ក្រមប្រតិបត្តិ
សម្រាប់
ទិសម័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

ថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២

សេចក្តីបញ្ជាក់ពីការប្រមឆ្នៀត

យើងទាំងអស់គ្នា ដែលជាសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុនិងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា នឹងប្តេជ្ញាអនុវត្តតាមប្រការដូចខាងក្រោម៖

១/ គោរព និងអនុវត្តតាមស្មារតីនៃគុណតម្លៃរបស់ក្រមប្រតិបត្តិនេះ

២/ អនុវត្តក្រមនេះចំពោះសកម្មភាពគ្រប់ប្រភេទរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ទោះបីជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនីមួយៗ មានរចនាសម្ព័ន្ធគតិយុត្តិរៀងៗខ្លួនក៏ដោយ

៣/ លើកកម្ពស់ និងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវវិស័យហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយចីរភាព តាមរយៈការជំរុញនូវការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ និងអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនានារបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា

៤/ អនុវត្តសកម្មភាពរបស់យើងដោយត្រឹមត្រូវ ដោយមិនស្វែងរកផលប្រយោជន៍ពីការប្រកួតប្រជែងមិនស្របច្បាប់ ឬការប្រកបវិជ្ជាជីវៈដែលគ្មានក្រមសីលធម៌

៥/ ធ្វើឱ្យក្រមនេះអាចរកបានដោយងាយស្រួល ពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ និងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ និងធានានូវអនុលោមភាពរបស់គ្រឹះស្ថានរបស់យើង។

ហត្ថលេខី *ហត្ថលេខា*

បណ្ឌិត អ៊ិន ចាន់នី

ប្រធានសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា .....

សុខ រឿន

ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា .....

ប៊ិល រ៉ាម៉ីស៊ីសុធិន

ប្រធានសមាគម សហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និង បច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា .....

មាតិកា

I. **សេចក្តីផ្តើម** ១

II. **គោលបំណង** ១

III. **ដែនអនុវត្ត និងអនុលោមភាព** ២

IV. **ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ** ២

ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ ២

ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ៣

គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល ៥

ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ ៦

ង. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ៧

ច. ការតាំងបង្ហាញ ៧

ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត ៨

ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព ៨

ឈ. ឯកជនភាព នៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ១០

ញ. បទដ្ឋានសេវា ១១

ដ. ព័ត៌មាន ១២

ឋ. ការធានា ១៣

ឌ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់ ១៤

ឍ. ក្រមសីលធម៌ ១៥

ណ. ការប្រមូលបំណុល ១៥

ត. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ ១៦

ថ. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា ១៧
ទ. ការរើសអើង ១៧
ធ. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ១៨
ន. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ១៨
ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ១៩
ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ ១៩

ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

I. សេចក្តីផ្តើម

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

II. គោលបំណង

ក្រមនេះមានគោលបំណង៖

១/ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មសម្រាប់ឱ្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តតាម និងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព ទំនុកចិត្ត គណនេយ្យភាព និងទំនួលខុសត្រូវ ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

២/ ដើម្បីបង្កើនតម្លាភាព សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការយល់ដឹងឱ្យកាន់តែប្រសើរ នូវអ្វីដែលពួកគេរំពឹងទុកពីសេវាដែលនឹងត្រូវបានពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

៣/ ដើម្បីកសាងទំនាក់ទំនងល្អប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់ និងមានវិជ្ជាជីវៈរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍សមធម៌ និងសមភាព

៤/ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តលើប្រព័ន្ធធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និង

៥/ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តឱ្យមានវប្បធម៌ល្អក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម និងការប្រកួតប្រជែងប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់។

III. ដែនអនុវត្ត និងអនុលោមភាព

ក្រមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ។ ក្រមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះ៖

i) ផលិតផល និងសេវានានារបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដែលកំពុង ឬនឹងត្រូវបានផ្តល់សម្រាប់អ្នកកំពុងប្រើប្រាស់ និងអ្នកប្រើប្រាស់ថ្មី និង

ii) ភាគីអ្នកធានាដែលនឹងត្រូវផ្តល់ជូនដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលមានប្រសិទ្ធភាពតទៅ។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលយក និងធានាថា គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ខ្លួន ដែលមានជាធរមាន ត្រូវបានអនុលោមទៅតាមក្រមនេះ។

IV. ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រតិបត្តិ និងដំណើរការអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនដោយអនុលោមតាមច្បាប់ គោលនយោបាយ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមានទាំងឡាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ដោយប្រកាន់យកការអនុវត្តអភិបាលកិច្ចល្អដូចខាងក្រោម៖

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

ii) មុខងារអនុលោមភាពត្រូវបានបង្កើតឡើង សម្រាប់ជាតួនាទីប្រឹក្សាយោបល់ ដើម្បីតាមដាន ត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការ ស្របទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិនានា ។ ក្នុងន័យនេះ

មុខងារខាងលើត្រូវតែឯករាជ្យពីផ្នែកគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ហើយ បុគ្គលិក និងធនធានចាំបាច់ ត្រូវបែងចែកសម្រាប់មុខងារនេះឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់។

iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តអនុលោមភាព ដើម្បីពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការ ឱ្យ ស្របតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ដែលត្រូវបានចែងដោយមុខងារអនុលោមភាព ពាក់ព័ន្ធនឹង គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។ ក្នុងន័យនេះ ការប្រតិបត្តិផ្នែកគ្រប់គ្រង ឯកសារតម្រង់ទិស និងវិធានការណ៍ទប់ស្កាត់ត្រូវបង្កើតឡើង ក្រោមក្របខណ្ឌច្បាប់ គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។

iv) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការវិន័យចំពោះអ្នកដែលខកខានមិនបាន អនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ដោយយោងទៅលើកម្រិតនៃផលប៉ះពាល់ និង លក្ខណៈនៃការប្រព្រឹត្តិខុសនោះ ដោយផ្អែកលើភាពស្មើគ្នា និងគ្មានការរើសអើង។

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

vi) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តការការពារ ០៣ថ្នាក់ ស្របតាមប្រកាសស្តីពីការ ត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា។ ការការពារ ០៣ថ្នាក់ នេះគឺដើម្បីធានានូវការគ្រប់គ្រងហានិភ័យឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព។

ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ ទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តប្រតិបត្តិការក្រោមក្របខណ្ឌសីលធម៌ និងវិជ្ជាជីវៈ ដើម្បីលើកកម្ពស់ អភិបាលកិច្ចល្អនៅគ្រប់កម្រិតនៃរចនាសម្ព័ន្ធចាត់តាំង។

i) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវគោរពតាមគោលការណ៍សុច្ចរិតភាព យុត្តិធម៌ ក្រមសីលធម៌ និងទំនួលខុសត្រូវ។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងមានភាពហ្មត់ចត់ក្នុងអំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ និងគ្រប់គ្រង ដំណើរការប្រតិបត្តិការនានា ដើម្បីផលប្រយោជន៍របស់អង្គភាពទាំងមូល និងភាគីពាក់ព័ន្ធ

ក្រោមគោលការណ៍ណែនាំ និងគោលការណ៍ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយធ្វើការពិចារណាទៅលើព្រឹត្តិការណ៍ដែលបានជួបប្រទះដោយអង្គភាព ឬដែលកើតឡើងបន្ទាប់ពីការអនុវត្តន៍សកម្មភាពណាមួយ

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

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

iv) ប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ បទដ្ឋាន ពិធីការ និងការអនុវត្តនានាដែលដាក់ចេញដោយរដ្ឋាភិបាល។ ដូច្នេះក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងនាមជាអ្នកតំណាងឱ្យម្ចាស់ភាគហ៊ុនត្រូវបង្កើតគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានអនុវត្តដោយមុខងារគ្រប់គ្រង ដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពក្នុងការអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីធានាថាប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ និងវិធាននានាឱ្យបានតឹងរឹង។

v) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យ និងធានាថា គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុបង្កើតគោលនយោបាយ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីដោះ

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

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

គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល

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

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាបុគ្គលិក និងអ្នកតំណាងរបស់ខ្លួន ទទួលបានការតម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ដើម្បីឱ្យពួកគេ៖

i) អាចបំពេញការងាររបស់ខ្លួនប្រកបដោយសមត្ថភាព

ii) យល់ច្បាស់ពីក្រមនេះ និងរបៀបក្នុងការអនុវត្តតាមក្រមនេះ នៅពេលដែលពួកគេផ្តល់សេវាធនាគារ និង

iii) អាចធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់បានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

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

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

iii) ផ្តល់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។ ក្នុងនោះរួមមាន៖

   ១/ គំនិតផ្តួចផ្តើមយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គួរផ្តោតលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានលទ្ធភាពស្រូបយកចំណេះដឹង និងធ្វើឡើងតាមរយៈគ្រឹះស្ថាន ដែលផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីធានានូវការយល់ដឹង ការរក្សា និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មាន

   ២/ ពង្រឹងជំនាញគ្រប់គ្រង និងសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុ តាមរយៈការអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើមចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ

   ៣/ ធ្វើយុទ្ធនាការលើកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ដោយយកចិត្តទុកដាក់លើសិទ្ធិ និងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ព្រមទាំងបង្កើនតម្លាភាពក្នុងវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ និងជួយដល់ក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ដែលងាយរងគ្រោះ

   ៤/ រៀបចំយុទ្ធនាការជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យយល់ដឹងពីសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ ជ្រើសរើសចរចា និងប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សម្រេចចិត្តផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបានប្រសើរ។

   ៥/ លើកកម្ពស់ និងជំរុញការយល់ដឹងលើឥណទានសម្រាប់ការវិនិយោគ ជាជាងឥណទានសម្រាប់បំពេញតំរូវការប្រើប្រាស់។

iv) លើកទឹកចិត្តសហគ្រាសដែលគ្រប់គ្រងដោយស្ត្រី ក្នុងការផ្តល់ឥណទាន និងការធ្វើការសម្រេចចិត្ត

v) ការពារបរិស្ថាន សង្គម សហគមន៍ និងសម្បត្តិបេតិកភ័ណ្ឌវប្បធម៌

vi) ទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប

vii) បម្រើសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា។

ខ. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍

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

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

iii) គ្រប់បុគ្គលិកគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់មិនត្រូវបានអនុញ្ញាត ឱ្យពាក់ព័ន្ធទៅនឹងសកម្មភាពអាជីវកម្មណាមួយ ដែលអាចប្រឈមនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ជាមួយតួនាទីដែលខ្លួនមាននៅក្នុងគ្រឹះស្ថាននោះទេ។

គ. ការតាំងបង្ហាញ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

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

ii) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រមនេះ នៅទីតាំងដែលអាចមើលឃើញច្បាស់ ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់អាចទទួលបានក្រមនេះដោយងាយស្រួល ដូចជាតាមរយៈការដាក់

បង្ហាញនៅលើគេហទំព័រ និងការដាក់តាំងបង្ហាញតាមរយៈឧបករណ៍ចល័តនានា ព្រមទាំងការតាំងបង្ហាញតាមមធ្យោបាយផ្សព្វផ្សាយសមស្របផ្សេងៗទៀត និង

iii) ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចទទួលបានក្រមនេះ គ្រប់ពេលវេលាតាមការស្នើសុំ។

ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

i) រាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា នៃប្រទេសកម្ពុជា

ii) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយផលិតផល និងសេវាត្រូវអនុលោមតាមក្រមនេះ

iii) ត្រូវពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានយល់អំពីផលប្រយោជន៍ ដំណើរការ និងហានិភ័យដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងផលិតផល និងសេវា ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ចាប់អារម្មណ៍

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

v) រក្សាការសម្ងាត់ និងកត់ត្រាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ នូវរាល់ប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

vi) ត្រូវផ្តល់ជូនព័ត៌មានថ្មីៗ ទៅកាន់គ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ។

ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

i) ធ្វើប្រតិបត្តិការដោយមានទំនួលខុសត្រូវ និងសមហេតុផលនៅក្នុងគ្រប់សកម្មភាពប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់

ii) ធានាថារាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ដែលបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ឬនឹងត្រូវបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ត្រូវអនុលោមតាមក្រមនេះ និងសមស្របជាមួយនឹងតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

iii) បង្កើតនីតិវិធីច្បាស់លាស់ ដើម្បីធានាថាទំនាស់ណាមួយដែលកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងត្រូវបានដោះស្រាយដោយត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា

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

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

vi) រាល់សម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម អំពីផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវបង្ហាញឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ដឹងអំពីអត្រាការប្រាក់ ព្រមទាំងកម្រៃសេវាផ្សេងៗទៀតប្រសិនមាន

vii) លក្ខខណ្ឌ៖ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

   ១/ ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចរកបានលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវានីមួយៗ ដែលរួមមានទាំងកម្រៃសេវា ការពិន័យ និងអត្រាការប្រាក់ព ទំហំឥណទាន និងកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសមហេតុផល និងអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិនានា

   ២/ ចាត់តាំងបុគ្គលិករបស់ខ្លួនឱ្យឆ្លើយសំណួរ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានពាក់ព័ន្ធទៅនឹងលក្ខខណ្ឌ

   ៣/ រៀបចំលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់នៃផលិតផល និងសេវានីមួយៗ ជាភាសាខ្មែរ ឬជាភាសាតាមតំបន់ដែលសមស្រប។ ភាសាអង់គ្លេសគួរតែអាចរកបានតាមការស្នើសុំពីអ្នកប្រើប្រាស់

   ៤/ ធានាថា លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ គឺត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់ និងមានតុល្យភាព រវាងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងអ្នកប្រើប្រាស់

   ៥/ ធានាថាប្រតិបត្តិការនានា គឺគោរពទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា និងអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ

៦/ ផ្តល់ដំណឹង (តាមមធ្យោបាយដែលអាចទាក់ទងបាន) និងពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពីការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌដែលគ្រប់គ្រងលើផលិតផល ឬសេវា យ៉ាងហោចណាស់ពីរសប្តាហ៍មុនពេលលក្ខខណ្ឌនោះចូលជាធរមាន

៧/ រាល់ការបញ្ឈប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ គឺត្រូវផ្អែកទៅតាមលក្ខខណ្ឌដែលមានជាធរមាន ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនអាចទទួលយកបាន នូវការផ្លាស់ប្តូរទៅលើលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់។

ឈ. ឯកជនភាពនៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការ ដើម្បីធានាការសម្ងាត់រាល់ព័ត៌មាន និងទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដូចខាងក្រោម៖

i) ព័ត៌មានទាំងអស់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវរក្សាជាការសម្ងាត់បំផុត

ii) ក្នុងអំឡុងពេលប្រមូលទិន្នន័យ អ្នកប្រមូលទិន្នន័យ ត្រូវតែប្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីមូលហេតុថា ហេតុអ្វីទើបទិន្នន័យរបស់ពួកគេត្រូវបានប្រមូល គោលបំណងដែលទិន្នន័យត្រូវបានប្រមូល ឬរបៀបដែលទិន្នន័យនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ និងថាតើទិន្នន័យរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានចែករំលែកដែរឬទេ និងចែករំលែកដោយវិធីណាទៅកាន់តតិយជនស្របតាមច្បាប់ដែលបានអនុញ្ញាត

iii) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវមានកិច្ចសន្យា ដើម្បីការពារការសម្ងាត់នៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ គ្រឹះស្ថានត្រូវបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកទាំងអស់ពីរបៀបក្នុងការធានាការសម្ងាត់ និងចាត់ចែងទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ក្នុងអំឡុងពេលនៃបណ្តុះបណ្តាលណែនាំលើកដំបូង និងនៅពេលផ្តល់វគ្គបណ្តុះបណ្តាលបំពេញបន្ថែមនានា

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

v) តម្រូវឱ្យមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអ្នកប្រើប្រាស់ មុនពេលដែលទិន្នន័យសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេអាចនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាករណីសិក្សា ការចតជាវីដេអូ និងជារូបចត។ល។

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

vii) ព័ត៌មានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រូវបញ្ចេញឱ្យដឹងទៅកាន់សាធារណជន ឬទៅកាន់តតិយជននោះទេ លុះត្រាតែពួកគេមានការព្រមព្រៀងជាមួយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ឬមានតម្រូវដោយច្បាប់ និង

viii) ការបញ្ចេញព័ត៌មាន ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់។

ញ. បទដ្ឋានសេវា

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

i) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីមានសមត្ថភាពចាត់ចែងធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

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

iii) ព័ត៌មានស្តីពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន គឺជាព័ត៌មានថ្មី និងអាចស្វែងរកបានដោយងាយនៅតាមសាខា តាមរយៈគេហទំព័ររបស់ខ្លួន និងបណ្តាញផ្សេងៗទៀត

iv) ត្រូវជូនដំណឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេលសមស្រប មុនពេលមានការអនុវត្តការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា ក៏ដូចជាការបញ្ឈប់សេវាឬការផ្លាស់ប្តូរទីតាំង

v) ត្រូវរៀបចំបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីដោះស្រាយចម្ងល់ និងកង្វល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយត្រូវធានាថាបុគ្គលិកអាចឆ្លើយតបទៅនឹងមតិយោបល់ របស់អ្នកប្រើប្រាស់បានទាន់ពេលវេលា

vi) ដាក់ចេញនូវយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ ដើម្បីធានាថារាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវចាត់ចែង និងដោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងទាន់ពេលវេលា។

៨. ព័ត៌មាន

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់ និងគ្រប់គ្រាន់ ដល់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការសម្រេចចិត្តបាន។

១. ការទំនាក់ទំទង ការផ្តល់ព័ត៌មាន សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវ៖

i) ផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានប្រយោជន៍ និងច្បាស់លាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា

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

iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រាកដថា អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាននូវការពន្យល់អំពីខ្លឹមសារនៃកិច្ចសន្យា លក្ខខណ្ឌ និងជាពិសេសក្នុងករណីដែលអ្នកប្រើប្រាស់មើលឃើញថាលក្ខខណ្ឌទាំងនោះ មិនមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌដែលបានផ្សព្វផ្សាយ

iv) ផ្តល់ព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ឱ្យច្បាស់លាស់ ទាំងភាសាខ្មែរ និង/ឬភាសាអង់គ្លេស

v) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ស្នើសុំការប្រឹក្សាពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ចំពោះផលិតផល និងសេវានោះ គ្រឹះស្ថានត្រូវ៖

(1) ផ្តល់ជូនការប្រឹក្សានោះតាមរយៈបុគ្គលិកដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត

(2) ណែនាំអ្នកប្រើប្រាស់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាខាងក្រៅដែលសមស្រប ឬ

(3) ណែនាំ អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យស្វែងរកការប្រឹក្សាពីអ្នកជំនាញដែលពាក់ព័ន្ធ។

vi) ទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់និង/ឬអ្នកតំណាង ឱ្យបានទាន់ពេលវេលា និងប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ តាមរយៈការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្របផ្សេងៗទៀត។

២. ប្រភេទព័ត៌មានដែលត្រូវបង្ហាញឱ្យច្បាស់លាស់ដោយផ្ទាល់រួមមាន៖

i) លក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា៖ នៅពេល ឬមុនពេលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់នូវ៖

(1) លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់

(2) កម្រៃសេវា និងចំនួនដងក្នុងការគិតកម្រៃសេវា

ii) ពេលវេលានៃការចាប់ផ្តើមអនុវត្តអត្រាការប្រាក់ អត្រាការប្រាក់ផ្សេងៗ ដែលត្រូវអនុវត្ត ព្រមទាំងវិធីគណនាការប្រាក់ ។ លក្ខខណ្ឌដាក់ប្រាក់បញ្ញើ (ប្រសិនមាន)

iii) អត្រាប្តូរប្រាក់ និងកម្រៃជើងសារ

iv) ព័ត៌មានជាក់លាក់ ត្រូវបានសួរ ឬស្នើដោយអ្នកប្រើប្រាស់។

៥. ការធានា

១. គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាចំណុចខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្ត មុនពេលទទួលយកការធានា៖

i) ផ្តល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗ៖

(1) ភាគីអ្នកធានា អាចបដិសេធក្នុងការចុះកិច្ចព្រមព្រៀងធ្វើជាអ្នកធានាបាន

(2) ភាគីអ្នកធានា ត្រូវដឹងអំពីការជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យហិរញ្ញវត្ថុ

(3) ភាគីអ្នកធានា មានសិទ្ធិកម្រិតបំណុលរបស់ខ្លួនស្របតាមក្រមនេះ និងដែលត្រូវបានអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ និង

(4) ភាគីអ្នកធានា អាចស្នើសុំព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ ឬឥណទានដែលខ្លួនត្រូវធានា

ii) ផ្តល់ជូនភាគីអ្នកធានា នូវសំណៅចម្លង និងការពន្យល់ដោយផ្ទាល់នូវ៖

(1) កិច្ចសន្យាឥណទានពាក់ព័ន្ធណាមួយ ជាមួយនឹងតារាងកិច្ចសន្យាធានាដែលពាក់ព័ន្ធ

(2) កិច្ចសន្យាឥណទានរវាងអ្នកខ្ចី និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

(3) របាយការណ៍ឥណទាន ពីការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។

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

៣. ភាគីអ្នកធានាអាចផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ៖

i) ពីការដកខ្លួនចេញពីការធានានៅពេលណាក៏បាន មុនពេលដែលកិច្ចសន្យាឥណទានចូលជាធរមាន ឬ

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

ឧ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់

ដើម្បីឱ្យមានភាពត្រឹមត្រូវ និងមានតុល្យភាព រាល់សម្ភារៈផ្សាយពាណិជ្ជកម្មទាំងអស់ត្រូវតែមានភាពច្បាស់លាស់ និងមិននាំឱ្យមានការយល់ខុស និងអនុលោមតាមគោលការណ៍ប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ក៏ដូចជាការទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប ស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមានទាំងអស់។

ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ធ្វើជាភ្នាក់ងារលក់ផលិតផល និងសេវា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឱ្យតតិយជននោះ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវគោរពតាមគោល

នយោបាយ ការរក្សាការសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព ឱ្យបានដូចគ្នានឹងការលក់ផលិតផល និងសេវាកម្ម របស់ខ្លួនឯងដែរ។

៧. 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។

៨. ការប្រមូលចំណូល

នៅក្នុងការប្រមូល ឬព្យាយាមប្រមូលចំណូល គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែធានាថាបុគ្គលិករបស់ពួកគេមិនត្រូវ៖

i) គំរាមប្រើអំពើហឹង្សា ឬបង្ករបួសស្នាមទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬអ្នកជាប់ពាក់ព័ន្ធ ឬទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ពួកគេ

ii) ប្រើប្រាស់ភាសាគ្រោតគ្រាត បរិហាកេរ្តិ៍ ឬគំរាមកំហែង នៅពេលប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ

iii) ធ្វើទុក្ខបុកម្នេញ ឬសម្តែតគ្រប់រូបភាព មិនថាជាពាក្យសម្តី ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បីជំរុញឱ្យសងបំណុល

iv) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ឬផ្ញើសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដែលអាចនឹងបង្កជាការបៀត បៀនធ្ងន់ធ្ងរទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធរបស់ពួកគេ ឬសមាជិកណាម្នាក់នៅក្នុង គ្រួសាររបស់ពួកគេ

v) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ក្នុងគោលបំណងទាមទារការទូទាត់បំណុលនៅថ្ងៃឈប់សម្រាក ឬចន្លោះម៉ោងប្រាំបួនយប់ដល់ម៉ោងប្រាំមួយព្រឹកជារៀងរាល់ថ្ងៃ លើកលែងតែអ្នកប្រើ ប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធអ្នកប្រើប្រាស់ ស្នើសុំឱ្យធ្វើដូច្នេះ

vi) ចូលរួមនៅក្នុងការអនុវត្តហួសដែនកំណត់ណាមួយ ដែលអាចជាហេតុផលនៃអំពើ បំពានទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ

vii) បញ្ចេញ ឬគំរាមបញ្ចេញព័ត៌មានដែលអាចប៉ះពាល់ជាអវិជ្ជមានទៅលើកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់ ដោយបានដឹង ឬសង្ស័យថាព័ត៌មាននោះជាព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវក៏ដោយ។

ឆ. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកផ្នែកលក់ អំពី វិធីសាស្ត្រក្នុងការលក់ផលិតផល និងសេវាដោយមិនដាក់សម្ពាធលើអ្នកប្រើប្រាស់។ បុគ្គលិកផ្នែក លក់មកពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវចៀសវាង៖

i) ការដាក់សម្ពាធពេលវេលា ទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយផ្តល់ការបញ្ចុះតម្លៃយ៉ាងគំហុក ដែលមិនសមហេតុផល ឬបំពានអ្នកប្រើប្រាស់

ii) ការបន្តបញ្ចុះបញ្ចូលអ្នកប្រើប្រាស់ដែលបានបដិសេធ

iii) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យពិគ្រោះយោបល់ជាមួយបុគ្គល ដែលគួរឱ្យទុកចិត្ត

iv) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យអានព័ត៌មានផលិតផល កិច្ចសន្យា។ល។

v) ការឈ្លោះប្រកែក ឆេវឆាវ ឬកោងកាចដាក់អ្នកប្រើប្រាស់

vi) ការសម្លុត ឬគំរាមអ្នកប្រើប្រាស់ ("ប្រសិនបើអ្នកមិនទិញធានារ៉ាប់រងអាយុជីវិតទេនោះ អ្នក នឹងហាក់ដូចជាមិនខ្វល់ខ្វាយពីគ្រួសាររបស់អ្នកទេ")

vii) ការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រទីផ្សារឆបោក។

៩. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែប្រាកដថា៖

i) ការបង្កើតផលិតផល និងសេវាត្រូវតែអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានស្រាប់ដែលដាក់ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ឬដោយមានការកំណត់ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ឬសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា

ii) លក្ខណៈនៃផលិតផល និងសេវាគួរតែស្របជាមួយតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់៖

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

(2) តម្លៃ៖ តម្លៃគួរតែមានលក្ខណៈសមរម្យសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

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

(4) កាលវិភាគទូទាត់សំណងឥណទាន៖ កាលវិភាគទូទាត់សំណង គួរតែមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលំហូរសាច់ប្រាក់របស់អ្នកប្រើប្រាស់

(5) មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់៖ មធ្យោបាយទូទាត់សងប្រាក់ គួរតែមានតម្លៃសមរម្យ មានភាពងាយស្រួល និងអាចទុកចិត្តបានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

iii) ផលិតផល និងសេវា គួរតែមានភាពស៊ីសង្វាក់គ្នាជាមួយសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសំដៅទៅលើ៖

(1) សមត្ថភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើសកម្មភាពជាឧត្តមប្រយោជន៍របស់ខ្លួន និងសមត្ថភាពក្នុងការជ្រើសរើស និងប្រើប្រាស់សេវាដែលស្របនឹងតម្រូវការពួកគេ និង

(2) ការយល់ដឹង ឥរិយាបថ ជំនាញ និងអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៩. ការរើសអើង

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

១០. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវបង្កើតមធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ដើម្បីឱ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនង ការជូនដំណឹង និងការផ្លាស់ប្តូរទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។

១១. ដំណោះស្រាយចំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលមានទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ា កើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹង ជាអ្នកប្រើប្រាស់ ក្រមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ជាបួនដំណាក់កាល៖

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

ii) ប្រសិនបើ អ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលដែលបានដោះស្រាយដោយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ អ្នកប្រើប្រាស់អាចដាក់បណ្តឹងតវ៉ា និងស្នើសុំការដោះស្រាយបន្តទៅកាន់៖

   ១. សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានធនាគារពាណិជ្ជ ឬធនាគារឯកទេស

   ២. សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI)

   ៣. សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យា ប្រសិនបណ្តឹងតវ៉ានោះកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានទូទាត់ប្រាក់ (PSI)។

   ប្រសិនបើ សមាគមបានទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ា ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគម ឬ

គណៈកម្មាធិការដែលពាក់ព័ន្ធ ឬលេខាធិការដ្ឋាន ត្រូវប្រជុំដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរយៈពេល៣០ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ

iii) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ដើម្បីដាក់បណ្តឹងតវ៉ាស្នើសុំការដោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាសរបស់ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា លេខ ធ៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី "ដំណោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់"

iv) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលនីមួយៗ ខាងលើនោះទេ អ្នកប្រើប្រាស់អាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកការដោះស្រាយបន្ត។

៦. ដំណោះស្រាយចំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ាអាចនឹងកើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹងជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ក្រមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដោះស្រាយជាពីរដំណាក់កាល៖

i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវព្យាយាមដោះស្រាយទំនាស់ដោយសន្តិវិធី ដោយគោរពតាមគោលការណ៍តម្លាភាពដូចដែលបានណែនាំដោយផ្នែកទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាពនៃក្រមនេះ។

ii) ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលខាងលើទេនោះ គ្រឹះស្ថានអាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ។

៧. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ

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

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា
THE ASSOCIATION OF BANKS IN CAMBODIA

វិមានវឌ្ឍនៈ ជាន់ទី៦ បន្ទប់លេខ ០៦០១ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានី ភ្នំពេញ

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

សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា
Cambodia Microfinance Association

ផ្ទះលេខ៣០បេ ផ្លូវ៦៥២ សង្កាត់ទឹកល្អក់៣ ខណ្ឌទួលគោករាជធានី ភ្នំពេញ

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

សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា
CAMBODIAN ASSOCIATION OF
FINANCE & TECHNOLOGY

អគារ Pi Pay #២០ ផ្លូវ២១៧ សង្កាត់វាលវង់ ខណ្ឌ៧មករា រាជធានី ភ្នំពេញ

(+855) 96 871 2304
admin@caftkh.org
https://www.caftkh.org

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 *Signatures*

Dr. IN Channy

Chairman of ABC .....

Mr. Sok Voeun

Chairman of CMA .....

Mr. PELL Remisisophon

Chairman of CAFT .....

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

សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា

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 និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា

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. ក្រមអនុវត្តនៃការផ្តល់ឥណទាន ៤

  ១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ ៤

  ២. វិធានពហុស្តាប់ផ្តល់កម្ចី ៥

  ៣. វិធានបុនហិរញ្ញប្បទាន 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។

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

វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាមានការរីកចម្រើនយ៉ាងឆាប់រហ័ស ខណៈតម្រូវការឥណទានសម្រាប់សហគ្រាស មីក្រូ និងសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម មានការកើនឡើងគួរឱ្យកត់សម្គាល់ក្នុងប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះដែល ទាមទារឱ្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុពង្រីកវិសាលភាពនូវសេវានិងផលិតផលរបស់ខ្លួនទៅកាន់ អតិថិជនគោលដៅទាំងអស់នេះ។ វាច្បាស់ណាស់ថា វិធានផ្តល់ឥណទានត្រូវមានឥទ្ធិពលលើប្រតិបត្តិការ 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)
- ឥណទានវិបារូបវ៍ (Overdraft Facility)
- ឥណទានសម្រាប់ទុនបង្វិល (Revolving Loans)
- ឥណទានពាណិជ្ជកម្ម (Trade Finance Loans)
- ឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានសមតុល្យ តិចជាង ១០% (<១០%) ធៀបនឹងទំហំឥណទានដើម

លក្ខខណ្ឌដែលបានស្នើឡើងនេះត្រូវបានយល់ព្រម និងអនុម័តដោយក្រុមប្រឹក្សាសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។

វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ រួមបញ្ចូលនូវធាតុផ្សំសំខាន់ៗ ចំនួនបីខាងក្រោម៖

១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ

២. វិធាន ពហុស្តាប់ផ្តល់កម្ចី

៣. វិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន

ដោយមានការគាំទ្រពីការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា លើការរាយការណ៍ទិន្នន័យ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ទទួលបន្ទុកត្រួតពិនិត្យប្រសិទ្ធភាពលើការអនុលោមតាមវិធានទាំងនេះក្នុងចំណោមសមាជិករបស់ខ្លួន។ សមាគមទាំងពីរនឹងបន្តតាមដានត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងស្នើសុំការផ្លាស់ប្តូរឬការកែលម្អតាមតម្រូវការ និងភាពចាំបាច់។

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានស្នើសុំការអនុវត្តបណ្តោះអាសន្នលើវិធានផ្តល់ឥណទាន ពីខែកក្កដាដល់ខែធ្នូក្នុងឆ្នាំ២០២១។ សមាគមទាំងពីរបានប្រកាសជាផ្លូវការអំពីការអនុវត្តក្នុងអំឡុងពេលដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ជាផ្លូវការនៃក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ នៅថ្ងៃទី ៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២។

I. សេចក្តីផ្តើម

ក្នុងរយៈពេលពីរទសវត្សកន្លងមកនេះ វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាមានភាពរឹងមាំ និងរក្សាបានភាពធន់ខ្ពស់ និងបានចូលរួមគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍទាំងសេដ្ឋកិច្ចនិងសង្គម។ វិស័យនេះត្រូវបានទទួលស្គាល់ជាសកល ថាបានផ្តល់ជាឧទាហរណ៍អំពីភាពឈានមុខគេនៃឧស្សាហកម្មដែលគ្រប់គ្រងបានល្អ និរន្តរភាព និងថាមវន្ត ដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

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

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 និងការជំពាក់បំណុលដោយថាហេតុ ត្រូវបានកាត់បន្ថយ

III. ដែនកំណត់នៃការអនុវត្ត

១. ការអនុវត្ត និងអនុលោមភាព

វិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទាំងអស់ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា រួមមាន ធនាគារពាណិជ្ជ ធនាគារឯកទេស គ្រឹះស្ថានមីក្រូ

ហិរញ្ញវត្ថុទទួលប្រាក់បញ្ញើ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុមិនទទួលប្រាក់បញ្ញើ គ្រឹះស្ថានឥណទានជនបទ និងក្រុមហ៊ុនភិតិសន្យាហិរញ្ញវត្ថុ។

២. ទីផ្សារដែលត្រូវអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាន

លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវដើម្បីអភិវឌ្ឍន៍វិធានផ្តល់ឥណទានសម្រាប់វិស័យហិរញ្ញវត្ថុ ក្នុងឆ្នាំ២០២០ បានបង្ហាញថា សរុបមកកម្រិតនៃបំណុលច្រើនលើសលុបគឺមានភាពស្រដៀងគ្នា ទាំងអតិថិជននៃសមាជិកសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ប៉ុន្តែចំនួនអតិថិជនដែលជំពាក់បំណុលច្រើនព្រមទាំងមានឥណទានធំជាង ២០.០០០ដុល្លារអាមេរិកនោះ គឺមានភាគតិចតួចបំផុត ដោយរួមទាំងអតិថិជនដែលមានឥណទានច្រើនគ្រឹះស្ថាន (ឧ. ឥណទានសកម្ម ជាមួយគ្រឹះស្ថានផ្តល់ឥណទានលើសពី ៣គ្រឹះស្ថាន (> ៣)។ ដូច្នេះហើយទើប គណៈកម្មាធិការបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ របស់សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា បានយល់ព្រមកំណត់ទីផ្សារដើម្បី អនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទានរបស់សមាគមទាំងពីរ ជាមួយនឹងឥណទានទាំងឡាយណាដែលមានទំហំរហូតដល់ ២០.០០០ដុល្លារអាមេរិក (ពីរម៉ឺនដុល្លារអាមេរិក) តែមិនរាប់បញ្ចូលផលិតផល និងសេវាដូចខាងក្រោម៖

- បណ្ណឥណទានដែលមានការធានា (Secured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានដែលគ្មានការធានា (Unsecured Credit Card)
- បណ្ណឥណទានបញ្ចូលគ្នា (Combined Credit Card)
- បណ្ណឥណទានអាជីវកម្ម (Business Credit Card)
- ឥណទានវិបារូបរ៍ (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. ក្រមអនុវត្តនៃការផ្តល់ឥណទាន

សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា បានដាក់ចេញនូវវិធានចំនួនបី ដែលមានចែងនៅក្នុងវិធានផ្តល់ឥណទានដែលរួមមាន៖

១. ការបញ្ជូនទិន្នន័យ

វិធានផ្តល់ឥណទានតម្រូវឱ្យ រាល់ប្រាក់កម្ចីដែលបានបញ្ចេញថ្មី និងបិទទាំងអស់ តែត្រូវបានរាយការណ៍ទៅការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា រៀងរាល់សប្តាហ៍ក្នុងអំឡុងពេល ០៥ថ្ងៃធ្វើការ ហើយត្រូវពង្រឹងការ

គ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យឱ្យបានជាក់លាក់នូវទិន្នន័យទាក់ទងនឹងទិន្នន័យហិរញ្ញវត្ថុ (រួមទាំងព័ត៌មានលម្អិតអំពីអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួន) ដែលបញ្ជូនទៅកាន់ការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា។

២. វិធានពហុស្តាប័នផ្តល់កម្ចី

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

៣. វិធានបុនហិរញ្ញប្បទាន

ការផ្តល់បុនប្បទាននៅតែជាធាតុផ្សំដ៏សំខាន់នៃវិធានផ្តល់ឥណទាន។ ការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទានសំដៅលើការអនុវត្ត នៅពេលដែលអតិថិជនជំនួសប្រាក់កម្ចីសកម្ម ជាមួយនឹងឥណទានថ្មីដែលមានទំហំធំជាង។ វាបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រ អាជីវកម្មរបស់គ្រឹះស្ថានដែលផ្តល់ឥណទានខ្នាតធំ ឥណទានខ្នាតតូច និងឥណទានខ្នាតមីក្រូ។ វិធានស្តីពីការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន ត្រូវកំណត់តាមវិធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម៖

ក. ការអនុវត្តនូវវិធាន

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

ខ. សូចនាករពេលវេលា

រយៈពេលខ្ចីរបស់អតិថិជន ត្រូវបានកំណត់ជាបីដំណាក់កាល (Trimesters) ស្មើៗគ្នា។ ឧទាហរណ៍ កម្ចីដែលមានរយៈពេល ១ឆ្នាំ (១២ខែ) មានដំណាក់កាលនីមួយៗគឺ ៤ខែ ដូច្នេះខែទី៤ គឺស្ថិតនៅក្នុងដំណាក់កាលទីមួយ ហើយខែទី៥ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីពីរ។ សម្រាប់ឥណទានរយៈពេល ៣ឆ្នាំ (៣៦ខែ) ខែទី២០ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីពីរ ហើយខែទី៣០ គឺនៅក្នុងដំណាក់កាលទីបី។

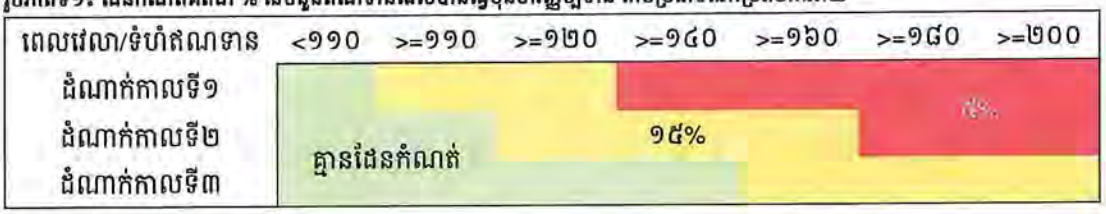
គ. សូចនាករទំហំឥណទាន

ទំហំនៃការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន ត្រូវបានគណនាដូចតទៅ៖ ចំនួនសរុបនៃឥណទានថ្មី(ដែលបានបញ្ចេញដោយគ្រឹះស្ថាន) ចែកនឹងចំនួនដើមនៃឥណទានចាស់ (បង់ផ្តាច់)។ ក្នុងករណីដែលឥណទានច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុនហិរញ្ញប្បទាន នោះចំនួនឥណទានទាំងនោះនឹងត្រូវសរុបរួមគ្នា។ **ឧទាហរណ៍** មានកម្ចីច្រើនជាងមួយត្រូវបានធ្វើបុនហិរញ្ញប្បទានដោយឥណទានថ្មីតែមួយ ដូច្នេះចំនួនទឹកប្រាក់ឥណទានថ្មីនឹងត្រូវយកទៅចែកដោយចំនួនឥណទានដើម ដែលបានសរុបរួមគ្នានៃឥណទានដែលត្រូវសង។ **ឧទាហរណ៍** អតិថិជនម្នាក់ដែលមានឥណទាន ៥០០ ដុល្លារអាមេរិក ចំនួន២គ្រឹះស្ថាន ហើយជំនួសដោយឥណទានថ្មីចំនួន ១.២០០ដុល្លារអាមេរិក ពី១គ្រឹះស្ថាន នោះលទ្ធផលនឹងបង្ហាញថាមានការបង្កើនទំហំឥណទានដល់ ១២០%។ ប្រសិនបើចំនួនឥណទានដើម ដែលបានសរុបរួមគ្នានៃឥណទានដែលត្រូវបង់ ធំជាង ២០.០០០ ដុល្លារអាមេរិក នោះដែនកំណត់នៃការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន នឹងមិនត្រូវយកមកគណនានោះទេ។

ដោយផ្អែកលើសូចនាការទាំងនេះ ការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទានត្រូវបានបែងចែកទៅជា ៣ "តំបន់"។ ទី១៖ "តំបន់ក្រហម" គឺជាឥណទានដែលស្ថិតក្នុងការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន នៅដើមដំបូងនៃវដ្តកម្ចីរបស់អតិថិជន ជាមួយនឹងឥណទានថ្មីដែលធំជាង។ ទី២៖ "តំបន់លឿង" គឺជាឥណទានដែល បានកើតឡើងនៅពេលបន្ទាប់ ហើយស្ថិតនៅក្នុងវដ្តនៃឥណទានចាស់ និង/ឬ ការផ្តល់ឥណទានថ្មីនោះបានធ្វើឱ្យមានការកើនឡើងក្នុងទំហំ បន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។ ចំណែកឯ ទី៣៖ "តំបន់បៃតង" គឺជាឥណទានដែលបានកើតឡើងនៅចុង បញ្ចប់នៃវដ្តកម្ចីនៃឥណទានចាស់ ហើយមានការកើនឡើងក្នុងទំហំបន្តិចបន្តួចនៃបំណុលសរុប។

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

រូបភាពទី១៖ ដែនកំណត់គិតជា % នៃចំនួនឥណទានដែលបានធ្វើបុនហិរញ្ញប្បទាន តាមប្រភេទនៃកម្រិតហានិភ័យ



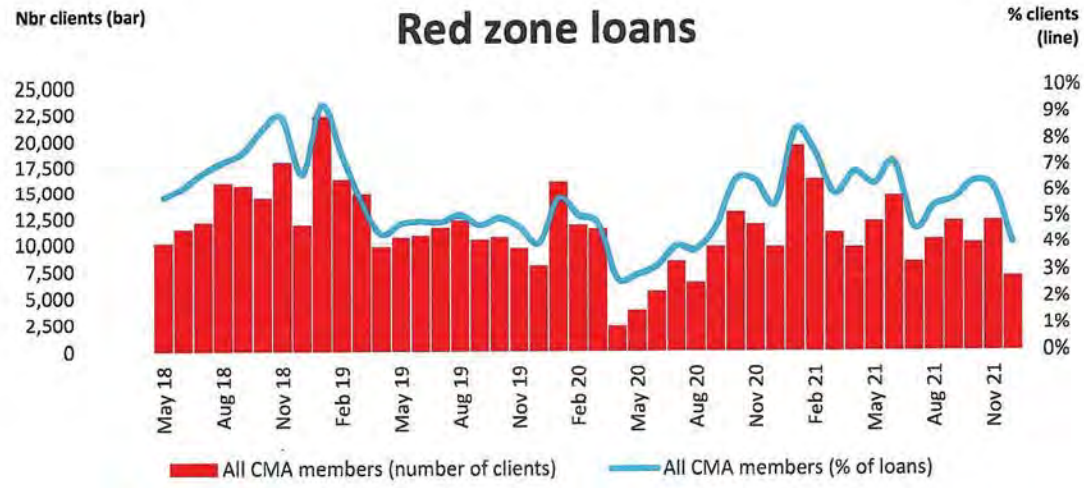
V. ការត្រួតពិនិត្យនិងការរាយការណ៍

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។

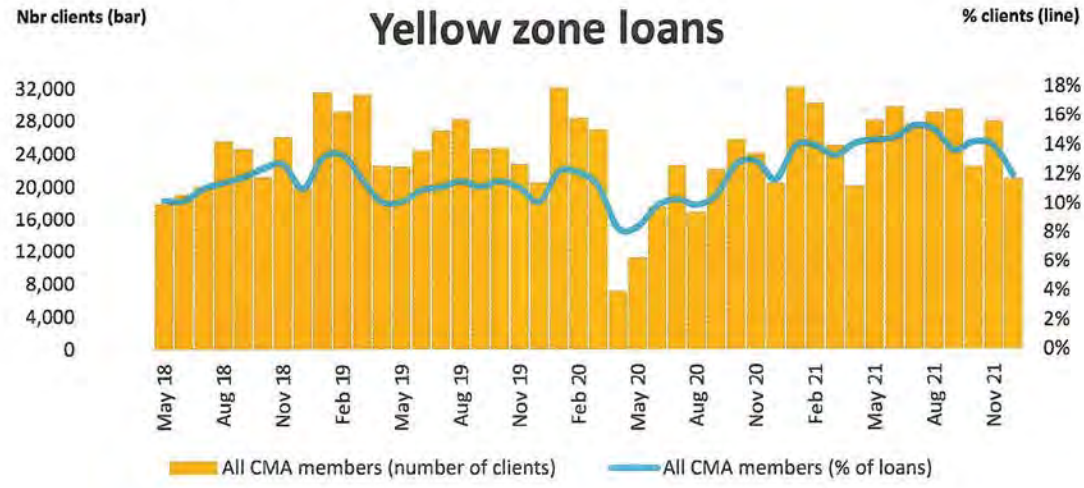
១. ឧបករណ៍តាមដានត្រួតពិនិត្យ ដែលបានបង្កើតឡើងក្នុងកម្មវិធី Excel

ក្រាហ្វ ១: ការបំពានវិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី

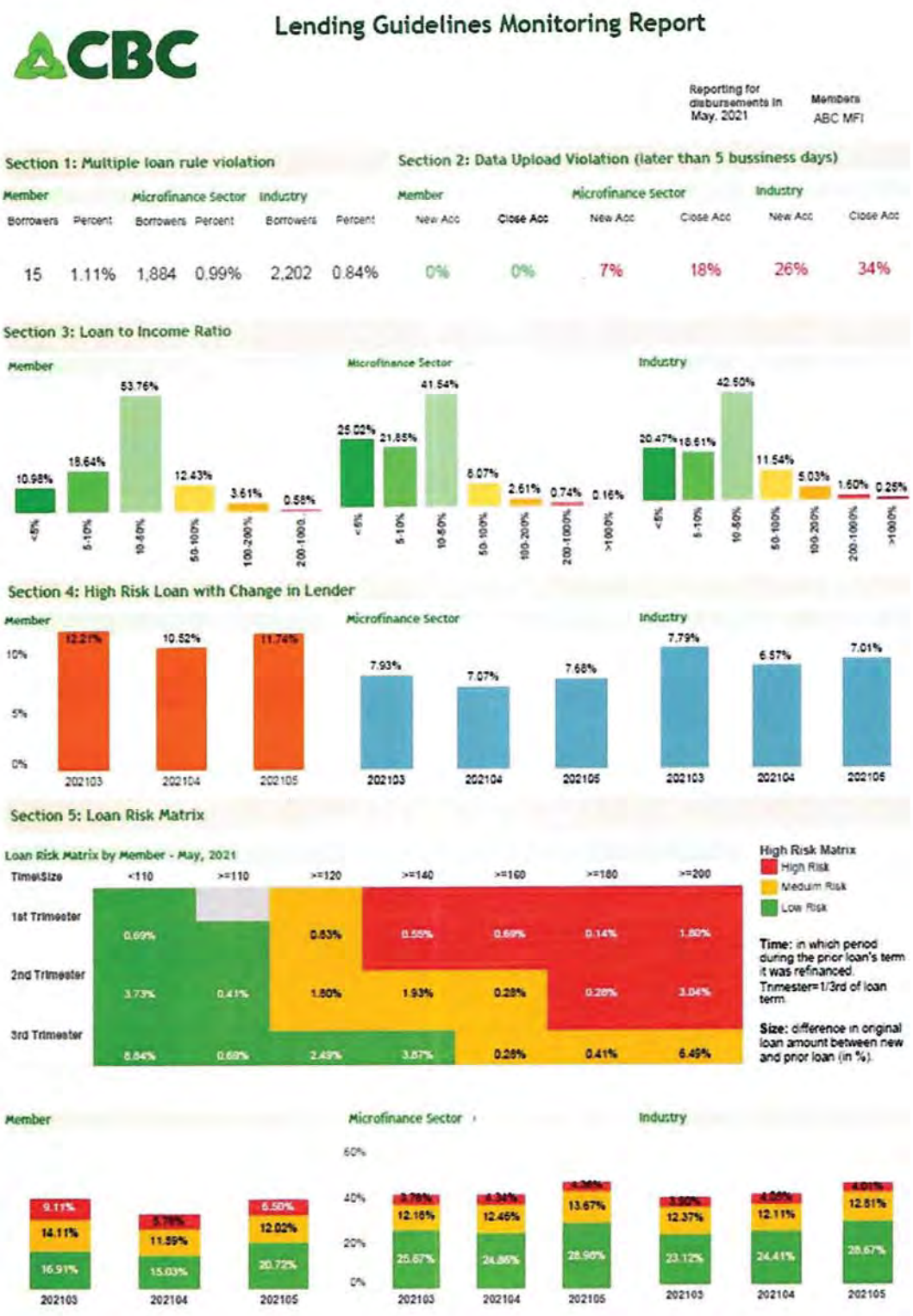
ក្រាហ្វ ២: ការបំពានវិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន – តំបន់ក្រហម



ក្រាហ្វ ៣: ការបំពានវិធាន បុនហិរញ្ញប្បទាន – តំបន់លឿង



២. Dashboard ត្រួតពិនិត្យវិធានផ្តល់ឥណទានសម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ



VI. ការពង្រឹងការអនុវត្ត

បន្ទាប់ពីការដាក់ឱ្យដំណើរការជាផ្លូវការ គ្រឹះស្ថានផ្តល់ឥណទានទាំងអស់ដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តតាមវិធានទាំងនេះ ចាប់ពីថ្ងៃទី៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២តទៅ។ គ្រឹះស្ថានផ្តល់ឥណទាន ណាមួយដែលមិនអនុលោមតាម វិធានបញ្ជូនទិន្នន័យ ដៃនកំណត់លើចំនួនអតិថិជន (វិធានពហុស្ថាប័នផ្តល់កម្ចី) ការអនុវត្តការផ្តល់បុនហិរញ្ញប្បទាន ឬបំពានវិធាននានានៃវិធានផ្តល់ឥណទាន នឹងត្រូវបានរកឃើញ តាមរយៈយន្តការនៃការត្រួតពិនិត្យ។ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា នឹងធ្វើការងារជាមួយនឹងការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា ដើម្បីធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ព្រមទាំងរាយការណ៍អំពីលទ្ធផលនៃការអនុវត្តវិធានផ្តល់ឥណទាននេះ ជូនដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សមាគមទាំងពីរជៀងរាល់៣ខែម្តង។

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 CMABoard 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.

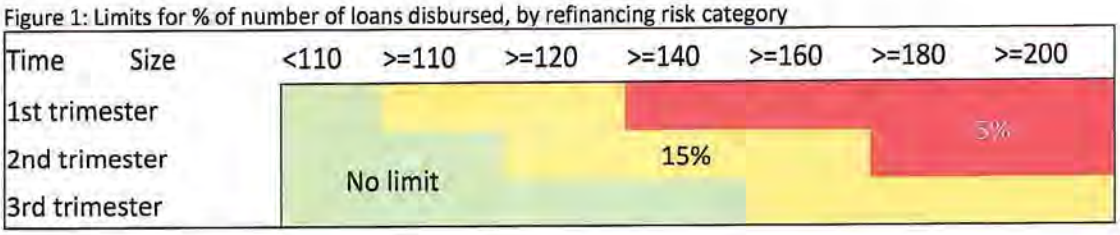
c) Size indicator:

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



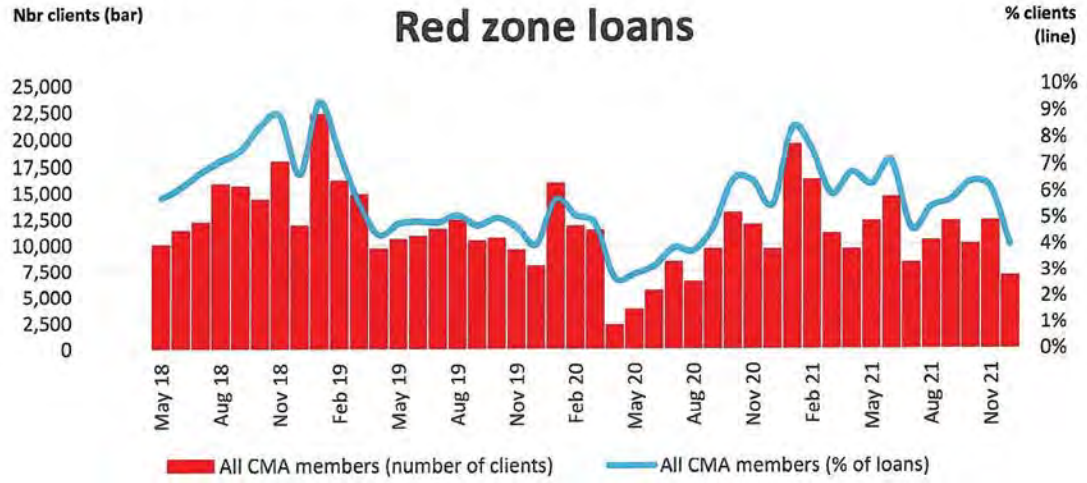
v. Monitoring and Reporting

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.

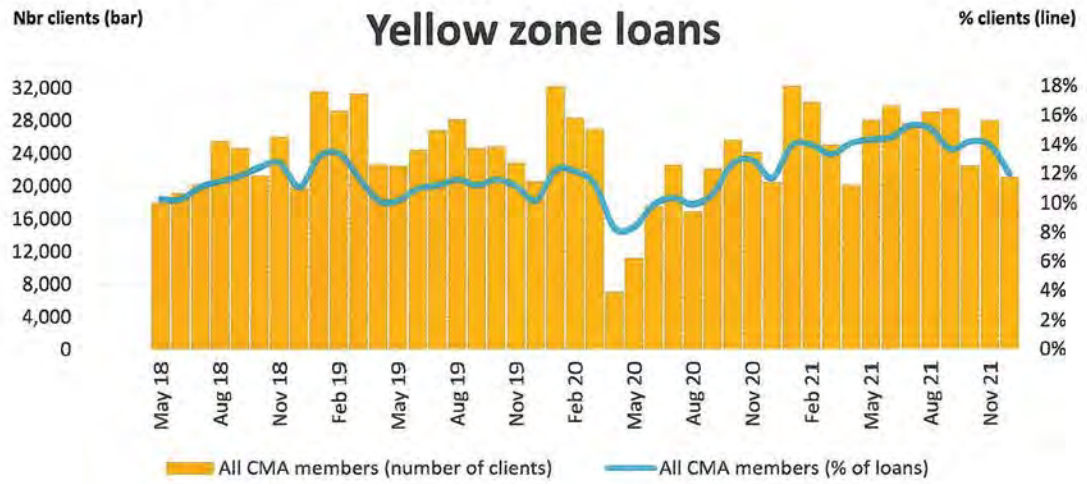
1. Excel-based Monitoring Tool for Both Associations

Graph 1: Multiple rule loan violation

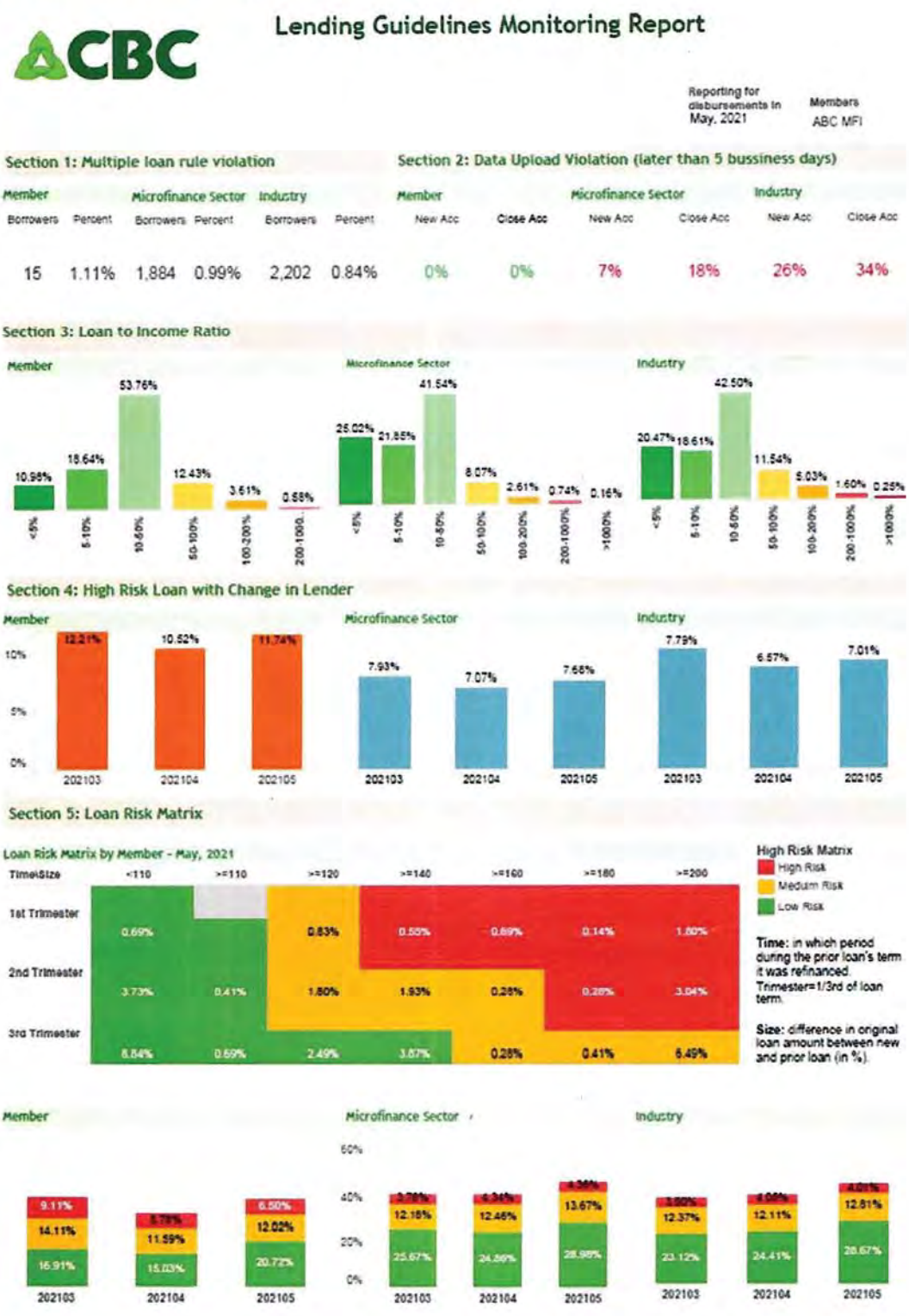
Graph 2: Refinancing rule violation – red zone



Graph 3: Refinancing rule violation – yellow zone



2. LGs Monitoring Report Dashboard for BFIs



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.