ្តល់ឥណទាន ត្រូវអនុវត្តចំពោះការចេញឥណទានថ្មីដល់អតិថិជនក្នុងរង្វង់ ១៥ថ្ងៃ មុន ឬក្រោយ ការបង់ផ្តាច់ឥណទានដែលមានស្រាប់ និងមុនថ្ងៃផុតកំណត់ផ្លូវការ។ វិធាននេះត្រូវបានអនុវត្តមិនថាតែឥណទានទាំងពីរ (បញ្ចេញថ្មី និងសងផ្តាច់) ដែលត្រូវបានចេញដោយគ្រឹះស្ថានផ្សេងគ្នា ឬគ្រឹះស្ថានតែមួយ។

ខ. សូចនាករពេលវេលា

រយៈពេលខ្លីរបស់អតិថិជន ត្រូវបានកំណត់ជាបីដំណាក់កាល (Trimesters) ស្មើៗគ្នា។ ឧទាហរណ៍ កម្ចីដែលមានរយៈពេល ១ឆ្នាំ (១២ខែ) មានដំណាក់កាលនីមួយៗគឺ ៤ខែ ដូច្នោះខែទី៤ គឺស្ថិតនៅក្នុងដំណាក់កាលទីមួយ ហើយខែទី៥ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីពីរ។ សម្រាប់ឥណទានរយៈពេល ៣ឆ្នាំ (៣៦ខែ) ខែទី២០ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីពីរ ហើយខែទី៣០ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីបី។

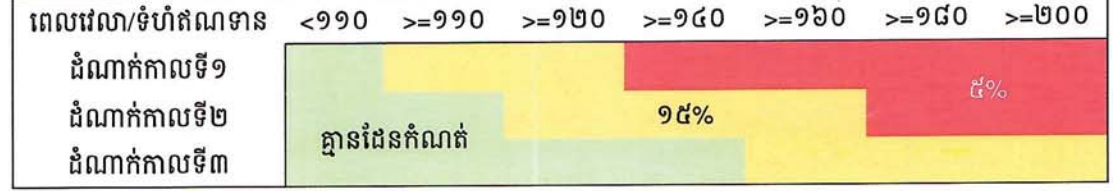
គ. សូចនាករទំហំឥណទាន

ទំហំនៃការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន ត្រូវបានគណនាដូចតទៅ៖ ចំនួនសរុបនៃឥណទានថ្មី(ដែលបានបញ្ចេញដោយគ្រឹះស្ថាន) ចែកនឹងចំនួនដើមនៃឥណទានចាស់ (បង់ផ្តាច់)។ ក្នុងករណីដែលឥណទានច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុរេហិរញ្ញប្បទាន នោះចំនួនឥណទានទាំងនោះនឹងត្រូវសរុបរួមគ្នា។ ឧទាហរណ៍ មានកម្ចីច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុរេហិរញ្ញប្បទានដោយឥណទានថ្មីតែមួយ ដូច្នោះចំនួនទឹកប្រាក់ឥណទានថ្មីនឹងត្រូវយកទៅចែកដោយចំនួនឥណទានដើម ដែលបានសរុបរួមគ្នានៃឥណទានដែលត្រូវសង។ ឧទាហរណ៍ អតិថិជនម្នាក់ដែលមានឥណទាន ៥០០ ដុល្លារអាមេរិក ចំនួន២គ្រឹះស្ថាន ហើយជំនួសដោយឥណទានថ្មីចំនួន ១.២០០ដុល្លារអាមេរិក ពី១គ្រឹះស្ថាន នោះលទ្ធផលនឹងបង្ហាញថាមានការបង្កើនទំហំឥណទានដល់ ១២០%។ ប្រសិនបើចំនួនឥណទានដើម ដែលបានសរុបរួមគ្នានៃឥណទានដែលត្រូវបង់ ធំជាង ២០.០០០ ដុល្លារអាមេរិក នោះដែនកំណត់នៃការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន នឹងមិនត្រូវយកមកគណនានោះទេ។

ដោយផ្អែកលើសូចនាករទាំងនេះ ការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទានត្រូវបានបែងចែកទៅជា ៣ "តំបន់"។ ទី១៖ "តំបន់ក្រហម" គឺជាឥណទានដែលស្ថិតក្នុងការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន នៅដើមដំបូងនៃវដ្តកម្ចីរបស់អតិថិជន ជាមួយនឹងឥណទានថ្មីដែលធំជាង។ ទី២៖ "តំបន់លឿង" គឺជាឥណទានដែល បានកើតឡើងនៅពេលបន្ទាប់ ហើយស្ថិតនៅក្នុងវដ្តនៃឥណទានចាស់ និង/ឬ ការផ្តល់ឥណទានថ្មីនោះបានធ្វើឱ្យមានការកើនឡើងក្នុងទំហំ បន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។ ចំណែក ទី៣៖ "តំបន់បៃតង" គឺជាឥណទានដែលបានកើតឡើងនៅចុង បញ្ចប់នៃវដ្តកម្ចីនៃឥណទានចាស់ ហើយមានការកើនឡើងក្នុងទំហំបន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។

វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ បានកំណត់កម្រិត អតិបរមាត្រឹម ៥% សម្រាប់កម្ចីស្ថិតក្នុង "តំបន់ក្រហម" និង ១៥% សម្រាប់កម្ចីស្ថិតក្នុង "តំបន់លឿង"។ ឥណទានក្នុង "តំបន់បៃតង" គឺមិនមានការកំណត់កម្រិត អតិបរមាឡើយ។ ដែនកំណត់អតិបរមាសម្រាប់ "តំបន់ក្រហម" ៥% នោះគឺមានន័យថាវិធានផ្តល់ឥណទាន អនុញ្ញាតឱ្យគ្រឹះស្ថានបំពានវិធានបុរេហិរញ្ញប្បទានក្នុង "តំបន់ក្រហម" បានខ្ពស់បំផុតត្រឹមតែ៥% តែ ប៉ុណ្ណោះ។ ដោយឡែកគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុសាមី គួរតែព្យាយាមរក្សាកម្រិតឱ្យទាបដល់កម្រិតតិចជាង២% ចំពោះការបំពានក្នុង "តំបន់ក្រហម" នោះ។ ដែនកំណត់នេះត្រូវបានអនុម័តដោយ Smart Campaign ដែល បច្ចុប្បន្នគ្រប់គ្រងដោយ Social Performance Task Force (SPTF) និង CERISE ។

រូបភាពទី១៖ ដែនកំណត់ភិតជា % នៃចំនួនឥណទានដែលបានធ្វើបុរេហិរញ្ញប្បទាន តាមប្រភេទនៃកម្រិតហានិភ័យ

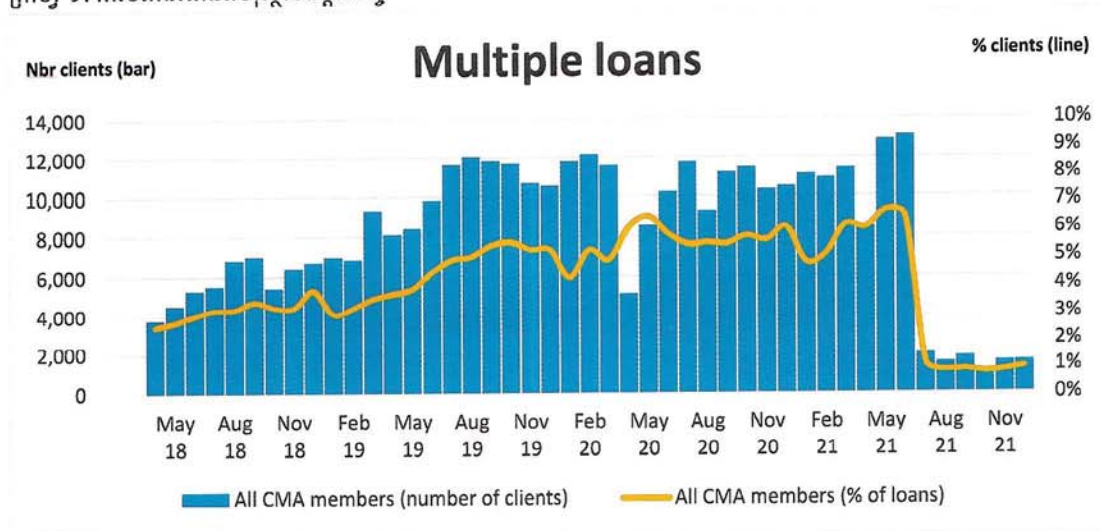


V. ការត្រួតពិនិត្យនិងការវាយការណ៍

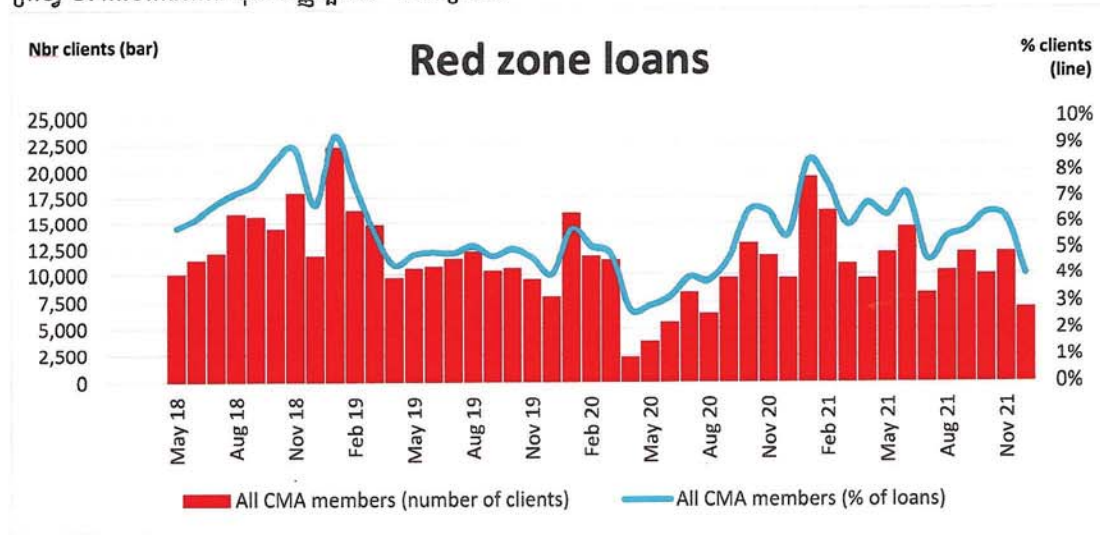
សមាជិកទាំងអស់នៃ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹងទទួលបាន របាយការណ៍ប្រចាំខែពីការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា ជាមួយនឹងសូចនាករសំខាន់ៗទាំងអស់ដែលមាននៅក្នុង Dashboard នៃវិធានផ្តល់ឥណទាន អំពីការអនុវត្តនៃវិធានខាងលើ។ ក្រៅពីនោះ ក្រុមការងារវិធានផ្តល់ឥណទាន នឹងទទួលបានរបាយការណ៍នេះដូចគ្នា ហើយក្រុមការងារនឹងបញ្ចូលព័ត៌មានទាំងនោះទៅក្នុង ឧបករណ៍តាម ដានត្រួតពិនិត្យ ដែលបានបង្កើតឡើងក្នុងកម្មវិធី Excel។ សមាជិកដែលបានចាត់តាំងពី លេខាធិការដ្ឋាន សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ដែលធ្វើកិច្ចការងារលើវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ក៏នឹងត្រូវបានគេផ្តល់ឱ្យផងដែរ។ គ្មាននរណាម្នាក់ផ្សេងទៀតនៅក្នុង សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬ សមាគម មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា រួមទាំងសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល មានសិទ្ធិចូលប្រើទិន្នន័យនេះទេ។ ខាងក្រោមនេះគឺ ជាគំរូនៃ dashboard សម្រាប់គ្រប់គ្រងនិងត្រួតពិនិត្យលើការអនុវត្តវិធាន។

១. ឧបករណ៍តាមដានត្រួតពិនិត្យ ដែលបានបង្កើតឡើងក្នុងកម្មវិធី Excel

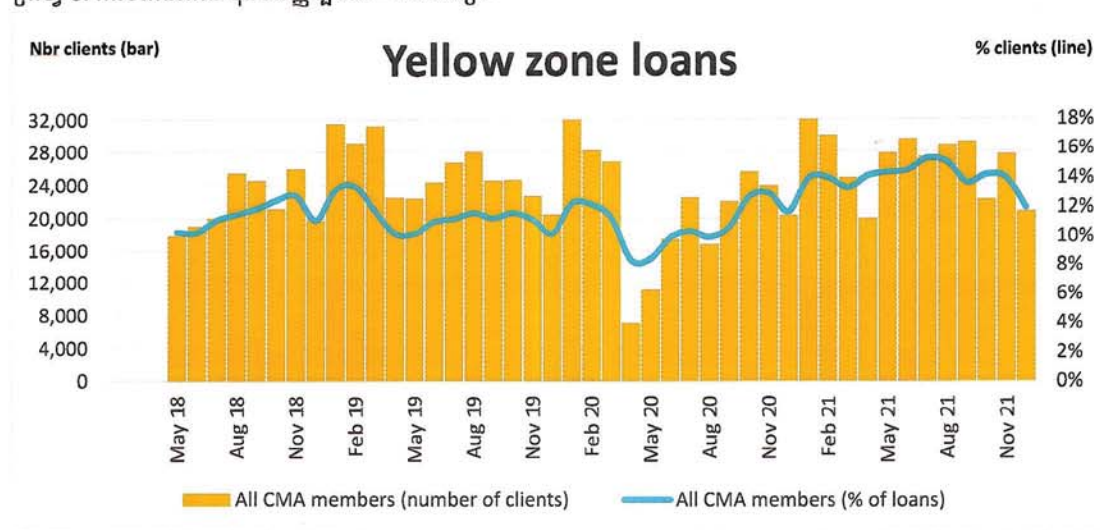
ក្រាហ្វ ១: ការបំពានវិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី



ក្រាហ្វ ២: ការបំពានវិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន – តំបន់ក្រហម



ក្រាហ្វ ៣: ការបំពានវិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន – តំបន់លឿង



២. Dashboard ត្រួតពិនិត្យវិធានផ្តល់ឥណទានសម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ



Lending Guidelines Monitoring Report

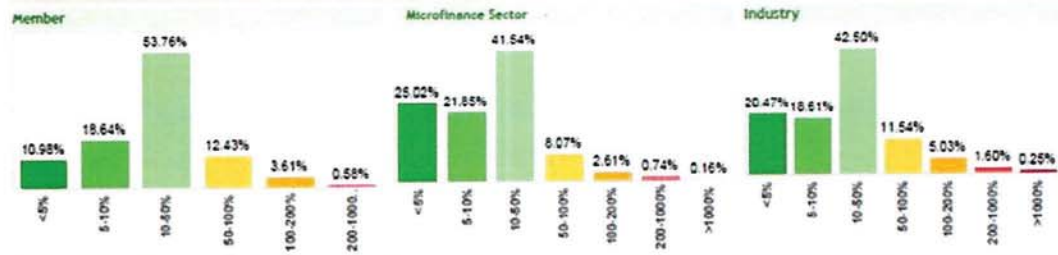
Reporting for disbursements in May, 2021
Members ABC MFI

Section 1: Multiple loan rule violation

Member						Microfinance Sector						Industry					
Borrowers	Percent	Borrowers	Percent	Borrowers	Percent	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc		
15	1.11%	1,884	0.99%	2,202	0.84%	0%	0%	7%	18%	26%	34%						

Section 2: Data Upload Violation (later than 5 business days)

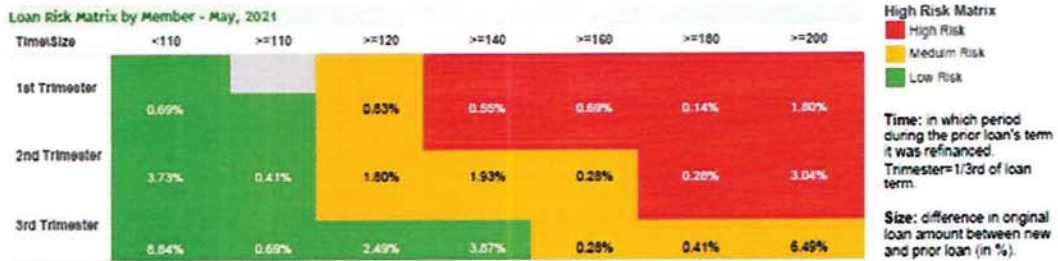
Section 3: Loan to Income Ratio



Section 4: High Risk Loan with Change in Lender



Section 5: Loan Risk Matrix



VI. ការពង្រឹងការអនុវត្ត

បន្ទាប់ពីការដាក់ឱ្យដំណើរការជាផ្លូវការ គ្រឹះស្ថានផ្តល់ឥណទានទាំងអស់ដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណពី ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តតាមវិធានទាំងនេះ ចាប់ពីថ្ងៃទី៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២តទៅ។ គ្រឹះស្ថានផ្តល់ ឥណទាន ណាមួយដែលមិនអនុលោមតាម វិធានបញ្ជូនទិន្នន័យ ដែនកំណត់លើចំនួនអតិថិជន (វិធានពហុស្ថា ប័នផ្តល់កម្ចី) ការអនុវត្តការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន ឬបំពានវិធាននានានៃវិធានផ្តល់ឥណទាន នឹងត្រូវបានរក ឃើញ តាមរយៈយន្តការនៃការត្រួតពិនិត្យ។ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹង ធ្វើការងារជាមួយនឹងការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា ដើម្បីធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងរាយការណ៍អំពីលទ្ធផលនៃ ការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ជូនដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សមាគមទាំងពីររៀងរាល់៣ខែម្តង។





Guide
for implementation of the Lending Guidelines

March 2022

Table of Contents

EXECUTIVE SUMMARY	1
I. INTRODUCTION	2
II. OBJECTIVES	2
III. SCOPE OF IMPLEMENTATION	2
1. APPLICABILITY AND COMPLIANCE	2
2. MARKET SIZE THAT IS SUBJECT TO THE GUIDELINES	2
IV. CODE OF LENDING PRACTICE	3
1. DATA UPLOAD	3
2. MULTIPLE LOAN RULE	3
3. REFINANCING RULE	3
V. MONITORING AND REPORTING	4
1. EXCEL-BASED MONITORING TOOL FOR BOTH ASSOCIATIONS	5
2. LGs MONITORING REPORT DASHBOARD FOR BFIs	6
VI. ENFORCEMENT	7

Executive Summary

The financial sector in Cambodia is recognized as one of the potential sectors with remarkable and sustainable growth. The sector plays an important role in reducing poverty in Cambodia and improving the financial inclusion through the provision a wide range of financial products and services to meet the needs of the people across Cambodia. These achievements are accomplished under the leadership and guidance by the National Bank of Cambodia, the collaboration from relevant partners, including banks, microfinance institutions, local and international development partners and especially the Royal Government of Cambodia, which has always provided support and encouragement to the sector.

In order to prevent the risk of customer excessive borrowing and the risk of sector itself, ABC and CMA is grounded in its responsibility to maintain the sustainability and resilience of the financial sector by proactively initiating the rules contributing to healthy growth of the sector. In addition, both ABC Council and the CMA Board of Directors approved the widen healthy practice to ensure the sustainability of the financial sector through including LG as the annex of the Banking and Financial Institutions Code of Conduct.

Financial Sector in Cambodia has evolved so quickly, and the demands for small and medium enterprise (SME) loan are also arising, which Banks and Microfinance Institutions start to extend their services and products to fulfil the needs of the designated clients. It becomes clear that the guidelines shall be covered to all financial players who offer credit services to micro loan segment. Therefore, the Cambodian Microfinance Association (CMA) and the Association of Banks in Cambodia (ABC), under the auspices of the Financial Inclusion Committee of the ABC, have continued to update the "Lending Guidelines" to cover banks that are members of the ABC.

The ABC Financial Inclusion Committee agreed to define the market for Joint ABC-CMA lending guidelines to be loans up to \$20,000 in value excluding:

- Secured Credit Card
- Unsecured Credit Card
- Combined Credit Card
- Business Credit Card
- Overdraft Facility
- Revolving Loans
- Trade Finance Loans
- Any loan whose current outstanding balance is <10% of original principal amount.

This proposed condition has been agreed and approved by both ABC Council and CMA Board of Directors.

These Guidelines include the three key components below:

1. Data upload
2. Multiple loan rule
3. Refinancing rule

With support from Credit Bureau Cambodia (CBC) on data reporting, ABC and CMA are in charge of monitoring the effectiveness on the compliance with these rules among their members. Both associations will continue to monitor and to propose changes or enhancements as required.

The CMA and ABC proposed the interim implementation on the LGs from July to December in 2021. Both associations officially announced the implementation during the official launching of the Banking and Financial Institutions Code of Conduct on 4th March 2022.

I. Introduction

Over the past two decades, the financial sector in Cambodia has developed to serve the majority of households in the country. The sector is recognized globally as a leading example of a sustainable, dynamic, and well-regulated industry that meets the needs of its clients and other stakeholders.

In order to prevent the risk of customer excessive borrowing and the risk of sector itself. In this respect, ABC and CMA is grounded in its responsibility to maintain the sustainability and resilience of the financial sector by proactively initiating the rules contributing to healthy growth of the sector. In addition, both ABC Council and the CMA board of directors approved the widen healthy practice to ensure the sustainability of the financial sector through including LG as the annex of the Banking and Financial Institutions Code of Conduct.

As an integral part of the Cambodian financial system as well as the provider of financial services to most Cambodian households, especially those who are economically and socially vulnerable, the members of ABC and CMA recognize the utmost importance of ensuring the long-term sustainability of the industry for the benefit of the clients and the entire country. ABC and CMA reiterate their commitment to growth and development strategies that balance business goals with the need to protect clients and contribute to positive outcomes in their lives.

II. Objectives

The Lending Guidelines was designed with three main objectives:

1. The borrowing capacity of clients is thoroughly and accurately assessed
2. Sufficient data is available to monitor aggregate and institutional-level exposure to systemic risks
3. The incidence of multiple-indebtedness and rapid increases in household debt, both important causes of over-indebtedness and eventual delinquency, are reduced.

III. Scope of Implementation

1. Applicability and compliance

This Lending Guidelines is applicable to all lending institutions in Cambodia licensed by National Bank of Cambodia including commercial banks, specialized banks, microfinance deposit-taking institutions, non-deposit taking microfinance institutions, rural credit institutions, and leasing companies.

2. Market size that is subject to the guidelines

According to the study on the development of LGs for financial sector in 2020, the results have shown that overall levels of over-indebtedness are similar for both ABC and CMA member clients, but there is significantly less incidence of over-indebtedness for clients who hold loans larger than \$20,000, including for clients with large number of multiple credit relationships (e.g. active loans with >3 lenders). The ABC Financial Inclusion Committee agreed to define the market for Joint ABC-CMA lending guidelines to be loans up to \$20,000 in value excluding:

- Secured Credit Card,
- Unsecured Credit Card,
- Combined Credit Card,

- Business Credit Card,
- Overdraft Facility,
- Revolving Loans,
- Trade Finance Loan, and
- Any loan whose current outstanding balance is <10% of original principal amount.

Since there is no common standard for calculating or verifying the income of clients in this segment, the total debt threshold (monthly installment for existing and new loan compared to income) of the client cannot be used to violate the limit of active loans from three (3) or more financial institutions.

IV. Code of lending practice

The ABC and CMA imposed three rules Lending Guidelines including:

1. Data Upload

The LGs requires that all newly issued and closed loans should be reported to the CBC on a weekly basis within 5 working days and strengthen control and supervision of the data upload to the CBC with respect to the financial data (including personal identification details).

2. Multiple Loan Rule

Not issue a loan to any borrower that already has group and/or individual loans from three (3) or more financial institutions. The maximum limit of multiple loan rule violation is 2%.

3. Refinancing Rule

Refinancing remains an important component of the Lending Guidelines. Refinancing refers to a practice when a customer replaces an active loan with a new, larger loan. It plays an important role in the business strategies of some large and small micro-lenders. The refinancing rule uses the following methodology:

a) Rule applicability:

Limit of loan disbursement shall apply for the issuance of a new loan to a borrower who within 15 days before or after issuance of new loan has fully repaid (paid off) an existing loan before the older loan's official maturity date. This rule is applied whether or not the two loans (disbursed and paid off) are issued by different lenders or by the same lender.

b) Time indicator:

Loan terms shall be defined in trimesters (thirds) of the loan term. For example, for a 1-year (12-month) loan, each trimester is 4 months, so month 4 is in the first trimester and month 5 is in the second trimester. For a 3-year (36-month) loan, month 20 is in the second trimester and month 30 is in the third trimester.

c) Size indicator:

The size of the refinancing shall be calculated as the full amount of the new (disbursed) loan divided by the original amount of the old (paid off) loan. In the event that loans are consolidated, i.e. multiple loans being paid off and replaced with a single new loan, the new loan amount will be divided by the combined original loan amount of the loans being paid off.

For example, a client who had two \$500 loans and replaces both with a single \$1200 loan will show as having increased the loan size to 120%. If the combined original loan amount of the loans being paid off is >\$20,000, the refinancing limits shall be disregarded. Based on these indicators, refinancing is divided into three “zones”. “Red zone” loans refinanced existing loans early in their cycle with a much larger new loan. “Yellow zone” loans occurred later in the cycle of the older loan and/or provided a smaller increase in total debt. “Green zone” refinancing loans occurred toward the end of the old loan’s cycle and represented even smaller increases in total debt.

The LGs set a maximum limit of 5% for red zone loans and 15% for yellow zone loans. Green zone refinancing loans faced no limits. The “red zone” maximum limit of 5% sets up clear expectations that, while the 5% for these highest-risk loans is the maximum acceptable limit, BFIs should strive to reach a substantially lower level of 2%, a “red zone” limit that has also been adopted by the Smart Campaign which currently owned by SPTF and CERISE.

Figure 1: Limits for % of number of loans disbursed, by refinancing risk category

Time	Size	<110	>=110	>=120	>=140	>=160	>=180	>=200
1st trimester		No limit		15%		5%		
2nd trimester		No limit		15%		5%		
3rd trimester		No limit		15%		5%		

V. Monitoring and Reporting

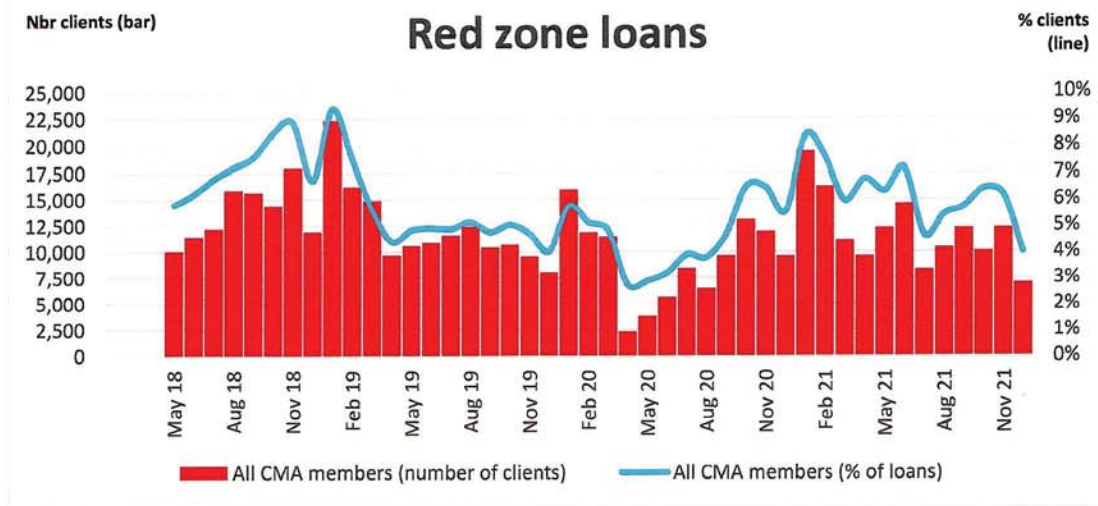
All members of ABC and CMA will receive a monthly report from the CBC with all key indicators in the LGs Dashboard, including for the two rules above. The only other recipient of this report is the LGs Team, which inputs it into an Excel-based monitoring tool. Designated members of the ABC and CMA secretariats working on the Lending Guidelines will also be granted. No one else in ABC or CMA, including board members, will have access to this data. Below are the samples of monitoring dashboard.

1. Excel-based Monitoring Tool for Both Associations

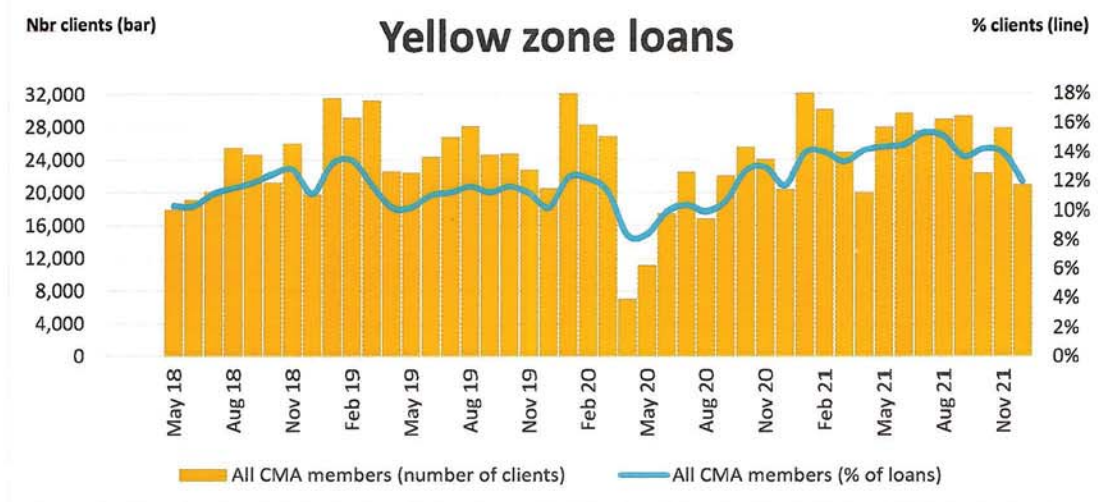
Graph 1: Multiple rule loan violation



Graph 2: Refinancing rule violation – red zone



Graph 3: Refinancing rule violation – yellow zone



2. LGs Monitoring Report Dashboard for BFIs



Lending Guidelines Monitoring Report

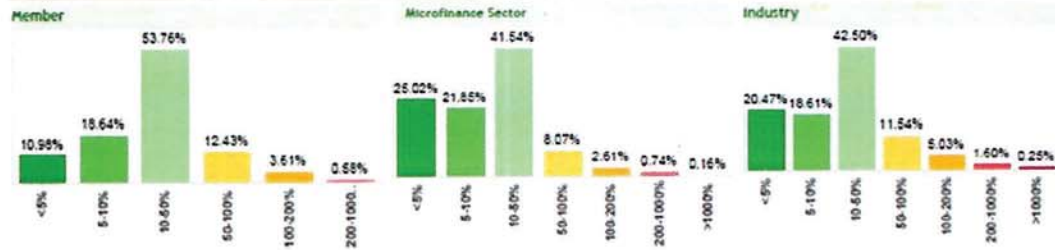
Reporting for disbursements in May, 2021
Members: ABC MFI

Section 1: Multiple loan rule violation

Section 2: Data Upload Violation (later than 5 business days)

Member			Microfinance Sector			Industry			Member		Microfinance Sector		Industry	
Borrowers	Percent	Borrowers	Percent	Borrowers	Percent	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	New Acc	Close Acc	
15	1.11%	1,884	0.99%	2,202	0.84%	0%	0%	7%	18%	26%	34%			

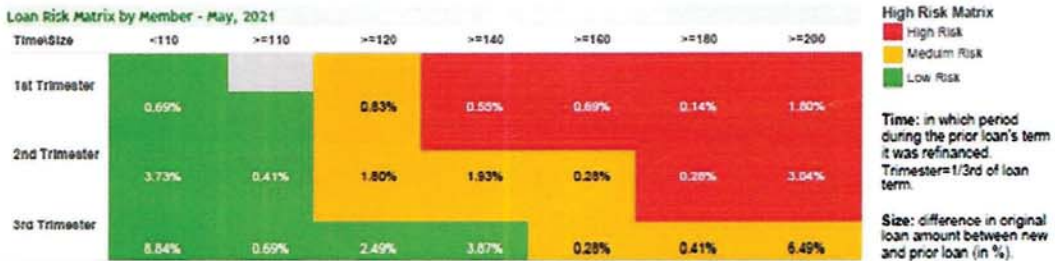
Section 3: Loan to Income Ratio



Section 4: High Risk Loan with Change in Lender



Section 5: Loan Risk Matrix



VI. Enforcement

After the official launching all the lending institution licensed by National Bank of Cambodia shall comply with these guidelines from 4th March 2022 onwards. Any lending institution that are in non-compliance with, data upload, limits on the number of client relationships (multiple lending rule), engage in aggressive refinancing practices, or otherwise violate the lending guidelines will be identified through the monitoring processes. Both ABC and CMA will work with CBC to closely monitor and report on the progress of the implementation to their Council and board of director in the quarterly basis.





សេចក្តីណែនាំ

ស្តីពីបច្ចុប្បន្នភាពលើវិធានផ្តល់ឥណទានក្នុងការការពារបំណុលច្រើនលើសលុប

តារាងមាតិកា

I.	អក្សរកាត់	3
II.	សេចក្តីសង្ខេប	4
III.	ការណែនាំអំពីវិធានផ្តល់ឥណទាន	6
	១. មជ្ឈដ្ឋាននៃបំណុលច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជន	6
	២. កម្លាំងរុញច្រាន និងចក្ខុវិស័យសម្រាប់វិធានផ្តល់ឥណទាន	9
	៣. ការពង្រីកវិធានផ្តល់ឥណទានដល់គ្រឹះស្ថានធនាគារ ដែលផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច	11
IV.	ការបង្កើតវិធានផ្តល់ឥណទានរួមរបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា	13
	១. ការកំណត់ទីផ្សារសម្រាប់ការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន	13
	២. ការកំណត់វិធាន ដែលត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទាំងអស់នៅក្នុងទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ	16
V.	សំណើសម្រាប់ការអនុវត្តជាដំណាក់កាលនៃវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីរួមរបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា	23
	១. DASHBOARD នៃ វិធានផ្តល់ឥណទាន	23
VI.	ឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវអំពីការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប	24

I. អក្សរកាត់

ABC	Association of Banks in Cambodia	សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា
CBC	Credit Bureau Cambodia	ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា
CMA	Cambodia Microfinance Association	សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា
LG	Lending Guidelines	វិធានផ្តល់ឥណទាន
MFI	Microfinance Institution	គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
NGO	Non Governmental Organization	អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល
OID	Over-indebtedness	បំណុលច្រើនលើសលុប
OIDI	Over-indebtedness Indicator	សន្ទស្សន៍បំណុលច្រើនលើសលុប
PAR	Portfolio At Risk	ផលប៉ុន្តែមានហានិភ័យ
UNCDF	UN Capital Development Fund	មូលនិធិអភិវឌ្ឍន៍មូលធនអង្គការសហប្រជាជាតិ

II. សេចក្តីសង្ខេប

បញ្ហាប្រឈមនៃបំណុលច្រើនលើសលុប បានពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាអស់ជាច្រើនឆ្នាំមកហើយ វាបានធ្វើឱ្យគេមានការចង់យល់ចង់ដឹងឱ្យកាន់តែច្បាស់អំពីវឌ្ឍនភាពនៃបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដែលមានលក្ខណៈខុសប្លែកពីគេ និងពោរពេញទៅដោយថាមវន្តដែលកត្តាទាំងនោះហើយ បានធ្វើឱ្យយើងមានការព្រួយបារម្ភ អំពីការកើនឡើងនៃបំណុលច្រើនលើសលុបទៅលើអតិថិជន ព្រមទាំងថាតើអ្វីខ្លះដែលយើងត្រូវធ្វើវា ដើម្បីទប់ស្កាត់នូវបញ្ហាទាំងនោះ។

ការព្រួយបារម្ភអំពីការឡើងកម្ពស់នៅក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ព្រមទាំងការកើនឡើងនៃហានិភ័យនៃបំណុលច្រើនលើសលុប បានចាប់ផ្តើមកាលពីឆ្នាំ២០១៣ ជាមួយនឹងការសិក្សាស្រាវជ្រាវអំពីការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប បានបង្ហាញអំពីមូលហេតុជាក់លាក់ដែលធ្វើឱ្យអតិថិជនមានបំណុលច្រើនលើសលុប។ បួនឆ្នាំបន្ទាប់ ការសិក្សានិងរបាយការណ៍ជាបន្តបន្ទាប់បានបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីបញ្ហានេះ ហើយក៏បានរកឃើញផងដែរថា បំណុលច្រើនលើសលុប និងកត្តាជំរុញឱ្យមានបំណុលច្រើនលើសលុបនោះគឺវាកាន់តែអាក្រក់ទៅៗ¹។

ឆ្លើយតបនឹងបញ្ហាប្រឈមនេះ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (CMA) បានចាប់ផ្តើមគម្រោងវិធានផ្តល់ឥណទាន (Lending Guidelines) ក្នុងឆ្នាំ២០១៦ ហើយនៅក្នុងខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៦ អនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា ស្តីពីវិធានផ្តល់ឥណទានបណ្តោះអាសន្នត្រូវបានបង្កើតឡើង ដោយទទួលបាននូវការគាំទ្រ និងចុះហត្ថលេខាដោយសមាជិកសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាឈានមុខទាំងអស់។ ក្រៅពីនោះវិធានផ្តល់ឥណទាននោះក៏ទទួលបាននូវការគាំទ្រពីសំណាក់វិនិយោគិនសំខាន់ៗ ព្រមទាំងការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា (CBC) ផងដែរ។

ចាប់តាំងពីវិធានផ្តល់ឥណទាន ត្រូវបានបង្កើតឡើងជាលើកដំបូងក្នុងឆ្នាំ២០១៦ សមាជិកធំៗនៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាមួយចំនួន បានកំឡាយខ្លួនពីគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទៅជាធនាគារពាណិជ្ជ។ មិនយូរប៉ុន្មានគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ ក៏នឹងក្លាយទៅជាធនាគារផងដែរដែលជាហេតុធ្វើឱ្យសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា (ABC) នឹងគ្របដណ្តប់ទីផ្សារអតិថិជន និងផលប័ត្រ នៃប្រាក់កម្ចី ច្រើនជាងពាក់កណ្តាលនៃទីផ្សារប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូចទាំងមូល។

¹ ការសិក្សាដែលមិនបានបោះពុម្ពផ្សាយ ស្តីអំពីបំណុលច្រើនលើសលុបនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមវិនិយោគិនសង្គម។

ដោយយល់ឃើញថា ផ្នែកនៃការរីកចម្រើននៃទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ មិនត្រូវបានចងដោយ វិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាទៀតទេនោះ ទើបនៅខែមករា ឆ្នាំ២០២១ គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ ដែលបង្កើតឡើងដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានយល់ព្រមគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍវិធានផ្តល់ឥណទានថ្មី ដែលត្រូវ អនុវត្តស្ទើរគ្នាចំពោះសមាជិក នៃសមាគមទាំងពីរដែលផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច។ .

គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ របស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូ ហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានយល់ព្រមកំណត់ទីផ្សារដើម្បីអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមទាំងពីរ ជាមួយនឹងប្រាក់កម្ចីទាំងឡាយណាដែលមានទំហំរហូតដល់ \$២០.០០០ (ពីរម៉ឺនដុល្លារអាមេរិក) តែ មិនរាប់បញ្ចូលផលិតផលនិងសេវាដូចខាងក្រោម៖

- បណ្ណឥណទានដែលមានការធានា (Secured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានដែលគ្មានការធានា (Unsecured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានបញ្ចូលគ្នា (Combined Credit Card)
- បណ្ណឥណទានអាជីវកម្ម (Business Credit Card)
- ឥណទានវិបារូប័រ (Overdraft Facility)
- ឥណទានសម្រាប់ទុនបង្វិល (Revolving Loans)
- ឥណទានពាណិជ្ជកម្ម (Trade Finance Loans)

របកគំហើញពីការស្រាវជ្រាវ បានរកឃើញថា អតិថិជនមានកម្ចីច្រើនគ្រឹះស្ថាន (លើសពី ៣ គ្រឹះស្ថាន) មានហានិភ័យខ្ពស់លើបំណុលច្រើនលើសលុប បើប្រៀបធៀបទៅនឹងអតិថិជន ដែល មានចំនួនបំណុលតិចជាង៣គ្រឹះស្ថាន។ ទោះបីយ៉ាងនេះក្តី ការរកឃើញទាក់ទងទៅនឹងបុន ហិរញ្ញប្បទាន (Re-financing) គឺមិនមានភាពប្រាកដប្រជាទេ ហើយទាមទារឱ្យមានការសិក្សា បន្ថែមទៀត។ ការអនុវត្តជាផ្លូវការនៃវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ត្រូវធ្វើឡើងនៅថ្ងៃទី៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២ ។

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានស្នើឱ្យមានការអនុវត្តជា បណ្តោះអាសន្ននូវវិធានផ្តល់ឥណទាន ដោយចាប់ផ្តើមនៅខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១។ វិធានផ្តល់ឥណ ទាន នេះរួមបញ្ចូលសមាសធាតុសំខាន់ៗចំនួនពីរ ពីវិធានផ្តល់ឥណទានដែលមានស្រាប់របស់ សមាគម

មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ដែលរួមមាន ៖

- គោលការណ៍ ពហុកម្ចី ដែលបានធ្វើកំណែប្រែថ្មី (Revised Multiple-Loans Rule)

- គោលការណ៍ បុនហិរញ្ញប្បទាន ដែលនៅមានសុពលភាព (Previous Refinancing Rule)

បន្ថែមលើការត្រួតពិនិត្យលើអនុលោមភាពរបស់សមាជិក សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ជាមួយនឹងគោលការណ៍ទាំងនេះ ក្រុមការងារវិធានផ្តល់ឥណទាន នឹងធ្វើការស្រាវជ្រាវជាបន្តបន្ទាប់ទៅលើប្រសិទ្ធភាពនៃការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន ហើយនឹងស្នើសុំឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរ ឬការកែលម្អតាមតម្រូវការចាំបាច់។

III. ការណែនាំអំពីវិធានផ្តល់ឥណទាន

១. មជ្ឈដ្ឋាននៃបំណុលច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជន

បញ្ហាប្រឈមនៃការយល់ដឹង និងការឆ្លើយតបទៅនឹងការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជនក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាគឺមិនមែនជាបញ្ហាថ្មីនោះទេ។ បកទៅកាន់អតីតកាលកាលពីបួនទៅប្រាំឆ្នាំមុន ដោយមានការព្រួយបារម្ភពីការឡើងកម្ដៅទីផ្សារខ្លាំងដែលបណ្តាលមកពីការប្រកួតប្រជែង និងការចោទប្រកាន់ទៅលើវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុថាមានការបង្ខិតបង្ខំឱ្យអតិថិជនលក់ដី បានធ្វើឱ្យយើងមានបំណងចង់យល់កាន់តែច្បាស់អំពីវិសាលភាព និងចរិតលក្ខណៈនៃបរិយាបន្ទហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនាឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប បានបង្ហាញឱ្យឃើញពីមូលហេតុដែលធ្វើអោយកើតមាននូវការព្រួយបារម្ភខាងលើ²។ នៅចុងឆ្នាំ២០១៥ មានការស្ទង់មតិមួយដែលបានទទួលការឧបត្ថម្ភពី មូលនិធិអភិវឌ្ឍន៍មូលធនអង្គការសហប្រជាជាតិ (UNCDF) បានសិក្សាលើគម្រោងមួយឈ្មោះថា FinScope ដើម្បីផ្តល់នូវការអង្កេតលក្ខណៈស៊ីជម្រៅ ថាតើទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុដែលរីកលូតលាស់យ៉ាងឆាប់រហ័សនេះ អាចចូលរួមលើកកម្ពស់បរិយាបន្ទហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាក្នុងកម្រិតណា។ លទ្ធផលស្រង់ចេញពីកិច្ចសម្ភាសដោយផ្ទាល់ជាមួយមនុស្សពេញវ័យចំនួន ៣.១៥០នាក់ បានបង្ហាញពីលទ្ធផលវិជ្ជមាន។ ជាក់ស្តែង ៥៩% នៃមនុស្សពេញវ័យទាំងអស់គឺបានទទួលសេវាហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ³។

² <https://sptf.info/images/oid-final-report.pdf>

³ លទ្ធផលវិជ្ជមានមួយទៀតពីការសិក្សានៃគម្រោង FinScope គឺអតិថិជនបានវាយតម្លៃខ្ពស់អំពីការទទួលសេវាហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ។ អ្នកចូលរួមសម្ភាសន៍ស្ទើរតែទាំងអស់ បានលើកឡើងថា គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុគឺជាប្រភពហិរញ្ញវត្ថុ ដែលអាចឱ្យពួកគេប្រើប្រាស់នូវសេវាទាំងនោះបានដោយងាយស្រួល។ ក្នុងចំណោម ៤២% នៃមនុស្សពេញវ័យដែលកំពុងមានកម្ចី គឺជាងពាក់កណ្តាលនៃពួកគេ បានជ្រើសរើសការខ្ចីប្រាក់ពីគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI) ហើយមានចំនួនភាគរយច្រើនជាងកម្ចីពីប្រភពផ្សេងទៀត ដែលមានដូចជា គ្រួសារ/មិត្តភក្តិ (២២%) ធនាគារ (១៤%) និងឈ្មួញចុងការប្រាក់ (១៤%)។ ភ័ស្តុតាងបង្ហាញថា មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនៅទីបំផុតបានកាត់បន្ថយការពឹងផ្អែករបស់ប្រជាជននៅជនបទ ពីប្រភពឥណទានក្រៅផ្លូវការ។ វាបានផ្តល់ឱ្យពួកគេនូវជម្រើសដែលពួកគេត្រូវការដើម្បី

រូបភាពបែបនេះគ្រាន់តែប្រាប់យើងអោយដឹងបានតែមួយផ្នែកនៃសាច់រឿង ដែលបានកើតឡើងតែប៉ុណ្ណោះ។ តើអ្វីជា 'គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ'? វា [គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ] មិនត្រឹមតែជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និង មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែវាក៏រាប់បញ្ចូលនូវ ក្រុមហ៊ុនប្រតិភោគដោយអនុប្បទាន (ហាងបញ្ចាំ) និងអង្គការផ្តល់ឥណទាន (NGO) ដែលបានចុះបញ្ជីជាមួយធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាផងដែរ។ តាមពិត គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុគ្រាន់តែជាផ្នែកមួយនៃទិដ្ឋភាពទូទៅនៃបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ ដោយគ្រឹះស្ថានបានផ្តល់សេវាប្រាក់កម្ចីរហូតដល់ ២៤% នៃចំនួនប្រជាជនពេញវ័យទូទាំងប្រទេសកម្ពុជា ក្រៅពីនោះ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុដទៃ ក៏បានរួមចំណែកមួយផ្នែកធំផងដែរ។ បើទោះបីជាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ គឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៃបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុក៏ពិតមែន ក៏ប៉ុន្តែវាមិនទាន់មានលក្ខណៈពេញលេញចំពោះទិដ្ឋភាពនៃបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុទាំងមូលនៅឡើយទេ។

លទ្ធភាពទទួលបាននូវសេវាហិរញ្ញវត្ថុ អាចប្រាប់យើងបានតែផ្នែកមួយនៃរឿងតែប៉ុណ្ណោះ ដែលក្នុងខណៈពេលជាមួយគ្នានេះដែរ ក៏យើងឃើញមានការកើនឡើងយ៉ាងខ្លាំង ចំពោះហានិភ័យនៃការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបក្នុងចំណោមអតិថិជនកម្ចី។ ហានិភ័យនៃការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបនេះ អាចកើតចេញពីទីផ្សារដែលកំពុងរីកចម្រើនយ៉ាងឆាប់រហ័ស ហើយវាស្របគ្នាជាមួយនឹងលទ្ធផលដែលបានរកឃើញកាលពីប៉ុន្មានឆ្នាំមុននៅក្នុងរដ្ឋ Andhra Pradesh នៃប្រទេសឥណ្ឌា។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវ អំពីបំណុលច្រើនលើសលុបវគ្គទី២ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមក្នុង ឆ្នាំ២០១៧⁴ ហើយបានរកឃើញថា ប្រជាជនកម្ពុជាប្រមាណជា ៩% មានបំណុលច្រើនលើសលុប ហើយអតិថិជនប្រមាណជា ៣០% ទៀតក៏ "អាចនឹងមាន" បំណុលច្រើនលើសលុបផងដែរ។ ការសិក្សាក៏បានរកឃើញទៀតថា មានតែអតិថិជនប្រមាណជា ២,២% តែប៉ុណ្ណោះដែលមានភាពយឺតយ៉ាវនៅក្នុងការសងប្រាក់កម្ចីរបស់ពួកគេលើសពី ៣០ថ្ងៃ ហើយប្រមាណជា ១៦% នៃអតិថិជនកម្ចីទាំងអស់ មិនអាចសងប្រាក់ទាន់កាលកំណត់ក្នុងខែ។ បើទោះបីជាអតិថិជនប្រមាណជា ២/៣ ក្នុងចំណោមអតិថិជនសរុបដែលជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប នៅតែបង់សងប្រាក់កម្ចីទាន់ពេលវេលាក៏ដោយ ក៏យើងនៅបន្តរកឃើញថា "ការកាត់បន្ថយគុណភាពអាហារ និងបរិមាណ

អាចអោយពួកគេពឹងផ្អែកលើខ្លួនឯងបាន (ប្រាក់កម្ចីពីគ្រឹះស្ថានផ្លូវការ គឺជាប្រាក់កម្ចីដែលមានការប្រាក់សមរម្យ ហើយគ្រឹះស្ថានមានតម្រូវការតែមួយគត់គឺ ការសងត្រឡប់មកវិញទាន់ពេលវេលា ជាជាងការទៅពឹងផ្អែកទៅលើប្រាក់កម្ចីក្រៅផ្លូវការដែលមានការចំណាយខ្ពស់)។

⁴ "Overindebtedness Study Cambodia II" (June 2017), unpublished.

អាហារ” គឺជាយុទ្ធសាស្ត្រចម្បងដែលពួកគេបានអនុវត្ត ដើម្បីអាចបំពេញកាតព្វកិច្ចសងប្រាក់កម្ចី របស់ពួកគេបាន⁵។ ការរកឃើញទាំងនេះវាបានបង្ហាញនូវនិន្នាការគួរឱ្យព្រួយបារម្ភមួយ ដែល ទាមទារឱ្យអ្នកផ្តល់សេវាប្រាក់កម្ចី ម្ចាស់ជំនួយ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ត្រូវចូលរួមក្នុងកិច្ចការមួយ នេះ។

ការស្ទង់មតិដាច់ដោយឡែកមួយទៀតជាមួយអតិថិជនមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុចំនួន ១.៧០០នាក់ នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៧ ដដែល បានរកឃើញថា អតិថិជនប្រមាណជា ២៧% ធ្លាប់ ឬ កំពុងមានភាពយឺត យ៉ាវ ក្នុងការសងប្រាក់កម្ចីត្រឡប់មកវិញ។ ក្នុងចំណោមអ្នកដែលមិនធ្លាប់យឺតយ៉ាវក្នុងការសងប្រាក់ កម្ចី (ប្រមាណជា៧៣%) គឺ ២២% ក្នុងចំណោមអ្នកទាំងនោះ បាននិយាយថា ពួកគេធ្លាប់បានជូន ដំណឹងដល់មន្ត្រីឥណទាន អំពីភាពលំបាកដែលពួកគេមានក្នុងការបំពេញកាតព្វកិច្ចសងបំណុល។ ការសិក្សាក៏បានរកឃើញផងដែរថា ប្រមាណជា ១/៣ ក្នុងចំណោមអ្នកចូលរួមស្ទង់មតិទាំងអស់ ពួក គេបានកាត់បន្ថយការចំណាយលើតម្រូវការមូលដ្ឋាន និងប្រមាណជា ១/៣ ផ្សេងទៀតបានខ្ចីប្រាក់ពី ប្រភពនានា និងចុងក្រោយប្រមាណជា ១៩% ត្រូវបានរកឃើញថាពួកគេបានលក់ទ្រព្យសម្បត្តិដើម្បី យកមកសងប្រាក់កម្ចី។ ប្រមាណ ២៨% ក្នុងចំណោមអ្នកដែលធ្លាប់ ឬ កំពុងមានលទ្ធភាពសងប្រាក់ កម្ចីទាន់ពេលនោះ គឺពួកគេបានកាត់បន្ថយការចំណាយលើតម្រូវការមូលដ្ឋាន និងប្រមាណជា ២៧% ទៀតបានខ្ចីប្រាក់ពីប្រភពនានា និង ១៥% បានលក់ទ្រព្យសម្បត្តិដើម្បីយកមកសងប្រាក់កម្ចី របស់ពួកគេ⁶។

ការរកឃើញទាំងនេះមិនបានកើតឡើងភ្លាមៗពីទីកន្លែងណាមួយនោះទេ ព្រោះក្តីបារម្ភអំពី ការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលប់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា បានកើតមានឡើងក្នុងអំឡុងឆ្នាំ២០១០។ បន្ទាប់ពីវិបត្តិហិរញ្ញវត្ថុសកលឆ្នាំ២០០៨-២០១០ អត្រាផលប៉ុន្តែដែលមានហានិភ័យ (PAR) បាន កើនឡើង ហើយការខ្ចីប្រាក់ពីច្រើនប្រភពត្រូវបានគេរកឃើញថា វាជាកត្តាជំរុញដ៏ចម្បងដែលនាំ ឱ្យមាន ការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបក្នុងចំណោមអតិថិជន។ Microfinance Index of Market Outreach and Saturation (MIMOSA) បានរាយការណ៍ពី ថាកម្ពុជាជាប្រទេសដែលមាន ទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុដែលឆ្លុះ និងមានអត្រាកំណើនដ៏ខ្ពស់មួយ។

⁵ “Overindebtedness Study Cambodia II” (June 2017), unpublished.

⁶ “Ilginisova, Valeria (2017), “Voice of the Client: An analysis of client satisfaction and consumer protection across four microfinance institutions in Cambodia”, MIX Market, 2017

ជាការឆ្លើយតប ភាគីពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត បានរួមគ្នា ដាក់ឱ្យដំណើរការការិយាល័យឥណទានកម្ពុជាក្នុងឆ្នាំ២០១២ ដែលការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា នេះគឺជាការបំពេញបន្ថែមនូវចំណុចសំខាន់ដែលមានការខ្វះខាតមួយចំនួន។ បើទោះបីជាចំណុចខ្វះ ខាតទាំងត្រូវបានបំពេញបន្ថែមក៏ដោយ ក៏ការព្រួយបារម្ភនៅកើតតែមាន។ នៅដើមឆ្នាំ២០១៦ គ្រោះ រាំងស្ងួតពីរឆ្នាំជាប់គ្នា បានធ្វើឱ្យមានការថយចុះនូវប្រាក់ចំណូលរបស់ប្រជាជននៅតាមជនបទជា ច្រើន។ ដូច្នេះយើងអាចនិយាយបានថា ឆ្នាំ២០១៦ គឺជាឆ្នាំដ៏សំខាន់ក្នុងការជំរុញឱ្យមានសកម្មភាព ដើម្បីឆ្លើយតបដល់ក្តីបារម្ភដែលបានកើតមានឡើង។

២. កម្លាំងព្រួយបារម្ភ និងចក្ខុវិស័យសម្រាប់វិធានផ្តល់ឥណទាន

ប្រឈមនឹងការព្រួយបារម្ភខ្លាំងអំពីបំណុលដ៏ច្រើនលើសលុបរបស់អតិថិជន វិនិយោគិន បរទេសនៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជា បានស្នើសុំការគាំទ្រពីសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បង្កើត នូវវិធានផ្តល់ឥណទាន ដែលកិច្ចការនេះនឹងបង្កើតនូវក្របខ័ណ្ឌស្វ័យបញ្ញត្តិមួយ ដើម្បីចៀសវាងនូវ ការអនុវត្តនានាដែលអាចនាំឱ្យអតិថិជនជំពាក់បំណុលលើសលុប។

ប្រវត្តិនៃកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងក្នុងកិច្ចការបង្កើតក្របខ័ណ្ឌស្វ័យបញ្ញត្តិនៅក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញ វត្ថុ ដែលយើងហៅថា វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ គឺវាមិនមានភាពជាវិជ្ជមាននោះទេ។ ការណ៍នេះបាន ធ្វើឱ្យយើងនឹកឃើញដល់ហេតុការណ៍ដ៏ល្បីល្បាញមួយ ដែលបានកើតឡើងនៅក្នុងប្រទេសឥណ្ឌា ក្នុងឆ្នាំ២០០៩ នៅពេលដែលគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងប្រទេសនោះ បានបង្កើតនូវក្រមសីល ធម៌សម្រាប់វិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ក្នុងគោលបំណងការពារអតិថិជន មុនពេលដែលវិបត្តិនៅក្នុងរដ្ឋ Andhra Pradesh បានកើតឡើង។ ដោយសារតែកង្វះខាតនូវយន្តការត្រួតពិនិត្យប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព បានធ្វើឱ្យគំនិតផ្តួចផ្តើមនោះបរាជ័យ។ ដោយបានរៀនសូត្រពីភាពបរាជ័យពីវិបត្តិនៅ ក្នុងរដ្ឋ Andhra Pradesh សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានបង្កើតនូវ dashboard ដែលអាចអោយ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា អាចធ្វើការត្រួតពិនិត្យប្រកបដោយឯករាជ្យភាព ក្នុងគោលបំណង ធានាថា គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់នឹងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។ Dashboard ដែលសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាយកមកផ្ទៀងផ្ទាត់នោះ គឺបានបង្កើតឡើងដោយយកសូចនាករ ដែលមានស្រាប់ពីទិន្នន័យរបស់ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។

វិនិយោគិនដើម្បីសង្គម និងការអភិវឌ្ឍ ចំនួន០៥ (ADA, BIO, FMO, Incofin និង Proparco) បានរួមគ្នាផ្តល់ជំនួយហិរញ្ញវត្ថុ សម្រាប់បង្កើតគម្រោងវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។ កិច្ចការ

ដែលវិនិយោគិនទាំងនោះបានធ្វើ គឺដើម្បីធានាថាអ្វីដែលគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុបានធ្វើ វាមិនត្រឹមតែ អាចបញ្ជាក់បានពីការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ពួកគេនោះទេ ប៉ុន្តែវាក៏បានបង្ហាញអំពីកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់ គ្រឹះស្ថានក្នុងការពង្រឹងខ្លួនឯង និងធានាបាននូវនិរន្តរភាពហិរញ្ញវត្ថុ។

ចក្ខុវិស័យសម្រាប់វិធានផ្តល់ឥណទាន គឺពិតជាគំនិតផ្តួចផ្តើមដ៏ល្អ វាបានក្លាយជា ឧទាហរណ៍នៃវិស័យមួយដែលបានបង្កើតគោលការណ៍ណែនាំជាក់លាក់ ហើយមានភាពសមស្រប ទៅនឹងភាពពិសេសនៃទីផ្សារនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ក្របខណ្ឌនៃការត្រួតពិនិត្យនេះ បានផ្តល់អោយ វិធាននេះមានអំណាចក្នុងការដាក់ពិន័យចំពោះការបំពាននានា និងលើកកម្ពស់អនុលោមភាព។ វិធាននេះមិនមែនបង្កើតឡើងដើម្បីវិសាយតែក្តីបារម្ភរបស់វិនិយោគិនផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទាំងនោះទេ ប៉ុន្តែ វាបានក្លាយជាយន្តការមួយក្នុងការជូនដំណឹងដល់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា នូវរាល់សកម្មភាពបំពាន នានាពីសំណាក់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដើម្បីឱ្យធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា បានដឹងថាមាន បញ្ហានៃការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបក្នុងចំណោមអតិថិជន និងបង្កើតបាននូវដំណោះស្រាយ បញ្ហារួមគ្នា។ វិធាននេះនឹងដឹកនាំគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ឱ្យឆ្ពោះទៅរកក្របខ័ណ្ឌរួមមួយ ដើម្បីអាចឱ្យអតិថិជនចៀសផុតការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប។ ជាចុងក្រោយ ក្រៅពីធនាគារ ជាតិនៃកម្ពុជា និង គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ គំនិតផ្តួចផ្តើមនេះក៏មានការចូលរួមពីតួអង្គផ្សេងទៀតនៅ ក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ រួមមានគ្រឹះស្ថានធនាគារពាណិជ្ជ គ្រឹះស្ថានធនាគារឯកទេស ការិយាល័យឥណ ទានកម្ពុជា និងវិនិយោគិនផ្តល់ប្រាក់កម្ចីដទៃទៀត។ គម្រោងនៃវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ មានការគិត គួរតាំងពីដើមទី ដើម្បីពង្រីក ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព ធ្វើការសាកល្បង ព្រមទាំងធ្វើការបំពេញបន្ថែមដោយ កិច្ចការស្រាវជ្រាវនានា ដើម្បីអាចអោយវិធាននេះឆ្លើយតបទៅនឹងការវិវឌ្ឍថ្មីៗនៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញ វត្ថុ ក៏ដូចជាដើម្បីធានាថាគ្រឹះស្ថានទាំងអស់នោះនឹងការពារអតិថិជនបានល្អបំផុត។

វិធានផ្តល់ប្រាក់ផ្តល់ប្រាក់កម្ចីត្រូវបានរៀបចំឡើងក្នុងគោលបំណងសំខាន់ចំនួនបី៖ ១.ការកែ លម្អការបញ្ជូនទិន្នន័យ; ២.ការអនុវត្តយន្តការការពារអតិថិជនឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង; និង ៣. ការ ទប់ស្កាត់ការប្រកួតប្រជែងដែលមិនសមរម្យ។ ក្នុងន័យនេះ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាបានកំណត់ នូវគោលដៅរបស់ខ្លួនដូចតទៅ៖

1. សមត្ថភាពខ្លីរបស់អតិថិជនត្រូវបានវាយតម្លៃយ៉ាងហ្មត់ចត់ និងត្រឹមត្រូវ

2. ការជំពាក់បំណុលច្រើន ការកើនឡើងយ៉ាងឆាប់រហ័សនៃបំណុលគ្រួសារ មូលហេតុសំខាន់នៃការជំពាក់បំណុលគេច្រើន និងការជំពាក់បំណុលគេជាយថាហេតុ ត្រូវបានកាត់បន្ថយ
3. មានទិន្នន័យគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីតាមដាននៃផលប៉ះពាល់ក្នុងកម្រិតគ្រឹះស្ថាន ចំពោះហានិភ័យជាប្រព័ន្ធ ព្រមទាំង
4. គោលការណ៍នៃការការពារអតិថិជនត្រូវបានអនុវត្ត ដោយសង្កត់ធ្ងន់ជាពិសេសទៅលើការអនុវត្តការប្រមូលប្រាក់កម្ចីមកវិញប្រកបភាពត្រឹមត្រូវ និងសមស្រប។

មកទល់នឹងថ្ងៃនេះ គំនិតផ្តួចផ្តើមនៃវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីរបស់ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ត្រូវបានគាំទ្រដោយវិនិយោគិនដើម្បីសង្គម និងការអភិវឌ្ឍជាង ២០គ្រឹះស្ថាន (ដែលវិនិយោគិនទាំងអស់នោះ ជាអ្នកមានភាគហ៊ុនសំខាន់ៗនៅក្នុងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា) ក៏ដូចជាធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និង ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។ សមាជិករបស់ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ជាទូទៅ គឺយល់ស្របនូវវិធីសាស្ត្រដែលបានដាក់បញ្ចូលក្នុងវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។

៣. ការពង្រីកវិធានផ្តល់ឥណទានដល់គ្រឹះស្ថានធនាគារ ដែលផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច

ចាប់តាំងពីវិធានផ្តល់ឥណទាន ត្រូវបានបង្កើតឡើងជាលើកដំបូងក្នុងឆ្នាំ២០១៦ មក សមាជិកសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាមួយចំនួនធំបានកំឡាយខ្លួនទៅជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ។ ធនាគារចំនួន៥ដែលមានផលប៉ុន្តែឥណទានភាគច្រើននៅក្នុងទីផ្សារកម្ចីខ្នាតតូច រួមមាន៖ ធនាគារឯកទេស អ៊ីអនធនាគារ ហត្ថា ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហ្សូរ ធនាគារ ហ្វីលីព និងធនាគារ ស្ថាបនា។ ធនាគារ អេស៊ីលីដា នៅតែមានចំណែកផលប៉ុន្តែឥណទានខ្នាតតូចចំនួន ៤៩% ធៀបនឹងផលប៉ុន្តែសរុបរបស់ខ្លួន ហើយបើគិតជាបរិមាណផលប៉ុន្តែប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច គឺធំជាងគេទីពីរបន្ទាប់ពីគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់។ គិតត្រឹមខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២០ ធនាគារទាំង០៦ បានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច សរុបចំនួន ៥ពាន់លានដុល្លារអាមេរិក ដល់អតិថិជនចំនួន ៨៦០.៥៩៨នាក់។ យោងតាមការប្រៀបធៀបគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទាំង០៦ (អេស៊ីមខេ អម្រឹត អិលអូអិលស៊ី មហានគរ ប្រាសាក់ និង ដាប់ប៊ែលយូប៊ី ហ្វាយនែន) បានផ្តល់សេវាប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូចចំនួនដិត ៦ពាន់លានដុល្លារអាមេរិក ដល់អតិថិជនសរុបចំនួន ១.៦២៩.៥៨៥នាក់ ។

បើយើងរាប់បញ្ចូលផលប៉ុន្តែកម្ចីខ្នាតតូចរបស់ធនាគារ អេប៊ីអេ និងធនាគារប្រៃសណីយ៍កម្ពុជា បូករួមទាំងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ បន្ទាប់ពីប្រាសាក់នឹងក្លាយទៅជាគ្រឹះស្ថានធនាគារនោះ នោះមានន័យថាសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា នឹងមានចំនួនអតិថិជនជិតពាក់កណ្តាលនៃ ចំនួនអតិថិជនកម្ចីសរុបនៅក្នុងទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ នៃប្រទេសកម្ពុជាក្នុងពេលឆាប់ៗនេះ។

ដោយមើលឃើញថា ផ្នែកដែលកំពុងរីកចម្រើននៃទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ មិនត្រូវបានចងក្លាប់ ដោយវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាទៀតទេនោះ ទើបនៅក្នុងខែមករា ឆ្នាំ ២០២១ គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុរបស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានអនុម័តគាំទ្រដល់ ការអភិវឌ្ឍវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីថ្មីដែលត្រូវអនុវត្តស្មើគ្នា ចំពោះសមាជិកនៃសមាគមទាំងពីរដែល ផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច ហើយនៅក្នុងខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សមាគមធនាគារ នៅកម្ពុជា បានអនុម័តជាគោលការណ៍នូវវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរួចរាល់។

ផ្នែកខាងក្រោមនេះ នឹងបង្ហាញពីការរកឃើញពីការស្រាវជ្រាវ និងអនុសាសន៍សម្រាប់វិធាន ផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមទាំងពីរ និងវិធីសាស្ត្រជាដំណាក់កាលៗ សម្រាប់ការអនុវត្តវិធាននេះ។

IV. ការបង្កើតវិធានផ្តល់ឥណទានរួមរបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា

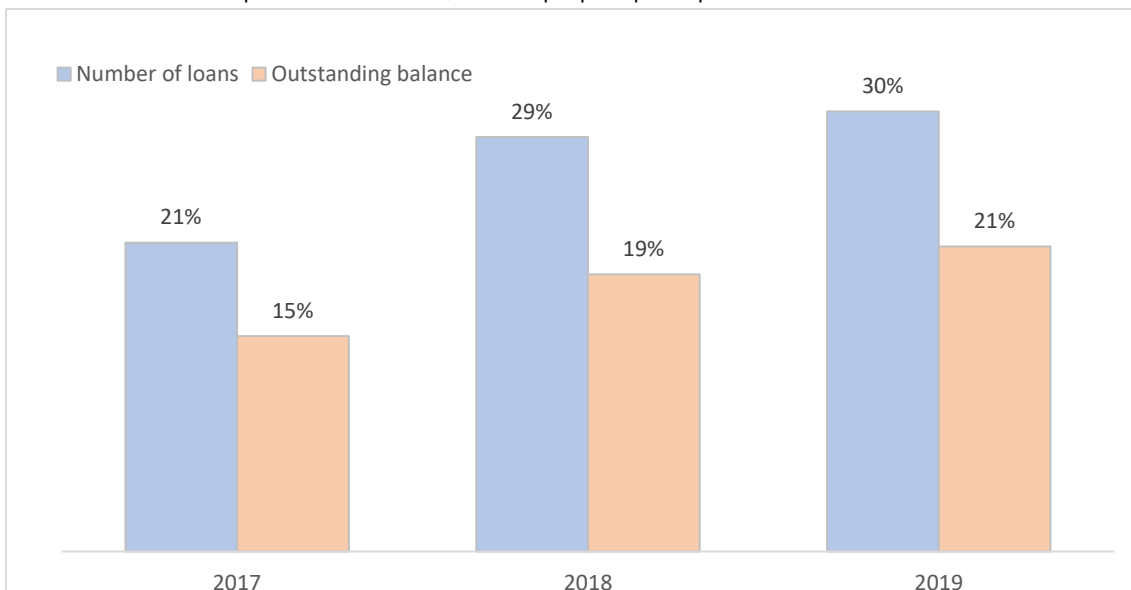
ការបង្កើតវិធានផ្តល់ឥណទានរួមរបស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នេះគឺត្រូវឱ្យមានជំហានសំខាន់ៗចំនួនពីរគឺ៖

1. ការកំណត់ទីផ្សារសម្រាប់ការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន
2. ការកំណត់នូវវិធាន ដែលនឹងត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានទាំងអស់នៅក្នុងទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

១. ការកំណត់ទីផ្សារសម្រាប់ការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន

ចំនួនអតិថិជនដែលកំពុងមានកម្ចីត្រួតស៊ីគ្នាជាមួយសមាជិករបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានកើនឡើងជាលំដាប់។ គិតត្រឹមខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៩ អតិថិជនដែលទទួលសេវាប្រាក់កម្ចីត្រួតស៊ីគ្នាពីសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាមានចំនួនប្រមាណជា ៣០% នៃចំនួនអតិថិជនក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុខ្នាតតូចទាំងអស់ ហើយត្រូវនឹងចំនួនប្រមាណជា ២១% នៃផលប៉ុន្តែឥណទានប្រាក់កម្ចីសរុបក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុខ្នាតតូចទាំងមូល (គំនូសតាង ១) ។

គំនូសតាង ១. ភាគរយអតិថិជនប្រាក់កម្ចី និងផលប៉ុន្តែឥណទាន ដែលត្រួតស៊ីគ្នាក្នុងចំណោមសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ វាត្រូវបានកំណត់ថា មានប្រាក់កម្ចីយ៉ាងហោចណាស់មួយពីសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ក្នុងអំឡុងពេល 3 ឆ្នាំ។



ប្រភព: ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា

ផ្ទុយពីការរំពឹងទុក អតិថិជនដែលមានកម្ចីត្រួតស៊ីគ្នារវាង សមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅ កម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា មិនត្រឹមតែមាននៅក្នុងផ្នែកខាងលើនៃទីផ្សារកម្ចីខ្នាតតូច ប៉ុណ្ណោះទេ គឺប្រមាណជា ២/៣ (៦៧,៧%) នៃអតិថិជនដែលខ្ចីត្រួតស៊ីគ្នាពីសមាជិកទាំងពីរនៃ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ក៏មានប្រាក់កម្ចីតិចជាង \$១០.០០០ សូម្បីតែអតិថិជនដែលមានទំហំប្រាក់កម្ចីធំៗក៏ដូច្នោះដែរ។ ភាគច្រើននៃអ្នកខ្ចីទាំងនេះ (៨៥,១%) បានខ្ចីប្រាក់តិចជាង \$២០.០០០ (គំនូសតាង ២)។

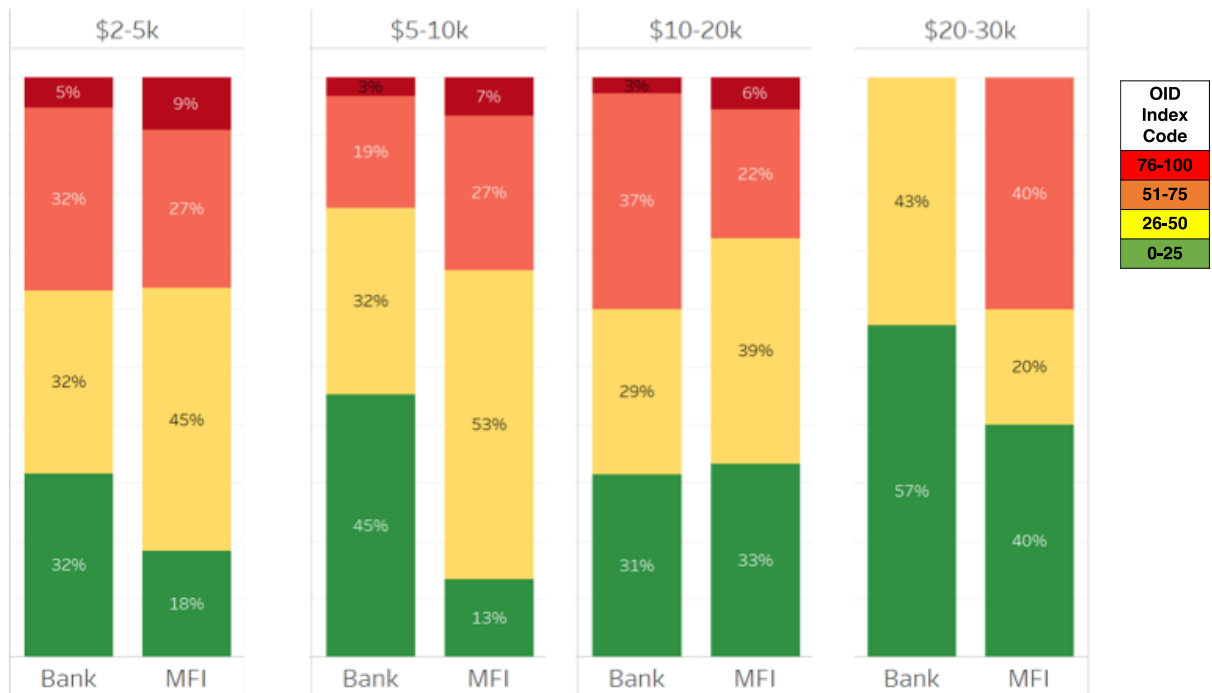
គំនូសតាង ២. អតិថិជនដែលខ្ចីត្រួតស៊ីគ្នារវាងសមាជិករបស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា តាមទំហំប្រាក់កម្ចី

	Largest loan									Total
	<1k	1-3k	3-5k	5-10k	10-20k	20-30k	30-40k	40-50k	>50k	
<1k	4.8%	19.1%	11.3%	16.1%	11.1%	2.9%	1.2%	0.5%	0.7%	67.7%
1-3k		2.9%	3.3%	5.6%	4.9%	1.6%	0.7%	0.3%	0.6%	19.9%
3-5k			0.3%	1.3%	1.5%	0.6%	0.3%	0.1%	0.3%	4.5%
5-10k				0.7%	1.7%	0.9%	0.5%	0.2%	0.6%	4.5%
10-20k					0.5%	0.6%	0.4%	0.2%	0.7%	2.4%
20-30k						0.1%	0.1%	0.1%		
30-40k							0.0%	0.0%	0.5%	0.9%
40-50k								0.0%		
>50k									0.1%	0.1%
Total	4.8%	22.0%	15.0%	23.7%	19.6%	6.6%	3.3%	1.5%	3.5%	100.0%

ការវិភាគបន្ថែមត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការបែងចែក អ្នកចូលរួមផ្តល់សម្ភាស របស់វិធាន ផ្តល់ឥណទាននេះ តាមទំហំកម្ចី និងប្រភពនៃប្រាក់កម្ចីធំបំផុត (រវាងសមាជិកសមាគមធនាគារនៅ កម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា) រួចធ្វើការគណនាសន្ទស្សន៍បំណុលច្រើនលើសលុប (Over-Indebtedness Index-OIDI) សម្រាប់ក្រុមនីមួយៗ។ (សម្រាប់ព័ត៌មានលម្អិតស្តីពីការ បង្កើត OIDI សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក)។

លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវក៏បានបង្ហាញថា សរុបមកកម្រិតនៃបំណុលច្រើនលើសលុប គឺវា ស្រដៀងគ្នា ទាំងអតិថិជននៃសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប៉ុន្តែចំនួនអតិថិជនដែលជំពាក់បំណុលច្រើន ព្រមទាំងមានប្រាក់កម្ចីធំជាង \$២០.០០០ នោះ គឺមាន ភាគតិចតូចបំផុត ដោយរួមទាំងអតិថិជនដែលមានឥណទានច្រើនគ្រឹះស្ថាន (ឧ. ប្រាក់កម្ចីសកម្ម ជាមួយគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីលើសពី ៣គ្រឹះស្ថាន (> ៣) ។

តំនូសតាងទី ៣៖ សន្ទស្សន៍ OID សម្រាប់អតិថិជនដែលមានប្រាក់កម្ចីសកម្មជាមួយគ្រឹះស្ថានផ្តល់ផ្តល់ប្រាក់កម្ចី > ៣ គ្រឹះស្ថាន



ដោយផ្អែកលើព័ត៌មាននេះ គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ បានយល់ព្រមស្នើឱ្យកំណត់ វិធានផ្តល់ឥណទានរួមគ្នារវាង សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា លើ វិធានពហុកម្ចី ដូចខាងក្រោម៖

- 1) ការផ្តល់ប្រាក់កម្ចីដោយសមាជិកណាមួយនៃ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមី ក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹងត្រូវបានចាត់ទុកថាបំពានលើវិធានផ្តល់ឥណទានរួមគ្នារវាង សមាគម ធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប្រសិនបើលក្ខខណ្ឌខាងក្រោមត្រូវបាន គេរកឃើញ៖

ក) អតិថិជនកម្ចី ដែលបានរកឃើញនៅក្នុងប្រព័ន្ធទិន្នន័យរបស់ ការិយាល័យឥណទាន កម្ពុជា ហើយកំពុងមានប្រាក់កម្ចីសកម្ម ពីគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុចំនួនបី (៣) ឬច្រើនជាង នេះ។ ម្យ៉ាងទៀត ប្រាក់កម្ចីដែលសកម្មទាំងនោះ គឺគ្មានប្រាក់កម្ចីទាំងឡាយណាដែល ទឹកប្រាក់ បានបញ្ចេញដោយគ្រឹះស្ថានទាំងនោះមានទំហំច្រើនជាង \$២០.០០០ ឬសម មូលនឹងរូបិយប័ណ្ណផ្សេងទៀត។

ខ) កថាខណ្ឌ (1.ក) គឺ “នឹងត្រូវបានរាប់បញ្ចូលថាបំពានវិធាន” ដោយប្រភេទនៃកម្ចីខាងក្រោមត្រូវបានដកចេញពីការគណនាវិធាន៖

1. បណ្ណតំណទានដែលមានការធានា (Secured Credit Card)
2. បណ្ណតំណទានដែលគ្មានការធានា (Unsecured Credit Card)
3. បណ្ណតំណទានបញ្ចូលគ្នា (Combined Credit Card)
4. បណ្ណតំណទានអាជីវកម្ម (Business Credit Card)
5. តំណទានវិបារូប័រ (Overdraft Facility)
6. តំណទានសម្រាប់ទុនបង្វិល (Revolving Loans)
7. តំណទានពាណិជ្ជកម្ម (Trade Finance Loans)
8. តំណទានទាំងឡាយណាដែលមានសមតុល្យ តិចជាង ១០% (<១០%) នៃទឹកប្រាក់កម្ចីដើម

2) ដោយសារតែមិនមានស្តង់ដារទូទៅសម្រាប់ការគណនា ឬផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រាក់ចំណូលរបស់អតិថិជននៅក្នុងផ្នែកនេះ ដូច្នេះកម្រិតបំណុលសរុប (ការបង់រំលស់ប្រចាំខែសម្រាប់ប្រាក់កម្ចីដែលមានស្រាប់ និងប្រាក់កម្ចីថ្មីធៀបនឹងប្រាក់ចំណូល) របស់អតិថិជនគឺមិនអាចប្រើប្រាស់ដើម្បីកំណត់ថាគ្រឹះស្ថានបានបំពានដែនកំណត់នៃវិធានប្រាក់កម្ចី បី (៣) គ្រឹះស្ថាន ឬច្រើនជាងនេះឡើយ។

3) ការផ្តល់ប្រាក់កម្ចីមួយចំនួនដែលបំពានលើវិធាននេះ អាចត្រូវបានអនុញ្ញាត ក៏ប៉ុន្តែត្រូវស្ថិតក្រោមកម្រិតនៃការអនុញ្ញាត ដែលត្រូវបានកំណត់ដោយក្រុមការងាររួមគ្នា នៃគម្រោងវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចី។

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានអនុម័តចំពោះសំណើនេះ នៅក្នុងកិច្ចប្រជុំរបស់ខ្លួនកាលពីថ្ងៃទី១៣ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២១។

២. ការកំណត់វិធាន ដែលត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទាំងអស់នៅក្នុងទីផ្សារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

ក្រុមការងារវិធានផ្តល់តំណទាន បានគ្រោងទុក និងរៀបចំថវិកា ដើម្បីធ្វើការបញ្ជាក់បន្ថែមនៃវិធានផ្តល់តំណទាន ហើយបានស្នើទៅសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាដើម្បីធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ប៉ុន្តែដោយមានការរីករាលដាលនៃជំងឺកូវីដ-១៩ ព្រមទាំងការហាមឃាត់ការធ្វើដំណើរដែលចាប់ផ្តើមនៅខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២១ បានបង្ខំឱ្យក្រុមការងារវិធានផ្តល់តំណទាន ពន្យារពេលការស្រាវជ្រាវរបស់ខ្លួន។

ជំនួសឱ្យការស្រាវជ្រាវថ្មី ក្រុមការងារផ្តល់ប្រាក់កម្ចីបានសម្រេចចិត្តពិនិត្យមើលឱ្យកាន់តែស៊ីជម្រៅទៅលើទិន្នន័យដែលត្រូវបានជ្រើសរើសរួចនៅក្នុងឆ្នាំ២០១៩-២០២០ ដោយបានជ្រើសរើសគំរូគំរូនៃអ្នកខ្ចីឥណទានខ្នាតតូចចំនួន ២០០នាក់ ដែលចំនួនពាក់កណ្តាលនៃគំរូទាំងនោះបានទទួលប្រាក់កម្ចីធំៗពីសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងមានចំនួនពាក់កណ្តាលទៀតខ្ចីពីសមាជិកសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (សម្រាប់ព័ត៌មានលម្អិត សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក) ។

ក្រុមការងារបានសហការជាមួយ ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា ដើម្បីធ្វើការវិភាគគំរូដោយពិនិត្យមើលប្រវត្តិនៃការខ្ចីប្រាក់ និងការទូទាត់សងរបស់គំរូសំណាកទាំងនោះរួចហើយធ្វើការប្រៀបធៀបប្រវត្តិនៃការខ្ចីប្រាក់របស់ពួកគេទៅនឹង ODI របស់ពួកគេ។ ការងារទាំងអស់នេះត្រូវបានធ្វើឡើងតាមរយៈប្រព័ន្ធបញ្ជាពីចម្ងាយ (remote) ដោយសារតែការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា មិនអនុញ្ញាតឱ្យចម្លងព័ត៌មានពីមូលដ្ឋានទិន្នន័យរបស់ខ្លួន ហើយក៏មិនអាចជួបប្រជុំដោយផ្ទាល់មុខផងដែរ ដោយសារតែមានការរឹករាលដាលនៃជំងឺកូវីដ-១៩។

ការវិភាគនេះបានបង្ហាញពីទំនាក់ទំនងដ៏រឹងមាំរវាងសន្ទស្សន៍ ODI និងការខ្ចីប្រាក់ច្រើនគ្រឹះស្ថាន ជាពិសេសសក្តុងចំណោមអតិថិជនដែលមានទំនាក់ទំនងឥណទានជាមួយគ្រឹះស្ថានច្រើនជាង៣ (>៣) ។

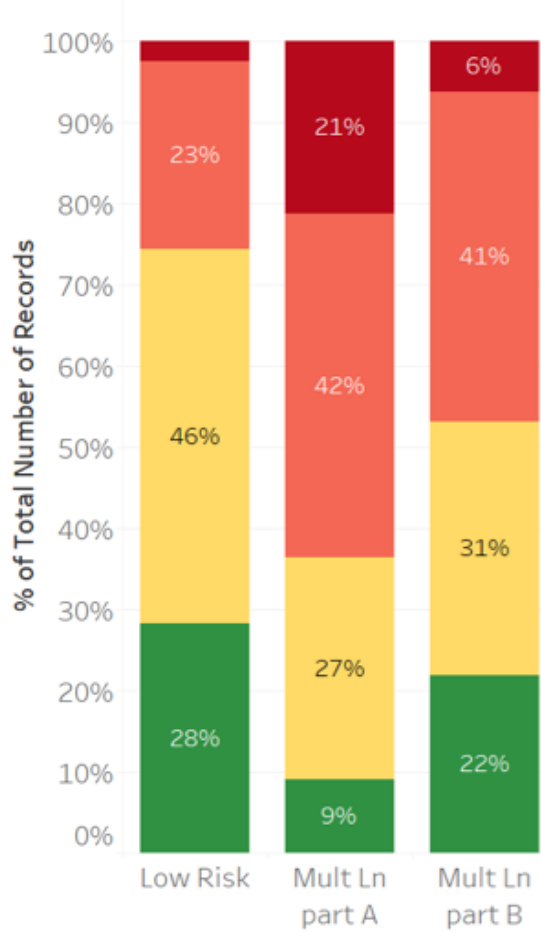
ការស្រាវជ្រាវវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានរកឃើញពីផលប៉ះពាល់នៃប្រាក់កម្ចីច្រើនគ្រឹះស្ថាន លើអតិថិជនបីក្រុម (អតិថិជនទាំងអស់នោះគឺមានតំបន់ភូមិសាស្ត្រដូចគ្នា)៖

- **ក្រុមមានហានិភ័យទាប៖** អតិថិជនដែលមានប្រាក់កម្ចីសកម្មមួយ និងមិនមានការផ្តល់ឥណទានឡើងវិញក្នុងអំឡុងពេល ១៨ខែ កន្លងមក។
- **ក្រុមមានប្រាក់កម្ចីច្រើនគ្រឹះស្ថាន ផ្នែក A៖** អតិថិជនដែលមានប្រាក់កម្ចីពីគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុបី (៣) ឬច្រើនជាងនេះ។
- **ក្រុមមានប្រាក់កម្ចីច្រើនគ្រឹះស្ថាន ផ្នែក B៖** អតិថិជនដែលមានកម្ចីសកម្មចំនួន៣គ្រឹះស្ថាន ដែលក្នុងនោះមាន កម្ចីឯកកត្តជនចំនួន២គ្រឹះស្ថាន និងមួយកម្ចីទៀតជាកម្ចីក្រុម ឬ ជាកម្ចីឯកកត្តជនដែលមានទឹកប្រាក់កម្ចីតិចជាង \$១.០០០។

លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវ (គំនូសតាងទី 4) បានបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់ថា អតិថិជននៅក្នុងក្រុមមានហានិភ័យទាប មានកម្រិត ODI ទាបបំផុត ក្នុងខណៈពេលដែលអ្នកនៅក្នុង ក្រុមផ្នែក A មានកម្រិត ODI ខ្ពស់បំផុត ដោយក្រុមការងារបានរកឃើញនូវការបញ្ជាក់ថា វាពិតជាមានភាពខុសគ្នានៃ

OIDI រវាង ក្រុមមានហានិភ័យទាប និង ក្រុមផ្នែក A ដោយមានការកម្រិតនៃភាពជឿជាក់ ៩៥% (statistically significant at 95% confidence)។ ហើយក៏បានរកឃើញផងដែរអំពី ភាពមិនមានទំនាក់ទំនងគ្នាទាល់តែសោះរវាង ក្រុមមានហានិភ័យទាប និង ក្រុមផ្នែក B ដោយមាន កម្រិតនៃភាពជឿជាក់ ៩៥% (statistically significant at 95% confidence)។

តារាងទី 4៖ សន្ទស្សន៍ OID សម្រាប់អតិថិជននៅក្នុងក្រុមផ្នែក A និងក្រុមផ្នែក B ធៀបនឹងក្រុមដែលមានហានិភ័យទាប

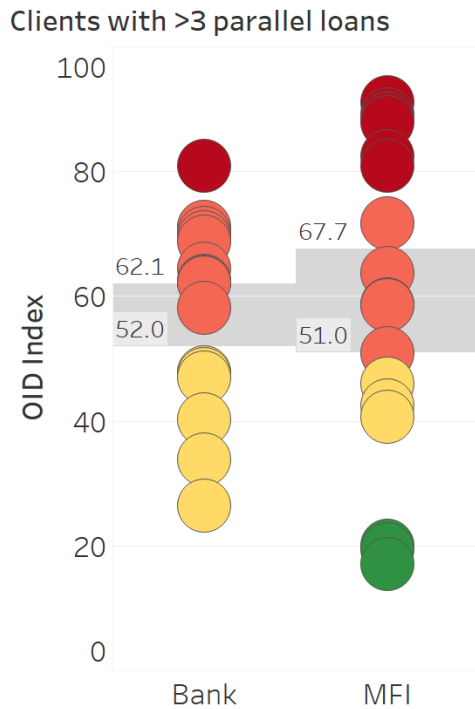


ដោយផ្អែកលើការរកឃើញទាំងនេះ នៅក្នុងខែមីនា ឆ្នាំ២០២១ សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានកែសម្រួលវិធានពហុកម្មី នៅក្នុងវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់ខ្លួនដូចតទៅ៖

គ្រឹះស្ថានទាំងអស់ មិនអាចផ្តល់ប្រាក់កម្ចីដល់អតិថិជនណាដែលកំពុងមានប្រាក់កម្ចីជាក្រុមនិង/ឬ កម្ចីឯកកត្តជន ចំនួនបី (៣) គ្រឹះស្ថាន ឬច្រើនជាងនេះនោះទេ។ ដែនកំណត់អតិបរមានៃការបំពានវិធានពហុកម្មី គឺ ២% ។

ការស្រាវជ្រាវក៏បានរកឃើញទៀតថា អតិថិជនដែលមានប្រាក់កម្ចីច្រើនជាង ៣ គ្រឹះស្ថាន (>3) មាន OIDI ខ្ពស់ មិនថាប្រាក់កម្ចីធំបំផុតរបស់ពួកគេ ជាកម្ចីមកពីសមាជិក សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬ ជាកម្ចីពីសមាជិកសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នោះឡើយ (សូមពិនិត្យគំនូសតាងទី៥)។

គំនូសតាងទី 5៖ កម្រិតសន្ទស្សន៍ ODI សម្រាប់អតិថិជនដែលមានប្រាក់កម្ចីសកម្ម ច្រើនជាងបីគ្រឹះស្ថាន (>៣) ***ប្រភេទនៃគ្រឹះស្ថាន ត្រូវបានកំណត់ដោយ គ្រឹះស្ថានដែលបានឱ្យប្រាក់កម្ចីធំបំផុតដល់អតិថិជន



(លេខពណ៌ប្រផេះ តំណាងឱ្យពិន្ទុ OIDI ជាមធ្យមដែលមានកម្រិតនៃភាពជឿជាក់ ៨០% (80% confidence level))

ក្រុមការងារវិធានផ្តល់ឥណទាន និង ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា បានរកឃើញថា ទោះបីជា ការខ្ចីប្រាក់ពីច្រើនគ្រឹះស្ថាន វាមានភាពជាប់ទាក់ទងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងទៅនឹងបំណុលច្រើនលើសលុបក៏ដោយ ប៉ុន្តែវាមិនមានទំនាក់ទំនងស្របគ្នាជាមួយនឹងបុរេហិរញ្ញប្បទាន និង OIDI ព្រមទាំងសូចនាករផ្សេងទៀតរបស់អតិថិជននោះទេ។ នេះអាចប្រហែលមកពីចំនួនគំរូអតិថិជនដែលត្រូវបានជ្រើសរើសមកសម្ភាសមានចំនួនតិចពេក ដើម្បីមានភាពសមស្របនៅក្នុងការយកមកវិនិច្ឆ័យលើការស្រាវជ្រាវវិធានពហុកម្ចីនេះ។ ដូច្នេះដើម្បីឱ្យការវិនិច្ឆ័យបានពេញលេញទៅលើទំនាក់ទំនងនៃបុរេហិរញ្ញប្បទាន និង OIDI ទាំងនោះ គឺយើងចាំបាច់តម្រូវឱ្យមានការស្រាវជ្រាវបន្ថែម ដែលការស្រាវជ្រាវនោះនឹងផ្តោតជាពិសេសទៅលើការផ្តល់ បុរេហិរញ្ញប្បទាន និងការអនុវត្តឥណទានផ្សេងៗទៀត។

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ការផ្តល់បុសហិរញ្ញប្បទាន នៅតែជាធាតុផ្សំដ៏សំខាន់នៃវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាជិកសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ ការផ្តល់បុសហិរញ្ញប្បទាននេះ គឺជាការជំនួសប្រាក់កម្ចីសកម្ម ជាមួយនឹងប្រាក់កម្ចីថ្មីដែលមានទំហំធំជាង។ វាបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រអាជីវកម្មរបស់គ្រឹះស្ថានដែលផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតធំ ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច និងប្រាក់កម្ចីខ្នាតមីក្រូ។ ឧទាហរណ៍ អតិថិជនម្នាក់ៗចាំប្រាក់កម្ចី ៥០០ ដុល្លារអាមេរិក អាចស្នើសុំជំនួសដោយប្រាក់កម្ចី ១.៥០០ ដុល្លារអាមេរិក ហើយប្រាក់កម្ចី ២.០០០ ដុល្លារអាមេរិក អាចត្រូវបានជំនួសដោយប្រាក់កម្ចី ៥.០០០ ដុល្លារអាមេរិក (ដែលជាធម្មតាប្រាក់កម្ចីថ្មីនោះមានលក្ខខណ្ឌកម្ចីវែងជាងមុន ដែលរយៈពេលវែងជាងមុននេះអាចឱ្យអតិថិជនមានលទ្ធភាពបង់សងប្រចាំខែ ដូចគ្នានឹងការបង់សងកម្ចីមុន)។ ការចាកចេញពីគ្រឹះស្ថានមួយទៅគ្រឹះស្ថានមួយ វាពាក់ព័ន្ធនឹងបន្ទុកបន្ថែមផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ និងហានិភ័យចំពោះអ្នកខ្ចី ដូច្នេះហើយ ជារឿយៗគ្រឹះស្ថានសាមីគឺជាអ្នកផ្តល់បុសហិរញ្ញប្បទានដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន។ ការផ្តល់បុសហិរញ្ញប្បទានដោយគ្រឹះស្ថានផ្សេង គឺមានត្រឹមតែ ៨% ប៉ុណ្ណោះ ដែលគ្រឹះស្ថានទាំងនោះ គឺជាសមាជិករបស់សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ ដូច្នេះដើម្បីបញ្ចៀសនូវការចាកចេញរបស់អតិថិជនទៅកាន់គ្រឹះស្ថានដែលជាដៃគូប្រកួតប្រជែង គ្រឹះស្ថានទាំងនោះបានប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រផ្តល់បុសហិរញ្ញប្បទានជូនដល់អតិថិជនរបស់ពួកគេតែម្តង។

ដោយហេតុនេះហើយ ទើបវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានអនុវត្តនូវវិធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម៖

១. ការអនុវត្តនូវវិធាន៖

ការកំណត់ទៅលើការផ្តល់ប្រាក់កម្ចី ត្រូវអនុវត្តចំពោះការចេញប្រាក់កម្ចីថ្មីដល់អតិថិជនក្នុងរង្វង់១៥ថ្ងៃ មុន ឬក្រោយ ការបង់ផ្តាច់ប្រាក់កម្ចីដែលមានស្រាប់ មុនថ្ងៃផុតកំណត់ផ្លូវការ។ វិធាននេះត្រូវបានអនុវត្ត មិនថាតែប្រាក់កម្ចីទាំងពីរ (បញ្ចេញថ្មី និងសងផ្តាច់) ដែលត្រូវបានចេញដោយគ្រឹះស្ថានផ្សេងគ្នា ឬគ្រឹះស្ថានតែមួយ។

២. សូចនាករពេលវេលា៖

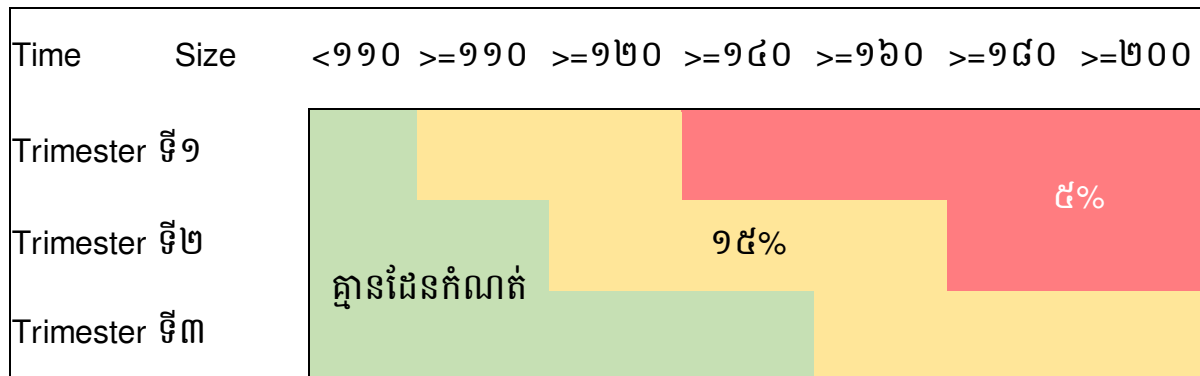
រយៈពេលខ្លីរបស់អតិថិជន ត្រូវបានកំណត់ជាបីកង់ស្មើៗគ្នា (Trimesters)។ ឧទាហរណ៍ កម្ចីដែលមានរយៈពេល ១ឆ្នាំ (១២ខែ) មាន Trimesters នីមួយៗគឺ ៤ខែ ដូច្នេះខែទី៤ គឺស្ថិតនៅក្នុង Trimesters ទីមួយ ហើយខែទី៥ គឺនៅក្នុង Trimesters ទីពីរ។ សម្រាប់ប្រាក់កម្ចីរយៈពេល ៣ឆ្នាំ (៣៦ខែ) ខែទី២០ គឺនៅក្នុង trimesters ទីពីរ ហើយខែទី៣០ គឺនៅក្នុង Trimesters ទីបី។

៣. សូចនាករទំហំប្រាក់កម្ចី៖

ទំហំនៃការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទានត្រូវបានគណនាដូចតទៅ៖ ចំនួនសរុបនៃប្រាក់កម្ចីថ្មី (ដែលបានបញ្ចេញដោយគ្រឹះស្ថាន) ចែកនឹងចំនួនដើមនៃប្រាក់កម្ចីចាស់ (បង់ផ្តាច់)។ ក្នុងករណីដែលប្រាក់កម្ចីច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុរេហិរញ្ញប្បទាន នោះចំនួនប្រាក់កម្ចីទាំងនោះនឹងត្រូវសរុបរួមគ្នា។ ឧទាហរណ៍ មានកម្ចីច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុរេហិរញ្ញប្បទានដោយប្រាក់កម្ចីថ្មីតែមួយ ដូច្នោះចំនួនទឹកប្រាក់កម្ចីថ្មីនឹងត្រូវយកទៅចែកដោយចំនួនប្រាក់កម្ចីដើម ដែលបានសរុបរួមគ្នានៃប្រាក់កម្ចីដែលត្រូវសង។ ឧទាហរណ៍ អតិថិជនម្នាក់ដែលមានប្រាក់កម្ចី ៥០០ ដុល្លារអាមេរិក ចំនួន២គ្រឹះស្ថាន ហើយជំនួសដោយប្រាក់កម្ចីថ្មីចំនួន ១.២០០ ដុល្លារអាមេរិក ពី១គ្រឹះស្ថាន នោះលទ្ធផលនឹងបង្ហាញថាមានការបង្កើនទំហំប្រាក់កម្ចីដល់ ១២០%។ ប្រសិនបើចំនួនប្រាក់កម្ចីដើមដែលបានសរុបរួមគ្នានៃប្រាក់កម្ចីដែលត្រូវបង់ ធំជាង ២០.០០០ ដុល្លារអាមេរិកនោះ នោះដែនកំណត់នៃការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន នឹងមិនត្រូវយកមកគណនានោះទេ។

ដោយផ្អែកលើស្ថានភាពទាំងនេះ ការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទានត្រូវបានបែងចែកទៅជា ៣ "តំបន់"។ ទី១៖ "តំបន់ក្រហម" គឺជាប្រាក់កម្ចីដែលស្ថិតក្នុងការផ្តល់បុរេហិរញ្ញប្បទាន នៅដើមដំបូងនៃវដ្តកម្ចីរបស់អតិថិជនជាមួយនឹងប្រាក់កម្ចីថ្មីដែលធំជាង។ ទី២៖ "តំបន់លឿង" គឺជាប្រាក់កម្ចីដែលបានកើតឡើងនៅពេលបន្ទាប់ ហើយស្ថិតនៅក្នុងវដ្តនៃប្រាក់កម្ចីចាស់ និង/ឬ ការផ្តល់ប្រាក់កម្ចីថ្មីនោះបានធ្វើឱ្យមានការកើនឡើងក្នុងទំហំបន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។ ចំណែក ទី៣៖ "តំបន់បៃតង" គឺជាប្រាក់កម្ចីដែលបានកើតឡើងនៅចុងបញ្ចប់នៃវដ្តកម្ចីនៃប្រាក់កម្ចីចាស់ ហើយមានការកើនឡើងក្នុងទំហំបន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។ រូបភាពទី១ ខាងក្រោមបង្ហាញពីដែនកំណត់ ដែលគិតជាភាគរយនៃប្រាក់កម្ចីដែលបានបញ្ចេញ ធៀបនឹងអនុបាតរបស់បុរេហិរញ្ញប្បទាន ដែលស្ថិតនៅលើ អ័ក្ស "X" (បុរេហិរញ្ញប្បទានលើប្រាក់កម្ចីដើម) និង trimester ដែលស្ថិតនៅលើអ័ក្ស "Y"។ វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ បានកំណត់កម្រិតអតិបរមាត្រឹម ៥% សម្រាប់កម្ចីស្ថិតក្នុង "តំបន់ក្រហម" និង ១៥% សម្រាប់កម្ចីស្ថិតក្នុង "តំបន់លឿង"។ ឥណទានក្នុង "តំបន់បៃតង" គឺមិនមានការកំណត់កម្រិតអតិបរមាឡើយ។ ដែនកំណត់អតិបរមាសម្រាប់ "តំបន់ក្រហម" ៥% នោះគឺមានន័យថាវិធានផ្តល់ឥណទាន អនុញ្ញាតឱ្យគ្រឹះស្ថានបំពានវិធានបុរេហិរញ្ញប្បទានក្នុង "តំបន់ក្រហម" បានខ្ពស់បំផុតត្រឹមតែ៥% តែប៉ុណ្ណោះ ដោយឡែកគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុសាមីគួរតែព្យាយាមរក្សាកម្រិតឱ្យទាបដល់កម្រិតតិចជាង២% ចំពោះការបំពានក្នុង "តំបន់ក្រហម" នោះ។ ដែនកំណត់នេះត្រូវបានអនុម័តដោយ Smart Campaign ដែលបច្ចុប្បន្នគ្រប់គ្រងដោយ Social Performance Task Force (SPTF) និង CERISE ។

រូបភាពទី១៖ ដែនកំណត់គិតជា % នៃចំនួនប្រាក់កម្ចីដែលបានធ្វើបុនហិរញ្ញប្បទាន តាមប្រភេទនៃកម្រិតហានិភ័យ



V. សំណើសម្រាប់ការអនុវត្តជាដំណាក់កាលនៃវិធានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីរួមរបស់ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា

ចាប់ពីថ្ងៃទី១ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១ តទៅ គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីការផ្តល់ប្រាក់កម្ចីរួម រវាងសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹងត្រូវអនុវត្តដូចខាងក្រោម៖

- វិធានពហុកម្ចី ដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព (ដូចបានរៀបរាប់ខាងលើ)
- វិធានបុសហិរញ្ញប្បទាន ដែលមានស្រាប់ពីមុន

ជាមួយនឹងការបញ្ចប់នៃការរឹតបន្តឹងដែលទាក់ទងនឹងជំងឺរាតត្បាត ក្រុមការងារវិធានផ្តល់ឥណទាន កំពុងរៀបចំការស្រាវជ្រាវជុំវិញស្តីអំពីប្រសិទ្ធភាពរបស់វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។ ការស្រាវជ្រាវនេះ នឹងធ្វើឡើងនៅក្នុងឆ្នាំ២០២២ ហើយលទ្ធផលពីការស្រាវជ្រាវនេះនឹងត្រូវប្រើ ដើម្បីផ្តល់នូវអនុសាសន៍សម្រាប់ការពង្រឹងវិធានផ្តល់ឥណទានរួម រវាងសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ដើម្បីបន្តការកាត់បន្ថយហានិភ័យពីការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុបដោយព្យាយាមមិនធ្វើឱ្យមានផលប៉ះពាល់ខ្លាំង ទៅលើការសម្រេចចិត្តផ្តល់ប្រាក់កម្ចីភាគច្រើនក្នុងចំណោម សមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នោះឡើយ។

១. Dashboard នៃ វិធានផ្តល់ឥណទាន

សមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាជិកនៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹងទទួលបានរបាយការណ៍ប្រចាំខែពី ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា អំពីការអនុវត្តនូវវិធានទាំងពីរ រួមជាមួយនឹងសូចនាករសំខាន់ៗទាំងអស់ដែលមាននៅក្នុង Dashboard នៃវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។ ក្រៅពីនោះ ក្រុមការងារវិធានផ្តល់ឥណទាន នឹងទទួលបានរបាយការណ៍នេះដូចគ្នា ហើយក្រុមការងារនឹងបញ្ចូលព័ត៌មានទាំងនោះទៅក្នុង ឧបករណ៍តាមដានត្រួតពិនិត្យមួយដែលបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងកម្មវិធី Excel។ សមាគមទាំងពីរនឹងកំណត់ចំនួនបុគ្គលិករបស់ខ្លួនដែលមានសិទ្ធិទទួលបាននូវរបាយការណ៍វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ។

VI. ឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវអំពីការដំណាក់ដំណាលច្រើនលើសលុប

ការសម្ភាសជាមួយអតិថិជនចំនួន ២០០ នាក់ត្រូវបានធ្វើឡើងក្នុងខែតុលា ឆ្នាំ២០១៩ និងចាប់ពីខែកុម្ភៈ ដល់ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០។ ចំនួនគំរូស្រាវជ្រាវដែលត្រូវបានជ្រើសរើសយកមកសម្ភាសក្នុងចំណោមសមាជិករបស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាគឺមានចំនួនប្រហាក់ប្រហែលគ្នា។

Research sample by provider of largest loan

	Bank	MFI	Grand Total
Battambang	11	9	20
Kampong Cham	20	19	39
Kampong Chhnang	11	16	27
Kampong Speu	16	4	20
Kampot	11	19	30
Kandal	15	16	31
Prey Veng	14	16	30
Grand Total	98	99	197

* អតិថិជនចំនួន ៣ នាក់មិនចាំឈ្មោះគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីធំបំផុតរបស់ពួកគេ។

ការសម្ភាសបានធ្វើឡើងតាមរបៀបបរិមាណវិស័យ (quantitative) និង គុណភាពវិស័យ (qualitative) ទៅលើហិរញ្ញវត្ថុគ្រួសារ និងការគ្រប់គ្រងបំណុលរបស់អ្នកចូលរួមសម្ភាស។ ព័ត៌មាននេះត្រូវបានប្រើដើម្បីបង្កើតសន្ទស្សន៍បំណុលច្រើនលើសលុប (ODI) ដោយផ្អែកលើសូចនាករចំនួន ១១ ក្នុងនោះក៏មានការរាប់បញ្ចូលទាំងការសង្កេតរបស់អ្នកស្រាវជ្រាវផងដែរ។

សំណួរទាំង១០ ដែលត្រូវបានច្របល់ចូលគ្នានៅក្នុងកម្រងសំណួរ ក្នុងកំឡុងពេលសម្ភាសន៍ ហើយយកមកបញ្ចូលគ្នាដើម្បីបង្កើតនូវសន្ទស្សន៍ ODI៖

1. ក្នុងរយៈពេល២ឆ្នាំកន្លងមកនេះ តើអ្នកមានភាពលំបាកនៅក្នុងការសងប្រាក់កម្ចីញឹកញាប់ប៉ុណ្ណា?

2. ចំនួនដងនៃការលះបង់ (sacrifices) ដើម្បីយកប្រាក់មកធ្វើការទូទាត់សងប្រាក់កម្ចី
3. ភាពញឹកញាប់នៃការលះបង់ (sacrifices) ដើម្បីធ្វើការទូទាត់សងប្រាក់កម្ចី
4. ទំហំនៃប្រាក់ចំណូលដែលយកមកទូទាត់សងប្រាក់កម្ចី (រាយការណ៍ដោយខ្លួនឯង)
5. ទំហំនៃប្រាក់ចំណូលដែលយកមកទូទាត់សងប្រាក់កម្ចី (គណនាដោយអ្នកសម្ភាស)
6. តើអ្នកព្រួយបារម្ភអំពីប្រាក់កម្ចីរបស់អ្នកខ្លាំងកម្រិតណា?
7. តើអ្នកសោកស្តាយក្នុងការខ្ចីប្រាក់ដែរឬទេ?
8. តើអ្នកមានការព្រួយបារម្ភអំពីហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកកម្រិតណា? (សួរនៅពេលបន្ទាប់ក្នុងកំឡុងពេលនៃការសម្ភាស)
9. តើអ្នកព្រួយបារម្ភអំពីហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកញឹកញាប់ប៉ុណ្ណា?
10. ប្រសិនបើអ្នកមានតម្រូវការប្រាក់ ៥០០ដុល្លារអាមេរិក ជាបន្ទាន់សម្រាប់ថ្ងៃស្អែក តើអ្នកអាចរកវាបានទេ?

រួមជាមួយនឹង

ការវាយតម្លៃ OID របស់អ្នកសម្ភាស ដោយផ្អែកលើការឆ្លើយតប និងភាសាកាយវិការ។

សូចនាករទាំងនេះត្រូវបានបូកសរុប (ធ្វើស្មើគ្នា - Equal weighting) និងធ្វើឱ្យមានលក្ខណៈធម្មតា (normalized) ដើម្បីបង្កើតសន្ទស្សន៍បំណុលច្រើនលើសលុប (IODI) ដែលមានពិន្ទុចាប់ពី ០ ដល់ ១០០។ លទ្ធផលនេះ ត្រូវបានគេប្រៀបធៀបទៅនឹងការប្រមូលព័ត៌មានតាមវិធីសាស្ត្រគុណវិស័យ (qualitative) ដែលត្រូវបានកត់ត្រាក្នុងកំឡុងពេលសម្ភាសន៍។ ការវិភាគនេះបាននាំឱ្យមាននូវ កំណត់សម្គាល់ ដូចខាងក្រោម:

- $OIDI > ៥០$ = មានសញ្ញាស្របជាមួយនឹងសញ្ញានៃការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប ត្រឹមកម្រិតមធ្យម
- $OIDI > ៧៥$ = មានសញ្ញាស្របជាមួយនឹងសញ្ញានៃការជំពាក់បំណុលច្រើនលើសលុប កម្រិតធ្ងន់ធ្ងរ

កំណត់សម្គាល់ទាំងនេះបាននាំឱ្យមានការបង្កើតនូវ ប្រព័ន្ធកូដពណ៌សម្រាប់ ODI ដូចខាងក្រោម:

OID Index Code
76-100
51-75
26-50
0-25