COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៥

របាយការណ៍វាយតម្លៃ

ស្តីពីពាក្យបណ្តឹងទី១៤ ដែលបានទទួល ពាក់ព័ន្ធនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC នៅក្នុង ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី (លេខគម្រោង IFC ៤២៤៨០, ៤៤៨៨២, និង ៣៨៦០៩) និង ធនាគារ ហត្ថា ម.ក (លេខគម្រោង IFC ៤៤៧៤២) នៅកម្ពុជា

លេខគម្រោង IFC៖ (IFC ៤៤៧៤២, ៤២៤៨០, ៣៨៦០៩, និង ៤៤៨៨២)

អំពី CAO

ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (ហៅកាត់ថា CAO) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យរបស់ សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និងទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) ដែលជាសមាជិកនៃក្រុមធនាគារពិភពលោក។ យើងធ្វើការ ដើម្បីសម្របសម្រួលការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងពីប្រជាជនដែលរងផលប៉ះពាល់ដោយសារគម្រោងរបស់ IFC និង MIGA ប្រកបដោយភាពយុត្តិធម៌ សត្យានុម័ត និងក្នុងលក្ខណៈស្ថាបនា ពង្រឹងលទ្ធផលផ្នែកបរិស្ថាននិងសង្គមរបស់គម្រោង និងជំរុញគណនេយ្យភាពសាធារណៈ និងការសិក្សារៀនសូត្រនៅ IFC និង MIGA។

CAO គឺជាការិយាល័យឯករាជ្យ ដែលរាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលប្រតិបត្តិរបស់ IFC និង MIGA។ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល http://www.cao-ombudsman.org/about-us។

បញ្ជីពាក្យកាត់

អក្សរកាត់	ឈ្មោះពេញ
ACLEDA	ធនាគារ អេស៊ីលីដា ម.ក (ACLEDA Bank Plc.)
CAO	ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (Office of the Compliance Advisor Ombudsman)
HTB	ធនាគារ ហត្ថា ម.ក (Hattha Bank Plc.)
IFC	សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (International Finance Corporation)
MIGA	ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (Multilateral Investment Guarantee Agency)
NBC	ធនាគារជាតិកម្ពុជា (National Bank of Cambodia)
SME	សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម (small and medium enterprises)
MSME	សហគ្រាសធុនតូចបំផុត តូច និងមធ្យម (Micro, small and medium enterprises)

១. សង្ខេប

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៥ ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (CAO) បានទទួលពាក្យបណ្ដឹងមួយ ដែលដាក់ដោយអង្គការសម្ព័ន្ធខ្មែរជំរុញ និងការពារសិទ្ធិមនុស្ស ហៅកាត់ថា លីកាដូ (LICADHO) តំណាងឱ្យដើមបណ្ដឹង ដែលជាប្ដីប្រពន្ធមួយគូ និងម្ដាយរបស់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្ដឹងជាបុរស ពាក់ព័ន្ធនឹងការចោទប្រកាន់ពីការផ្ដល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ នៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្ដឹងនេះទាក់ទងនឹងអតិថិជនរបស់ សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) ចំនួនពីរគឺៈ ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និង ធនាគារ ហត្ថា ម.ក ។ IFC មានការវិនិយោគដោយផ្ទាល់នៅក្នុងធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និង ធនាគារ ហត្ថា ម.ក និងមានការជាប់ពាក់ព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួននៅក្នុង ក្រុមហ៊ុន North Haven Thai ដែលជាក្រុមហ៊ុនមូលនិធិភាគហ៊ុនឯកជន។

ពាក្យបណ្ដឹងនេះបានលើកឡើងនូវក្ដីបារម្ភ ទាក់ទងនឹងការចោទប្រកាន់ពីផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមាន ដែលការ ផ្ដល់ឥណទាន និងការអនុវត្តការប្រមូលបំណុលរបស់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និង ធនាគារ ហត្ថា ម.ក មានលើមុខរបរចិញ្ចឹមជីវិត និងសុខុមាលភាពសង្គមរបស់ដើមបណ្ដឹង។ ដើមបណ្ដឹងបានចោទប្រកាន់អំពីករណីគំរាមកំហែង និងបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទាន, អសន្តិសុខស្បៀង និងភាពជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក បណ្ដាលមកពីកម្ចីទាំងនោះ។ ពាក្យបណ្ដឹងក៏បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា ធនាគារ ហត្ថា បានបដិសេធមិនរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ដើមបណ្ដឹង។

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃរបស់ CAO ទាំងដើមបណ្ដឹង ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្ដឹង។ អនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO (កថាខណ្ឌ ៥៨),[1] ពាក្យបណ្ដឹងនឹងត្រូវទទួលបន្ទុកចាត់ចែងបន្ត ដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទ (Dispute Resolution Function) របស់ CAO។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និងដើមបណ្ដឹងបានជ្រើសរើសជួបគ្នាដោយផ្ទាល់ ក្នុងអំឡុងពេលដំណើរការវាយតម្លៃ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងពាក្យបណ្ដឹង ដោយគ្មានការចូលរួមដោយផ្ទាល់ពី CAO ឡើយ ស្របតាមគោលនយោបាយរបស់ CAO (កថាខណ្ឌ ៥៥)។ យោងតាមភាគីទាំងពីរ មានការឈានទៅដល់ដំណោះស្រាយមួយ ហើយដោយមានការព្រមព្រៀងពីភាគីទាំងពីរ ចំណុចនៃពាក្យបណ្ដឹងនេះ ត្រូវបានចាត់ទុកថាបានដោះស្រាយរួចរាល់ ហើយនឹងត្រូវបានបិទបញ្ចប់។

របាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ បង្ហាញជារួមពីដំណើរការវាយតម្លៃ ព្រមទាំងការពិពណ៌នាអំពីគម្រោង ពាក្យបណ្ដឹង វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ ទស្សនៈរបស់ភាគីទាំងពីរ និងជំហានបន្ទាប់។

២. សាវតារ

២.១ គម្រោង

ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី

ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី (ACLEDA) គឺជាក្រុមហ៊ុនចុះបញ្ជី ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងក្រោមច្បាប់ស្ដីពីគ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

[1] សូមមើល https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/CAO%20Policy%20Layout/CAO-Policy-ENG.pdf

ដំបូងឡើយ អេស៊ីលីដា ត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៣ ជាអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលជាតិ ដែលផ្តោតលើការអភិវឌ្ឍ និងការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានដល់សហគ្រាសធុនមីក្រូ និងតូច។

នៅថ្ងៃទី៧ ខែតុលា ឆ្នាំ២០០០ អេស៊ីលីដា ទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) ជាធនាគារឯកទេស។ បន្ទាប់មក នៅថ្ងៃទី១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៣ ស្ថាប័ននេះទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណជាធនាគារពាណិជ្ជពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ដែលអនុញ្ញាតឱ្យធនាគារនេះផ្តល់សេវាកម្មធនាគារពេញលេញ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការអតិថិជន និងទីផ្សារដែលកំពុងវិវត្ត។ នៅពេលនោះ ស្ថាប័នបានប្រកាន់យកឈ្មោះបច្ចុប្បន្នរបស់ខ្លួនគឺ ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។ អេស៊ីលីដា បានបង្កើតបណ្តាញសាខាធំជាងគេបំផុតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដោយមានសាខាចំនួន ២៦៥ នៅគ្រប់រាជធានី-ខេត្ត និងទីប្រជុំជនធំៗ ហើយបានពង្រីកប្រតិបត្តិការអន្តរជាតិរបស់ខ្លួនដោយរួមមាន ៣៧ សាខា នៅប្រទេសឡាវ និង ១៧ សាខា នៅប្រទេសមីយ៉ាន់ម៉ា។

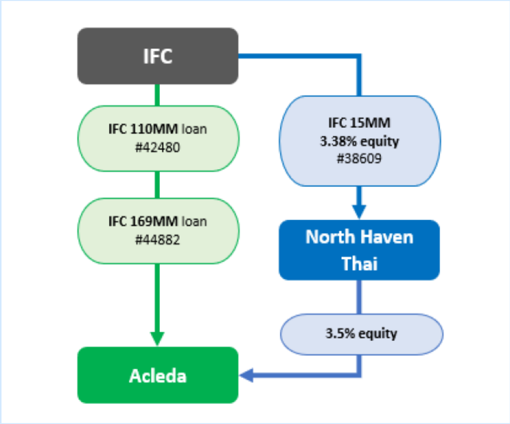
អេស៊ីលីដា គឺជាដៃគូរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) តាំងពីឆ្នាំ១៩៩៨ មក។ IFC បានគាំទ្រការផ្លាស់ប្តូររូបភាពគ្រឹះស្ថាននេះ ពីអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលទៅជាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុពាណិជ្ជកម្ម និងចុងក្រោយជាធនាគារពាណិជ្ជពេញលេញ។ បច្ចុប្បន្ន អេស៊ីលីដា គឺជាអ្នកទទួលផលនៃគម្រោងវិនិយោគផ្ទាល់របស់ IFC ចំនួនពីរដែលកំពុងអនុវត្តគឺៈ គម្រោង ៤៤៨៨២ និង ៤២៤៨០,[2] ដែលគម្រោងទាំងពីរនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងជាឥណទាន ដើម្បីគាំទ្រដល់កម្មវិធីផ្តល់កម្ចី ដល់សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (MSME)។ គម្រោង ៤៤៨៨២ ត្រូវបានអនុម័តនៅឆ្នាំ២០២១ និងបានកំណត់កម្រិតចំណាត់ថ្នាក់ផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គម ជាប្រភេទ FI-2។ គម្រោងនេះមានកញ្ចប់ឥណទានដំបូងជាប្រភេទឥណទាន syndicated senior loan ក្នុងទឹកប្រាក់សរុបចំនួន ២៦៩លានដុល្លារអាមេរិក ដែលក្នុងនោះ ១៦៩លានដុល្លារអាមេរិក ត្រូវបានកំណត់ សម្រាប់ពង្រីកកម្មវិធីឥណទានរបស់អេស៊ីលីដា ទៅកាន់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម។ ជាផ្នែកមួយនៃលក្ខខណ្ឌតម្រូវសម្រាប់ការផ្តល់ឥណទាននេះ មានការរំពឹងទុកថា អ្នកខ្ចីប្រាក់ជាសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យមចំនួន ៥០ភាគរយ ជាអាជីវកម្មដែលមានស្ត្រីជាម្ចាស់។ ឥណទានផ្ទាល់ពី IFC មានចំនួន ១០០លានដុល្លារអាមេរិក ដែលក្នុងនោះ ៣៣,៣ លានដុល្លារអាមេរិក នៅមិនទាន់ទូទាត់សងនៅឡើយ។

គម្រោងអេស៊ីលីដា ទីពីរ គឺគម្រោងលេខ ៤២៤៨០ ដែលត្រូវបានអនុម័តក្នុងឆ្នាំ២០១៩ ក៏ត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាប្រភេទ FI-2 ផងដែរ។ គម្រោងនេះមានឥណទានប្រភេទ Subordinated Loan ក្នុងទឹកប្រាក់រហូតដល់ ១១០លានដុល្លារអាមេរិក ដើម្បីគាំទ្រដល់យុទ្ធសាស្ត្រកំណើនរបស់អេស៊ីលីដា ដោយផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើឌីជីថលភាវូបនីយកម្ម និងការផ្តល់ឥណទានដល់សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (MSME) និង MSME ដែលមានស្ត្រីជាម្ចាស់។ ការវិនិយោគផ្ទាល់ពី IFC សម្រាប់គម្រោងនេះ មានចំនួន ៦០លានដុល្លារអាមេរិក ដែលក្នុងនោះប្រហែល ១២លានដុល្លារអាមេរិក នៅមិនទាន់ទូទាត់សង។ គម្រោងនេះត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាប្រភេទមូលធនថ្នាក់ទី២ (Tier II capital)។

លើសពីនេះ IFC បានវិនិយោគទឹកប្រាក់ ១៥ លានដុល្លារអាមេរិក ក្នុងទម្រង់ជាមូលធន (Equity interest) ៣,៣៨ ភាគរយ នៅក្នុងមូលនិធិ North Haven Thai Private Equity Fund L.P.,[3] ដែលបានទិញយកភាគហ៊ុន ៣,៥ ភាគរយនៅក្នុងធនាគារ អេស៊ីលីដា តាមរយៈការទិញភាគហ៊ុនបន្ទាប់បន្សំ (Secondary share purchase) នៅក្នុងខែមេសា ឆ្នាំ២០២២។

រូបភាពទី ១. ទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ IFC ជាមួយ ACLEDA

2 គម្រោង IFC លេខ ៤៤៨៨២ និង ៤២៤៨០។
3 លេខគម្រោង IFC ៣៨៦០៩។



ធនាគារ ហត្ថា ម.ក

ធនាគារ ហត្ថា ម.ក (HTB) គឺជាធនាគារពាណិជ្ជដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម នៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។[4] ដើមឡើយ ស្ថាប័ននេះត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅឆ្នាំ១៩៩៤ ដោយអង្គការឈ្មោះ OCSD/OXFAM–Quebec ដើម្បីផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច ដល់ឃុំនៅតំបន់ជនបទ ក្នុងខេត្តពោធិ៍សាត់។ នៅឆ្នាំ២០២១ ធនាគារ ហត្ថា ត្រូវបានចុះបញ្ជីជាក្រុមហ៊ុនឯកជនទទួលខុសត្រូវមានកម្រិត (អតីត ហត្ថាកសិករ លីមីតធីត) ដោយផ្តោតលើការអភិវឌ្ឍ និងឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសខ្នាតតូចបំផុត និងតូច។

ធនាគារ ហត្ថា គឺជាអតិថិជនរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) តាំងពីឆ្នាំ២០១៥ មក និងទទួលបានការវិនិយោគពី IFC ចំនួនបួនលើក[5] ក្នុងទម្រង់ជាឥណទានដែលមានគោលបំណងពង្រីកផលប័ត្រ ឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (MSME) របស់ធនាគារ ហត្ថា។ កន្លងមក IFC ធ្លាប់មានការជាប់ពាក់ព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយធនាគារ ហត្ថា តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួននៅក្នុងកម្មវិធីលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF)។[6] គិតត្រឹមខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ IFC មានគម្រោងសកម្មតែមួយគត់ជាមួយធនាគារ ហត្ថា (គម្រោងលេខ ៤៤៧៤២) ដែលជាឥណទានប្រភេទ Subordinated loan រយៈពេល ៧ឆ្នាំ ក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ ៤០លានដុល្លារអាមេរិក ក្នុងនោះ មានការវិនិយោគពីគណនីផ្ទាល់របស់ IFC រហូតដល់ ១០លានដុល្លារអាមេរិក និងការកៀរគរធនធានពីប្រភពផ្សេង រហូតដល់ ៣០លានដុល្លារអាមេរិក។ បច្ចុប្បន្ន ការវិនិយោគផ្ទាល់ពី IFC ដែលនៅមិនទាន់ទូទាត់សង មានចំនួន ៦ លានដុល្លារអាមេរិក។ គម្រោងនេះមានគោលបំណងពង្រឹងភាពធន់របស់ធនាគារ ហត្ថា ចំពោះមុខការរាតត្បាតនៃជំងឺកូវីដ-១៩ និងដើម្បីគាំទ្រយុទ្ធសាស្ត្ររយៈពេលវែងរបស់ធនាគារក្នុងការបង្កើនការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានដល់ MSMEs រួមទាំងសហគ្រាសដែលមានស្ត្រីជាម្ចាស់។ គម្រោងនេះត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាប្រភេទមូលធនថ្នាក់ទី២ (Tier II capital)។

4 សូមមើល https://www.hatthabank.com/page/bank-profile.
5 លេខគម្រោង IFC ៣៩១៦៧, ៤៤២១១, ៤៥៥៣៥, និង ៤៤៧៤២។
6 មូលនិធិលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (Microfinance Enhancement Facility) ដើមឡើយ បានបង្ហាញនៅក្នុងការលាតត្រដាងព័ត៌មានរបស់ IFC ថាជា មូលនិធិសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (Microfinance Liquidity Facility - MLF)។ ក្រោយមក MLF ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះជា មូលនិធិបង្កើនប្រសិទ្ធភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ហើយបន្ទាប់មកត្រូវបានប្តូរឈ្មោះទៅជា មូលនិធិសាកលយេនឌ័រឆ្លាតវៃ (Global Gender-Smart Fund - GGSF)។
ការលាតត្រដាងព័ត៌មាន IFC៖ https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827.

២.២ ពាក្យបណ្តឹង

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៥ CAO បានទទួលពាក្យបណ្តឹងមួយទាក់ទងនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC នៅក្នុង ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និង ធនាគារ ហត្ថា ម.ក នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ដើមបណ្តឹង ដែលជាប្តីប្រពន្ធ និងម្តាយរបស់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាបុរស បានលើកឡើងពីក្តីបារម្ភទាក់ទងនឹងការប្រព្រឹត្តចំពោះអ្នកខ្ចីប្រាក់ ពីសំណាក់បុគ្គលិកឥណទាន របស់ធនាគារ អេស៊ីលីដា និង ធនាគារ ហត្ថា និងការដោះស្រាយបញ្ហាលំបាកក្នុងការសងប្រាក់កម្ចីរបស់ពួកគេ។ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់អំពី៖ (១) ការលំបាកក្នុងការទទួលបានការរៀបចំ ឥណទានឡើងវិញ និងការពន្យារពេលសងប្រាក់ (២) ការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យ និងការដាក់សម្ពាធនាំឱ្យជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទាន (៣) ផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើសុខភាព និងសុខុមាលភាពរបស់ពួកគេ និង (៤) យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដែលគ្មានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការដោះស្រាយកង្វល់របស់ពួកគេ។

ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានដាក់ ដោយមានការគាំទ្រពីអង្គការ លីកាដូ (LICADHO) ដែលដើរតួជាតំណាងរបស់ដើមបណ្តឹងនៅក្នុងដំណើរការនេះ។

នៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២៥ CAO បានកំណត់ថាពាក្យបណ្តឹងនេះបានបំពេញតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនៃភាពទទួលយកបាន (eligibility criteria) ទាំងបីរបស់ខ្លួន ហើយបានចាប់ផ្តើមធ្វើការវាយតម្លៃលើករណីនេះ។

៣. គោលបំណង និងវិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ

៣.១ គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃ

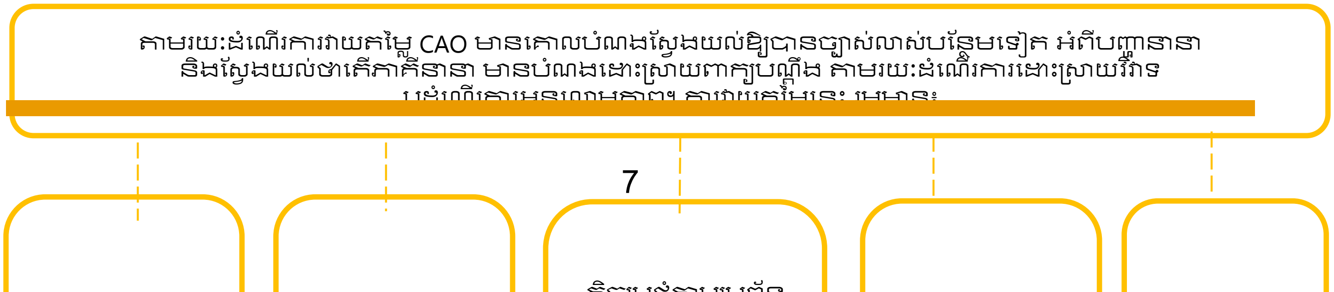
គោលបំណងនៃដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO គឺដើម្បីស្វែងយល់ឱ្យបានស៊ីជម្រៅអំពីបញ្ហា និងកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹង ប្រមូលព័ត៌មានស្តីពីទស្សនៈរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធនានា និងកំណត់ថាតើដើមបណ្តឹង និងអតិថិជនរបស់ IFC មានបំណងបន្តដំណើរការដោះស្រាយវិវាទក្រោមការសម្របសម្រួលដោយ CAO ឬថាតើពាក្យបណ្តឹងគួរតែត្រូវបានចាត់ចែងដោយមុខងារអនុលោមភាព (Compliance function) របស់ CAO ដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃលើស្តង់ដារសមិទ្ធកម្មរបស់ IFC (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ការពិពណ៌នាអំពីដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ CAO)។

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO មិនធ្វើការវិនិច្ឆ័យលើអង្គហេតុនៃពាក្យបណ្តឹងឡើយ ប៉ុន្តែស្វែងយល់ពី ទស្សនៈរបស់ភាគីនានា និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងការធ្វើការសម្រេចចិត្ត ផ្អែកលើព័ត៌មានច្បាស់លាស់អំពីរបៀបដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើង។

៣.២ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

រូបភាពទី ១ បង្ហាញពីអភិក្រម និងវិធីសាស្ត្រ ដែលត្រូវបានអនុវត្តនៅក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO។

រូបភាពទី ២. ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO



ការវាយតម្លៃនេះ ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយក្រុមការងារវាយតម្លៃរបស់ CAO ដែលរួមមានអ្នកសម្របសម្រួល (Mediators) ចំនួនពីររូប និងអ្នកបកប្រែភាសាក្នុងស្រុកម្នាក់ដែលមានមូលដ្ឋាននៅកម្ពុជា ដែលបានជួយក្នុងការបកប្រែភាសាខ្មែរ និងការបកប្រែផ្ទាល់មាត់ តាមការចាំបាច់។ ក្រុមការងារ CAO បានធ្វើបេសកកម្មចុះវាយតម្លៃនៅនឹងកន្លែង ចាប់ពីថ្ងៃទី២៩ ខែកញ្ញា ដល់ថ្ងៃទី៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២៥។

៤. ទស្សនៈរបស់ដើមបណ្តឹង

ដើមបណ្តឹង គឺជាប្តីប្រពន្ធមួយគូ និងម្តាយរបស់ដើមបណ្តឹងជាបុរស ដែលសុទ្ធតែជាសមាជិកនៃក្រុមជនជាតិដើមភាគតិចកួយ។ គ្រួសារនេះទទួលបានកម្ចីចំនួនពីរពីធនាគារ អេស៊ីលីដា—មួយនៅខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៣ និងមួយទៀតនៅខែឧសភា ឆ្នាំ២០២៤—ព្រមទាំងកម្ចីមួយពីធនាគារ ហត្ថា នៅខែឧសភា ឆ្នាំ២០២៣។ ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃ ដើមបណ្តឹងបានសម្តែងការព្រួយបារម្ភជាច្រើនពាក់ព័ន្ធនឹងទំនាក់ទំនងរបស់ពួកគេជាមួយធនាគារទាំងពីរ និងផលប៉ះពាល់នៃប្រាក់កម្ចីមកលើគ្រួសាររបស់ពួកគេ បន្ទាប់ពីការលំបាកសងប្រាក់បានកើតឡើង។

ចំពោះធនាគារ អេស៊ីលីដា ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា កម្ចីទាំងពីរត្រូវបានបញ្ចេញជាផ្លូវការ ដោយដាក់ឈ្មោះម្តាយរបស់ដើមបណ្តឹងជាបុរស ដែលជាអ្នកខ្ចីកម្ចីពី អេស៊ីលីដា ដ្បិតដើមបណ្តឹងជាបុរសមិនមានដី ប្រើប្រាស់ជាទ្រព្យធានា។ ពួកគេបានពន្យល់ថា ដើមបណ្តឹងជាបុរស គឺជាអ្នកដែលបានស្នើសុំកម្ចីពីអេស៊ីលីដា និងគ្រប់គ្រងការសងប្រាក់ជំនួសឱ្យម្តាយ ប៉ុន្តែមន្ត្រីឥណទានបានណែនាំឱ្យប្រើប្រាស់ឈ្មោះម្តាយរបស់គាត់ ពីព្រោះរូបគាត់មានឥណទានជាមួយធនាគារផ្សេងទៀតរួចហើយ និងដោយសារទ្រព្យធានាត្រូវបានចុះបញ្ជីក្រោមឈ្មោះឪពុកម្តាយរបស់គាត់។ អ្នកប្តឹងជាបុរសរូបនោះបានផ្តើការទំនាក់ទំនងជាមួយធនាគារ អេស៊ីលីដា និងបានចាត់ចែងការបង់ប្រាក់សងកម្ចីជំនួសឱ្យម្តាយរបស់គាត់។ ពួកគេបានពន្យល់ថា កម្ចីទីមួយត្រូវបានយកមកដើម្បីទិញសម្ភារៈសម្រាប់ដាំដុះស្រូវ និងដំឡូងមី។ នៅពេលដែលប្រាក់ចំណូលកសិកម្មរបស់ពួកគេធ្លាក់ចុះ

ហើយការប្រមូលផលមិនបានល្អ ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា បានជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា បន្ទាប់មក មន្រ្តីឥណទានរបស់អេស៊ីលីដា បានណែនាំឱ្យយកកម្ចីទីពីរ ដើម្បីជួយទូទាត់ការបង់ប្រាក់លើកម្ចីទីមួយ។ កម្ចីទាំងនេះត្រូវបានធានាដោយប្រើប្រាស់ប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិដីធ្លីរបស់អ្នកខ្ចី (ម្តាយ) ដ្បិតប្តីប្រពន្ធនេះមិនមានអចលនទ្រព្យជាកម្មសិទ្ធិផ្ទាល់ខ្លួន។ ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា អេស៊ីលីដា បានតម្រូវឱ្យអ្នកខ្ចីទិញធានារ៉ាប់រង ដោយសារវ័យរបស់គាត់ ដោយផ្នែកខ្លះនៃប្រាក់កម្ចីត្រូវបានប្រើប្រាស់ ដើម្បីបង់ថ្លៃធានារ៉ាប់រងនេះ។
ពួកគេបានរៀបរាប់អំពីការទំនាក់ទំនងគ្នាជាច្រើនលើកជាមួយមន្រ្តីឥណទានរបស់អេស៊ីលីដា បន្ទាប់ពីមានការខកខានក្នុងការបង់ប្រាក់។

ពាក់ព័ន្ធនឹងកម្ចីរបស់ធនាគារ ហត្ថា ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា ដើមបណ្តឹងជាស្ត្រីបានទទួលកម្ចី ដើម្បីសងបំណុលដែលមានស្រាប់ និងគាំទ្រដល់សកម្មភាពធ្វើកសិកម្ម និងចិញ្ចឹមជ្រូករបស់គ្រួសារ។ ពួកគេបានរាយការណ៍ថា ការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់បានកើតឡើង បន្ទាប់ពីពួកគេខាតបង់ក្នុងការងារកសិកម្ម និងការថយចុះនៃប្រាក់ចំណូលគ្រួសារ ជាពិសេស នៅពេលដែលអ្នកខ្ចីមានផ្ទៃពោះ និងមិនអាចធ្វើការបានជាបណ្តោះអាសន្ន។

បញ្ហាដែលបានបង្ហាញនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានរៀបរាប់សង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ និងការពន្យារពេលសងប្រាក់

ដើមបណ្តឹងបានបង្ហាញថា ពួកគេមានបំណងបំពេញកាតព្វកិច្ចសងកម្ចីរបស់ពួកគេ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ដោយសារស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុបច្ចុប្បន្ន រួមទាំងបញ្ហាប្រឈមក្នុងការធ្វើកសិកម្ម និងការចិញ្ចឹមសត្វ ពួកគេមិនអាចបង់ប្រាក់ តាមការតម្រូវបានឡើយ។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា ទោះបីជាមានការទាក់ទងជាច្រើនលើកជាមួយមន្ត្រីឥណទានមកពីអេស៊ីលីដា និងហត្ថា ក៏ដោយ ក៏ពួកគេមិនអាចឈានដល់ការរៀបចំការសងប្រាក់មួយ ដែលពួកគេមានលទ្ធភាពសង ទៅតាមកាលៈទេសៈរបស់ពួកគេឡើយ។

តាមការលើកឡើងរបស់ដើមបណ្តឹង ធនាគារ ហត្ថា បានកែសម្រួលតារាងពេលវេលាសងប្រាក់ នៅក្នុងខែ កក្កដា ឆ្នាំ២០២៤ ដោយកាត់បន្ថយចំនួនប្រាក់ដែលត្រូវសងប្រចាំខែ និងពន្យាររយៈពេលនៃកម្ចី។ ទោះបីជាមានការកែសម្រួលនេះក៏ដោយ ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា នៅតែបន្តមានការលំបាកក្នុងការបង់ប្រាក់ពេញលេញ និងទាន់ពេលវេលា។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា សំណើសុំពេលវេលាបន្ថែម ដើម្បីសងប្រាក់ មិនត្រូវបានទទួលយកទេ ហើយថា មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា បានទម្លាក់កំហុសនៃការយឺតយ៉ាវក្នុងការសងប្រាក់ ទៅលើការខ្វះការខិតខំប្រឹងប្រែង ជាជាងការផ្លាស់ប្តូរស្ថានភាពគ្រួសារ និងការធ្លាក់ចុះចំណូល។

ដើមបណ្តឹង បានរៀបរាប់អំពីការចុះមកជួបជាច្រើនលើកពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា ចាប់តាំងពីខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២៤ មក ដែលក្នុងអំឡុងពេលនោះ មានការទាមទារឱ្យសងប្រាក់។ ពួកគេបានចោទប្រកាន់ថា នៅពេលដែលពួកគេមិនអាចបង់ប្រាក់បាន មន្ត្រីឥណទានបានស្នើឱ្យពួកគេខិតខំសង ទៅតាមកាលបរិច្ឆេទកំណត់ជាក់លាក់នៃការសងប្រាក់ និងបានរៀបចំកិច្ចព្រមព្រៀងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលតម្រូវឱ្យមានការសងប្រាក់ក្នុងរយៈពេលខ្លី។ យោងតាមដើមបណ្តឹង កាលបរិច្ឆេទកំណត់ទាំងនេះ រួមបញ្ចូល ទាំងការណែនាំឱ្យលក់សម្ភារៈប្រើប្រាស់ក្នុងផ្ទះ ដើម្បីរកប្រាក់។ ពួកគេបានបង្ហាញបន្ថែមទៀតថា សំណើសុំពន្យារពេលសងប្រាក់ត្រូវបាន បដិសេធ។

ការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យ ភាពជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក និងការដាក់សម្ពាធ ដោយមន្ត្រីឥណទាន

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃ ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា មន្ត្រីឥណទាន មកពី អេស៊ីលីដា ផង និង ហត្ថា ផង បានចុះមកផ្ទះរបស់ពួកគេជាច្រើនលើកច្រើនសារ បន្ទាប់ពីពួកគេជួបបញ្ហាក្នុងការសងប្រាក់ ដោយប្រើប្រាស់ភាសាធ្ងន់ៗ ឬបំភិតបំភ័យ និងព្រមានថា ទ្រព្យសម្បត្តិគ្រួសារអាចប្រឈមនឹងហានិភ័យ ប្រសិនបើមិនមានការបង់ប្រាក់។

ពួកគេក៏បានចោទប្រកាន់ផងដែរថា មន្ត្រីឥណទានមកពីធនាគារទាំងពីរ បានលើកទឹកចិត្តពួកគេឱ្យទៅយកកម្ចីបន្ថែមពីអ្នកផ្តល់កម្ចីផ្លូវការ ឬក្រៅផ្លូវការ ដើម្បីទូទាត់ការជំពាក់ ដែលធ្វើឱ្យពួកគេកាន់តែជួបការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។

ចំពោះធនាគារ អេស៊ីលីដា ដើមបណ្តឹងបានបង្ហាញថា មន្ត្រីឥណទានបានជំរុញឱ្យអ្នកខ្ចីទាក់ទងទៅដើមបណ្តឹងជាបុរស (កូនប្រុសរបស់គាត់) ដើម្បីរៀបចំការសងប្រាក់ ដោយសាកសួរថាតើគ្រួសារមានអចលនទ្រព្យបន្ថែមដែលអាចលក់បានដែរឬទេ និងបានលើកទឹកចិត្តឱ្យគាត់ស្វែងរកការគាំទ្រហិរញ្ញវត្ថុពីសាច់ញាតិ។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា មន្ត្រីឥណទានអេស៊ីលីដា បានស្នើឱ្យអ្នកខ្ចីចុះហត្ថលេខាលើឯកសារដែលគាត់មិនយល់ច្បាស់ ហើយបានរៀបរាប់អំពីករណីមួយ ដែលគាត់ត្រូវបានគេស្នើឱ្យផ្តិតមេដៃលើទម្រង់បែបបទដែលមិនទាន់មានការចុះហត្ថលេខា តែគាត់បានបដិសេធ។ ពួកគេក៏បានរាយការណ៍ផងដែរថា នៅខែមករា ឆ្នាំ២០២៥ មន្ត្រីឥណទានអេស៊ីលីដា បានយកលិខិតមួយមកឱ្យ ដោយស្នើសុំហត្ថលេខាលើឯកសារដែលពួកគេយល់ថា ជាការផ្ទេរកម្មសិទ្ធិផ្ទះរបស់ពួកគេ ប្រសិនបើការសងប្រាក់មិនអាចធ្វើទៅបាន។

ពាក់ព័ន្ធនឹងធនាគារ ហត្ថា ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ថា មន្ត្រីឥណទានបានប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីធ្ងន់ៗក្នុងអំឡុងពេលចុះមកជួប និងបានលើកឡើងថា ការមិនបង់ប្រាក់អាចបណ្តាលឱ្យមានការជាប់ពន្ធនាគារ ឬការបាត់បង់ទ្រព្យសម្បត្តិគ្រួសារ។ ពួកគេបានរាយការណ៍ថា ត្រូវបានដាក់សម្ពាធឱ្យចុះហត្ថលេខាលើកិច្ចព្រមព្រៀងសងប្រាក់រយៈពេលខ្លី និងបានបញ្ជាក់ថា មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា បានស្នើថា កូនៗរបស់ប្តីប្រពន្ធនេះ អាចធ្វើការដើម្បីជួយសងបំណុល ឬផ្ទះរបស់ពួកគេអាចត្រូវបានផ្ទេរទៅឱ្យធនាគារ ហត្ថា។ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់បន្ថែមទៀតថា មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា ម្នាក់ បានប្រាប់សមាជិកសហគមន៍ម្នាក់ទៀតថា ដើមបណ្តឹង "នឹងបាត់បង់អ្វីៗទាំងអស់" ប្រសិនបើពួកគេបន្តជាមួយពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេ ដែលបង្កឱ្យមានការតានតឹងចិត្ត ដោយសារវ័យរបស់អ្នកខ្ចី និងការយល់ដឹងមានកម្រិតលើឯកសារកម្ចី ដែលស្ថិតក្រោមការចាត់ចែងដើមបណ្តឹងជាបុរស។

ដើមបណ្តឹងបានពន្យល់ថា ពួកគេកំពុងជាប់កម្ចីជាច្រើនរួចទៅហើយ នៅពេលដែលបញ្ហាសងប្រាក់បានកើតឡើង។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា ការស្នើរបស់ធនាគារអេស៊ីលីដាឱ្យស្វែងរកកម្ចីបន្ថែម បានរួមចំណែកនាំឱ្យពួកគេសម្រេចចិត្តយកកម្ចីទីពីរជាមួយធនាគារនេះ ខណៈដែលការដាក់សម្ពាធជាបន្តបន្ទាប់ពីធនាគារ ហត្ថា បាននាំឱ្យពួកគេខ្ចីប្រាក់ពីអ្នកផ្តល់កម្ចីក្រៅផ្លូវការ ដោយដាក់សម្ភារៈផ្ទាល់ខ្លួន ដូចជា ទូរស័ព្ទដៃ កុំព្យូទ័រ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ និងសំបុត្រកំណើត ជាទ្រព្យធានា។ កម្ចីក្រៅផ្លូវការទាំងនេះ គួបផ្សំជាមួយនឹងប្រាក់ចំណូលគ្រួសារដែលមានកម្រិតផងនោះ បានបង្កើតជាវដ្តនៃភាពជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក ដែលដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា មិនអាចបំបែកចេញបាន។ នៅចុងឆ្នាំ២០២៤ ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា ពួកគេកំពុងពិចារណាលក់ផ្ទះរបស់ពួកគេ ដើម្បីទូទាត់បំណុលដែលកើនឡើង។

នៅពេលដែលដើមបណ្តឹងបានដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅ CAO ពួកគេបានស្នើសុំឱ្យរក្សាព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេជាការសម្ងាត់ ដោយសារការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ដើមបណ្តឹងបានយល់ព្រមបង្ហាញព័ត៌មានរបស់ពួកគេ និងខ្លឹមសារលម្អិតនៃពាក្យបណ្តឹងទៅឱ្យធនាគារ អេស៊ីលីដា និង ហត្ថា ក្នុងអំឡុងពេលដំណាក់កាលវាយតម្លៃ ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យធនាគារពិនិត្យមើលស្ថានភាពជាក់លាក់របស់ពួកគេ។

កង្វល់អំពីសុខភាព និងសុខុមាលភាព

ដើមបណ្តឹងបានរៀបរាប់អំពីការជួបប្រទះភាពតានតឹង និងការព្រួយបារម្ភពាក់ព័ន្ធនឹងការលំបាកសងប្រាក់របស់ពួកគេ។ ពួកគេបានបញ្ជាក់ថា ការបន្តសួរនាំ និងការដាក់សម្ពាធពីមន្ត្រីឥណទានអេស៊ីលីដា បានបង្កើនក្តីបារម្ភនៅក្នុងគ្រួសារ ជាពិសេសដោយសារការព្រួយបារម្ភអំពីការរក្សាដីធ្លីរបស់ពួកគេ ដែលពួកគេពឹងផ្អែក សម្រាប់ចិញ្ចឹមជីវិត។

ដើមបណ្តឹងក៏បានរាយការណ៍ផងដែរថា មន្ត្រីឥណទានបានបង្ហាញការយោគយល់តិចតួចចំពោះកាលៈ ទេសៈរបស់ពួកគេ។ ដើមបណ្តឹងជាបុរសបានបញ្ជាក់ថា នៅខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២៤ គាត់បានស្នើសុំការពន្យារពេលរយៈពេលខ្លី ដើម្បីទុកប្រាក់សម្រាប់រ៉ាប់រងចំណាយទាក់ទងនឹងការសម្រាលកូន ប៉ុន្តែសំណើនេះត្រូវបានបដិសេធ។ គាត់បានរាយការណ៍ថា ត្រូវបានគេណែនាំឱ្យសងប្រាក់ក្នុងរយៈពេលមួយថ្ងៃ ហើយបានព្រមានថាបើមិនដូច្នោះទេ ធនាគារ ហត្ថា នឹងអនុវត្តតាមគោលនយោបាយរបស់ខ្លួន។ ដោយបារម្ភខ្លាចថាម៉ូតូរបស់ពួកគេអាចត្រូវបានរឹបអូស ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា ពួកគេបានបង្វែរមូលនិធិដែលដើមឡើយបម្រុងទុកសម្រាប់ថ្លៃសម្រាលកូន ទៅសងប្រាក់កម្ចីដែលធ្វើឱ្យខ្វះខាតធនធាន សម្រាប់បំពេញតម្រូវការចាំបាច់ ដូចជា ម្ហូបអាហារ និងការថែទាំសុខភាពជាដើម។

យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដែលគ្មានប្រសិទ្ធភាព

ដើមបណ្តឹងបានអះអាងថា ពួកគេបានព្យាយាមស្នើសុំរៀបចំឥណទានឡើងវិញដោយផ្ទាល់ជាមួយធនាគារ ហត្ថា ប៉ុន្តែសំណើរបស់ពួកគេមិនត្រូវបានអនុម័តឡើយ។ បន្ទាប់មក ពួកគេបានស្វែងរកជំនួយពីធនាគារជាតិនៃ កម្ពុជា ហើយដោយមានការគាំទ្រពីតំណាងរបស់ពួកគេ បានដាក់ពាក្យស្នើសុំអន្តរាគមន៍រៀបចំឥណទានឡើងវិញនៅក្នុងខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២៥។ សំណើរបស់ពួកគេរួមមាន ការបញ្ចូលកម្ចីអេស៊ីលីដា ទៅក្នុងតារាងសងប្រាក់តែមួយ ការកាត់បន្ថយអត្រាការប្រាក់ និងការកំណត់ការបង់ប្រាក់ដើមប្រចាំឆ្នាំ។ ចំពោះធនាគារ ហត្ថា ដើមបណ្តឹងបានស្វែងរកអត្រាការប្រាក់ដែលមានភាពអនុគ្រោះជាងមុន ការពន្យារពេលសងប្រាក់ដើមរយៈពេលមួយឆ្នាំ និងការរៀបចំការបង់ប្រាក់ដើមប្រចាំឆ្នាំ។ ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថាបានជួបជាមួយមន្ត្រីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា នៅក្នុងខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២៥ ដែលក្នុងអំឡុងពេលនោះ ពួកគេត្រូវបានណែនាំឱ្យទូទាត់បំណុលក្រៅផ្លូវការរបស់ពួកគេ ហើយត្រូវបានគេប្រាប់ថា ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជានឹងទាក់ទងទៅធនាគារពាក់ព័ន្ធដើម្បីពិភាក្សាអំពីករណីរបស់ពួកគេ។

ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា ទោះបីជាមានការព្យាយាមជាច្រើនលើក ដើម្បីសួរនាំតាមទូរស័ព្ទ និងតាមរយៈប្រព័ន្ធផ្ញើសារក៏ដោយ ក៏ពួកគេមិនទទួលបានបច្ចុប្បន្នភាពបន្ថែមទៀតពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាឡើយ។ ពួកគេបានរាយការណ៍ថា សម្ពាធសងប្រាក់ពីមន្ត្រីឥណទាននៅតែបន្ត ហើយពួកគេមិនបានទទួលបានការរៀបចំឥណទានឡើងវិញតាមលទ្ធភាពរបស់ពួកគេ តាមរយៈបណ្តាញដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដែលមាននោះទេ។

៥. ទស្សនៈរបស់អតិថិជនរបស់ IFC

ក្នុងអំឡុងពេលដំណាក់កាលវាយតម្លៃ CAO បានធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយតំណាងមកពីធនាគារអេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និង ក្រុមហ៊ុន North Haven Thai Private Equity Fund L.P. ទាក់ទងនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC នៅក្នុងធនាគារ អេស៊ីលីដា ព្រមទាំងជាមួយតំណាងមកពីធនាគារ ហត្ថា (HTB)។ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង ទាំងធនាគារអេស៊ីលីដា ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញជារួមពីគោលនយោបាយ និងនីតិវិធី ដែលចែងពីរបៀបផ្តល់ឥណទាន និងការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់របស់ពួកគេ។

ធនាគារអេស៊ីលីដា បានបំភ្លឺថា ពាក្យបណ្ដឹងត្រូវបានដាក់ដោយកូនប្រុសរបស់អ្នកខ្ចី (ដើមបណ្ដឹងជាបុរស) ដែលមិនមែនជាអ្នកខ្ចីប្រាក់របស់ធនាគារ ហើយបានបញ្ជាក់ថា ខ្លួនធ្វើការទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់តែជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់របស់ខ្លួនប៉ុណ្ណោះ នៅពេលពិភាក្សាអំពីបញ្ហានានា ដែលទាក់ទងនឹងកម្ចីនេះ។

ទស្សនៈរបស់អតិថិជនរបស់ IFC ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើង ត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ និងការពន្យារពេលសងប្រាក់

ទាំងធនាគារ អេស៊ីលីដា ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា ពួកគេផ្ដល់ជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញ សម្រាប់អ្នកខ្ចីប្រាក់ដែលជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់ ហើយថាការសម្រេចចិត្តត្រូវបានធ្វើឡើង ផ្អែកលើការវាយតម្លៃបច្ចុប្បន្នភាពលើលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកខ្ចី។

ធនាគា អេស៊ីលីដា បានអះអាងថា ខ្លួនផ្ដល់ជម្រើសជាច្រើនសម្រាប់អ្នកខ្ចីដែលជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់ ដូចជា ការរៀបចំកាលវិភាគបង់ប្រាក់ឡើងវិញ ការកែសម្រួលការប្រាក់ ឬការបង់ប្រាក់ប្រចាំខែ ការពន្យាររយៈពេលកម្ចី ការអនុគ្រោះព្យួរការសងបណ្ដោះអាសន្ន និងការពន្យារពេលសងប្រាក់ដើម។ ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានពន្យល់ថា នីតិវិធីចុះសួរនាំចាប់ផ្ដើម ក្នុងរយៈពេលដ៏ខ្លីបន្ទាប់ពីមានការខកខានក្នុងការសងប្រាក់ ដោយដំបូងឡើយ តាមរយៈទូរស័ព្ទ បន្ទាប់មក ដោយការចុះទៅជួបដល់ផ្ទះ ឬការអញ្ជើញឱ្យមកជួបនៅការិយាល័យសាខា ប្រសិនបើចាំបាច់។ ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានបញ្ជាក់ថា អ្នកខ្ចីត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យមកកាន់សាខាដោយខ្លួនឯង ដើម្បីពិភាក្សាអំពីបញ្ហាប្រឈម និងដំណោះស្រាយដែលអាចធ្វើទៅបាន ហើយថាបញ្ហាដែលទាក់ទងនឹងការសងប្រាក់ ក៏អាចត្រូវបានដាក់ជូនតាមរយៈប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទបន្ទាន់ (Hotline) របស់ខ្លួនផងដែរ។

ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានរាយការណ៍ថា បញ្ហាប្រឈមក្នុងការសងប្រាក់ត្រូវបានចាត់ថ្នាក់តាមមូលហេតុ ដូចជា ព្រឹត្តិការណ៍ធម្មជាតិ ការខាតបង់អាជីវកម្ម ប្រាក់ចំណូលធ្លាក់ចុះ ឬការមិនសងដោយចេតនា ហើយជម្រើសនៃការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ត្រូវបានពិចារណាទៅតាមនោះ។

ធនាគារ ហត្ថា បានបញ្ជាក់ថា ខ្លួនផ្ដល់ការរៀបចំឥណទានឡើងវិញជាប្រចាំ ស្មើនឹងប្រហែលជា ២០ ភាគរយនៃផលប័ត្រឥណទានរបស់ខ្លួននៅកម្ពុជា និងបានបង្ហាញពីការអនុលោមរបស់ខ្លួនតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងស្ដង់ដារផ្ដល់ឥណទានប្រកបដោយក្រមសីលធម៌។ ធនាគារនេះបានរាយការណ៍ថា ការសម្រេចចិត្តរៀបចំឥណទានឡើងវិញ គឺផ្អែកលើការវាយតម្លៃលើលទ្ធភាពសងប្រាក់របស់អ្នកខ្ចី និងអាចបញ្ចូលលក្ខខណ្ឌដែលបានកែសម្រួល ដោយការបង់ប្រាក់ដែលបានរៀបចំឡើងវិញ ត្រូវបានអនុវត្តលើប្រាក់ដើមតែប៉ុណ្ណោះ និងមិនមានការគិតការប្រាក់បន្ថែមឡើយ ក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការរៀបចំឥណទានឡើងវិញនោះ។

ធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញថា អ្នកខ្ចីដែលត្រូវការការគាំទ្រផ្នែករៀបចំឥណទានឡើងវិញ ឬការកំណត់គារាងពេលវេលាសងប្រាក់ឡើងវិញ ត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យទាក់ទងសាខាក្នុងមូលដ្ឋានរបស់ពួកគេ។ នៅពេលទទួលបានសំណើទាំងនោះ មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា ធ្វើការជាមួយអ្នកខ្ចី ដើម្បីរៀបចំផែនការសងប្រាក់ ស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ។ ធនាគារ ហត្ថា បានបន្ថែមថា ខ្លួនប្រើប្រាស់អត្ថបទសន្ទនាស្ដង់ដារ ដើម្បីធានាតម្លាភាព និងកិច្ចការពារអតិថិជន ហើយថា មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា ធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រាក់ចំណូល

និងពន្យល់យ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីលក្ខខណ្ឌដែលបានកែសម្រួល ដើម្បីធានាថាអ្នកខ្ចីយល់អំពីកាតព្វកិច្ចរបស់ពួកគេ។

ការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យ និងសម្ពាធដែលនាំឱ្យមានការជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទាន

ធនាគារ អេស៊ីលីដា និងធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញថា ពួកគេមានគោលនយោបាយហាមឃាត់ការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យ ការបង្ខិតបង្ខំ ឬអាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទានរបស់ពួកគេ។ ស្ថាប័ននីមួយៗបានបញ្ជាក់ថា បុគ្គលិកត្រូវបានតម្រូវឱ្យប្រកាន់ខ្ជាប់នូវក្រមសីលធម៌ និងក្រមប្រតិបត្តិរៀងៗខ្លួន ដែលលើកកម្ពស់ការទំនាក់ទំនងប្រកបដោយការគោរព ហាមឃាត់ភាសាជេរប្រមាថ ឬគំរាមកំហែង និងហាមឃាត់សកម្មភាពដែលអាចជាការយាយី រួមទាំង ការខិតខំប្រមូលបំណុលនៅចំពោះមុខសាធារណជនទូទៅ អាកប្បកិរិយារើសអើង ឬការបង្ហាញព័ត៌មានរបស់អ្នកខ្ចីដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ជាដើម។

ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានបញ្ជាក់ថា មន្ត្រីឥណទានត្រូវចូលរួមសហការក្នុងន័យស្ថាបនាជាមួយអ្នកខ្ចី ដើម្បីស្វែងយល់ពីបញ្ហាប្រឈមក្នុងការសងប្រាក់ និងពិភាក្សាអំពីជម្រើសសមស្រប។ ធនាគារបានបញ្ជាក់ថា ការបណ្តុះ បណ្តាល និងការត្រួតពិនិត្យត្រូវបានផ្តល់ជូន ដើម្បីពង្រឹងស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈ និងធានាថា ការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកខ្ចី នៅតែស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិជាតិ និងការអនុវត្តល្អជាអន្តរជាតិ។

ធនាគារ ហត្ថា ក៏បានរាយការណ៍ស្រដៀងគ្នាដែរថា មានគោលនយោបាយមិនអត់ឱន (Zero-tolerance policy) ចំពោះការគំរាមកំហែង ឬការបង្ខិតបង្ខំ និងបានកត់សម្គាល់ថា បុគ្គលិកដែលរំលោភលើស្តង់ដារក្រម សីលធម៌របស់ខ្លួន អាចប្រឈមមុខនឹងវិធានការវិន័យ រួមទាំងការបញ្ឈប់ពីការងារ។ ធនាគារ ហត្ថា បានទទួលស្គាល់ថា ករណីដាច់ដោយឡែកនៃអាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យអាចកើតឡើង ប៉ុន្តែបានរក្សាជំហរថា ករណីទាំងនេះមិនឆ្លុះបញ្ចាំងពីគុណតម្លៃស្ថាប័នខ្លួនឡើយ។ ធនាគារទាំងពីរបានបញ្ជាក់ថា វិធានការកែតម្រូវត្រូវបានអនុវត្ត នៅពេលដែលការបំពានត្រូវបានកំណត់ដឹង។

ធនាគារ អេស៊ីលីដា និងធនាគារ ហត្ថា សុទ្ធតែបានសង្កត់ធ្ងន់ថា នីតិវិធីផ្តល់ឥណទានរបស់ពួកគេត្រូវបានតាក់តែងឡើង ដើម្បីវាយតម្លៃលទ្ធភាពសងប្រាក់ និងកាត់បន្ថយហានិភ័យនៃភាពជំពាក់បំណុលវ័ណ្ឌក។ ស្ថាប័ននីមួយៗបានរាយការណ៍ថា ការវាយតម្លៃកម្ចី រួមមាន ការពិនិត្យបំណុលដែលមានស្រាប់ តាមរយៈការិយាល័យ ឥណទានកម្ពុជា (CBC) ការវាយតម្លៃលំហូរសាច់ប្រាក់ និងលទ្ធភាពសងប្រាក់ និងការអនុវត្តលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដកចេញផ្ទៃក្នុង (Internal exclusion criteria)។ ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានគូសបញ្ជាក់ពីដំណើរការពិនិត្យច្រើនកម្រិតរបស់ខ្លួន ដែលមានការចូលរួមពីបុគ្គលិកសាខា ការិយាល័យកណ្តាល និងគណៈកម្មាធិការឥណទាន ដែលមានសមាសភាពជាថ្នាក់គ្រប់គ្រង ខណៈដែលធនាគារ ហត្ថា បានកត់សម្គាល់ថា ខ្លួនវាយតម្លៃលើលំនាំចំណូលចំណាយ ដើម្បីកំណត់ថាតើលំហូរសាច់ប្រាក់មានស្ថិរភាព ឬតាមរដូវកាល ហើយធនាគារពិចារណាតែ ៦៧ ភាគរយនៃតម្លៃទ្រព្យធានារបស់អ្នកខ្ចីប៉ុណ្ណោះ សម្រាប់គោលបំណងផ្តល់កម្ចី។

កង្វល់អំពីសុខភាព និងសុខុមាលភាព

ទាំងធនាគារ អេស៊ីលីដា ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានបញ្ជាក់ថា មន្ត្រីឥណទានអាចពិភាក្សាអំពីការសងប្រាក់ ឬជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញជាមួយអ្នកខ្ចីដែលយឺតយ៉ាវក្នុងការបង់ប្រាក់ ប៉ុន្តែបានសង្កត់ធ្ងន់ថា ក្រមសីលធម៌របស់ពួកគេមិនអនុញ្ញាតឱ្យបុគ្គលិកណែនាំពីរបៀបដែលអ្នកខ្ចីគួរតែបែងចែកប្រាក់ចំណូ

លប្រចាំខែរបស់ពួកគេ ឬលើកទឹកចិត្តឱ្យសងប្រាក់ ដែលនាំឱ្យប៉ះពាល់ដល់តម្រូវការចាំបាច់ ដូចជាម្ហូបអាហារ និងការថែទាំសុខភាពឡើយ។

ពាក់ព័ន្ធនឹងកង្វល់នៃភាពតានតឹង និងសុខុមាលភាពដែលត្រូវបានផ្សារភ្ជាប់នឹងការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់ ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានរាយការណ៍ថា ខ្លួនផ្តល់ជូននូវជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញជាច្រើន ដោយមានការពិភាក្សាដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកខ្ចីដើម្បីធានាថាលក្ខខណ្ឌដែលបានកែសម្រួល គឺស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ និងជួយកាត់បន្ថយភាពតានតឹងអំពីការសងប្រាក់។ ធនាគារ ហត្ថា ក៏បានបញ្ជាក់ស្រដៀងគ្នាដែរថា ខ្លួនប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយក្រមសីលធម៌ និងការចូលរួមជាមួយអ្នកខ្ចីប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ។ ធនាគារនេះបានកត់សម្គាល់ថា ការវាយតម្លៃកម្ចីរបស់ខ្លួនបង្ហាញថា ក្នុងករណីខ្លះ កម្ចីអាចមិនត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណងរកចំណូល ដូចដែលបានគ្រោងទុក ដែលនាំឱ្យមានផលត្រឡប់មកវិញមានកម្រិត ឬអវិជ្ជមាន និងបង្កើនភាពតានតឹងរបស់អ្នកខ្ចីជុំវិញការសងប្រាក់។ ធនាគារ ហត្ថា បានបន្ថែមថា ខ្លួនលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ និងវិនិយោគលើការអប់រំសហគមន៍ ដើម្បីគាំទ្រដល់ការខ្ចីប្រាក់ប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ និងមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់។

យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដែលគ្មានប្រសិទ្ធភាព

ទាំងធនាគារអេស៊ីលីដា ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា ពួកគេមានយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា សម្រាប់ឱ្យអ្នកខ្ចីលើកឡើងពីកង្វល់ រួមទាំងបញ្ហាដែលទាក់ទងនឹងការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់ និងភាពជំពាក់ បំណុល។

ធនាគារ អេស៊ីលីដា បានបញ្ជាក់ថា អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹង តាមរយៈច្រកជាច្រើន ដូចជា ការពិភាក្សាដោយផ្ទាល់នៅការិយាល័យសាខា ការដាក់ពាក្យជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ កម្មវិធីទូរស័ព្ទដៃ វេទិកាប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយសង្គម មជ្ឈមណ្ឌលបម្រើសេវាអតិថិជន ២៤ ម៉ោង និងការទាក់ទងផ្ទាល់ទៅការិយាល័យកណ្តាល សម្រាប់ការ ពិនិត្យបន្ថែម។ ធនាគារបានរាយការណ៍ថា មានមន្ត្រីទទួលបន្ទុកពាក្យបណ្តឹងដែលបានចាត់តាំង និងអង្គភាពជំនាញទទួលខុសត្រូវក្នុងការពិនិត្យ និងដោះស្រាយករណី ហើយថាបញ្ហាដែលមិនអាចដោះស្រាយបាន អាចត្រូវបានបញ្ជូនទៅសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ឬធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។ ព័ត៌មានស្តីពីពាក្យបណ្តឹង ក៏ត្រូវបានរាយការណ៍ជូនក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់អេស៊ីលីដាផងដែរ ដែលជាផ្នែកមួយនៃការត្រួតពិនិត្យអភិបាលកិច្ច និងអនុលោមភាពរបស់ខ្លួន។ ពាក់ព័ន្ធនឹងករណីនេះ អេស៊ីលីដា បានបញ្ជាក់ថា សាខាក្នុងតំបន់បានព្យាយាមទាក់ទងជាមួយអ្នកខ្ចី បន្ទាប់ពីមានការខកខានក្នុងការសងប្រាក់ ប៉ុន្តែសំណើសុំជួបជាមួយប្រធានសាខា មិនត្រូវបានទទួលយកដោយអ្នកខ្ចីនោះទេ។

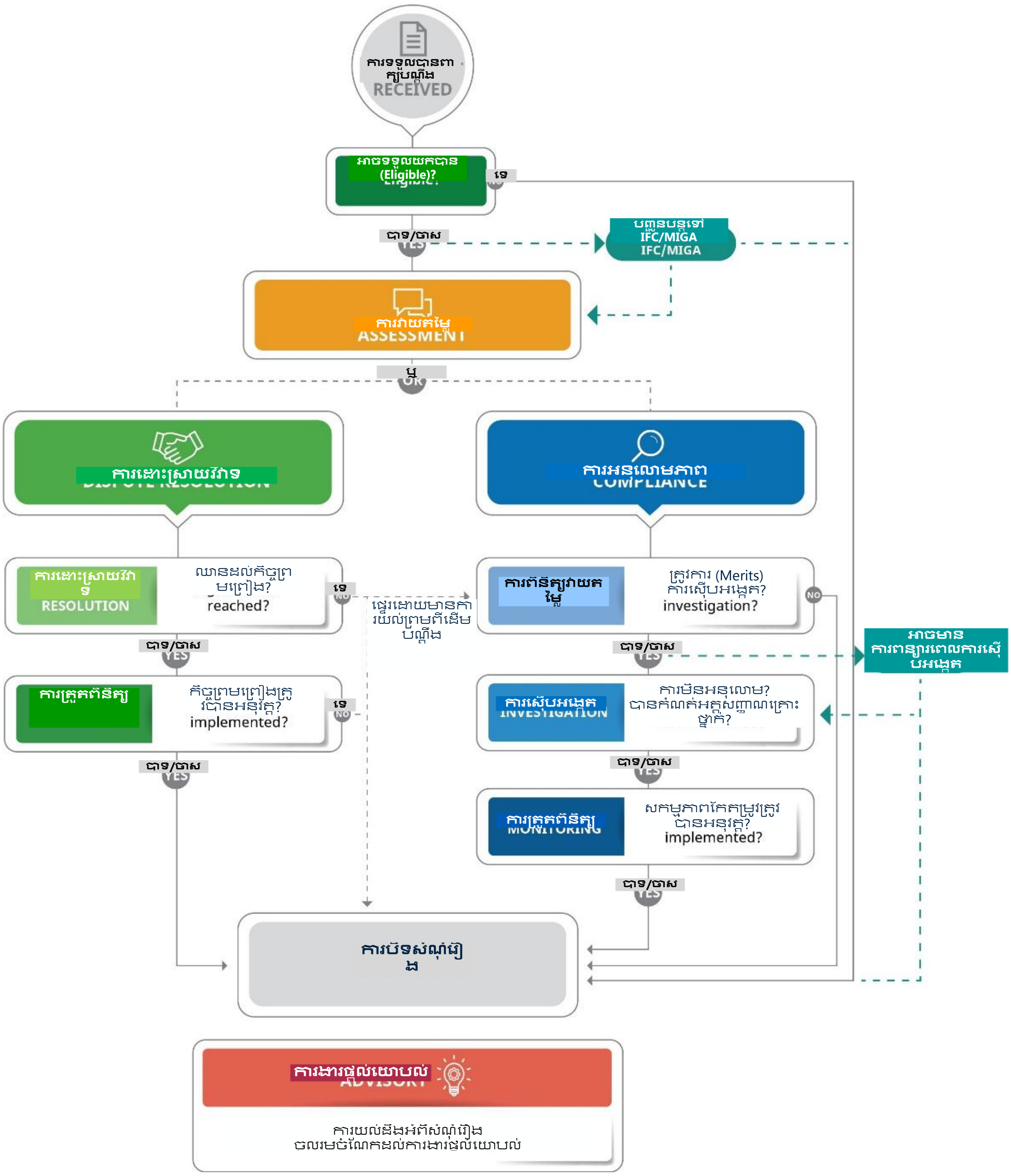
ធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា ខ្លួនក៏មានយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាផងដែរ ដែលតាមរយៈយន្តការនេះ អ្នកខ្ចីអាចលើកឡើងពីកង្វល់ដោយផ្ទាល់ តាមទូរស័ព្ទ ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ធនាគារបានបញ្ជាក់ថា នៅពេលបញ្ចេញកម្ចី អ្នកខ្ចីទទួលបានព័ត៌មានអំពីរបៀបទាក់ទងបុគ្គលិកសាខា ឬនាយកដ្ឋានពាក់ព័ន្ធ ប្រសិនបើមានបញ្ហាកើតឡើង ហើយថាការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានធ្វើឡើង តាមរយៈដំណើរការស៊ើបអង្កេតផ្ទៃក្នុង។ ធនាគារ ហត្ថា បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា ខ្លួនអនុលោមតាមគោលការណ៍ណែនាំរបស់រដ្ឋាភិបាលស្តីពីការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ និងនៅតែប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការផ្តល់ដំណោះស្រាយប្រកបដោយភាពបត់បែន និងជាក់ស្តែង សម្រាប់អ្នកខ្ចីដែលប្រឈមមុខនឹងការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់។ ធនាគារ ហត្ថា បានកត់សម្គាល់ថា គេហទំព័ររបស់ខ្លួនក៏មានបញ្ចូលព័ត៌មានទំនាក់ទំនង សម្រាប់ច្រកខាងក្រៅ ដូចជា ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និង សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ កម្ពុជា ជាដើម សម្រាប់អ្នកខ្ចីដែលមានបំណងប្តឹងបន្ត ចំពោះកង្វល់ដែលមិនទាន់ត្រូវបានដោះស្រាយ។

៦. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងជំហានបន្ទាប់

ក្នុងអំឡុងពេលដំណើរការវាយតម្លៃ ធនាគារ ហត្ថា និងដើមបណ្តឹងបានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ។ ដូច្នេះ CAO នឹងផ្ទេរពាក្យបណ្តឹងនេះទៅឱ្យមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO អនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO។ ធនាគារ ហត្ថា បានបញ្ជាក់ថា ខ្លួនមានឆន្ទៈក្នុងការធ្វើការដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់ ដោយមានការចូលរួមពី CAO តាមការចាំបាច់ ដើម្បីជួយដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលត្រូវបានលើកឡើង នៅក្នុងពាក្យ បណ្តឹង។ ជាផ្នែកមួយនៃដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ CAO នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការកិច្ចសន្ទនារវាងភាគីទាំងពីរ រួមទាំងការជួយភាគីទាំងពីរក្នុងការត្រៀមលក្ខណៈសម្រាប់កិច្ចសន្ទនា ការព្រមព្រៀងលើបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង និងវិសាលភាពនៃកិច្ចសន្ទនា និងការធ្វើការរួមគ្នាបែបសហការ ដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយមួយដែលភាគីទាំងពីរអាចទទួលយកបាន ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើង និងដែលបានសង្ខេបនៅក្នុងរបាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ។

ពាក់ព័ន្ធនឹងធាតុផ្សំនៃពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹង ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និងអនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO (កថាខណ្ឌ ៥៥) អេស៊ីលីដា បានបង្ហាញ ក្នុងអំឡុងពេលដំណើរការវាយតម្លៃនេះ អំពីឆន្ទៈរបស់ខ្លួនក្នុងការចូលរួមដោះស្រាយដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកខ្ចី ដោយគ្មានការចូលរួមដោយផ្ទាល់ពី CAO ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង។ អ្នកខ្ចីក៏បានផ្តល់ការយល់ព្រមដូចគ្នាផងដែរថានឹងចូលរួមដោយផ្ទាល់ជាមួយប្រធានសាខាអេស៊ីលីដា ដើម្បីស្វែងរកជម្រើសសងប្រាក់ដែលអាចអនុវត្តទៅបាន។ យោងតាមទាំងដើមបណ្តឹង និងធនាគារអេស៊ីលីដា ការចូលរួមដោយផ្ទាល់នេះ បានជាលទ្ធផលឈានដល់ការដោះស្រាយបញ្ហាទាក់ទងនឹងធនាគារអេស៊ីលីដា ដែលត្រូវបានបង្ហាញនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង។ កិច្ចព្រមព្រៀងដែលសម្រេចបានរវាង ភាគីទាំងពីរ ផ្តល់នូវការលុបចោលការប្រាក់ដែលបានកើនឡើង/ជំពាក់ ការបញ្ឈប់ការគិតការប្រាក់បន្តទៀត ការដាក់តារាងពេលវេលាសងប្រាក់បញ្ចូលគ្នាតែមួយ និងការកំណត់ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលត្រូវបង់ប្រចាំខែ ដែលអ្នកខ្ចីយល់ថាអាចមានលទ្ធភាពបង់បាន។ ភាគីទាំងពីរបានសម្តែងការពេញចិត្តចំពោះលក្ខខណ្ឌដែលបានព្រមព្រៀង។ អាស្រ័យហេតុនេះ និងដោយមានការយល់ព្រមច្បាស់លាស់ពីដើមបណ្តឹង ធាតុផ្សំនៃពាក្យបណ្តឹងនេះត្រូវបានចាត់ទុកថាបានដោះស្រាយរួចរាល់ និងនឹងត្រូវបិទបញ្ចប់។

ឧបសម្ព័ន្ធ A. ដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹងរបស់ CAO



ដោយអនុលោមតាមគោលនយោបាយយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (CAO) របស់ IFC/MIGA ជំហានខាងក្រោម ជាធម្មតាត្រូវបានអនុវត្ត ឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលបានទទួលៈ

ជំហានទី១ៈ **ការបញ្ជាក់ថាបាន**ទទួលបានពាក្យបណ្តឹង។

ជំហានទី២ៈ ***ភាពទទួលយកបានៈ*** ការកំណត់អំពីភាពទទួលយកបានរបស់ពាក្យបណ្តឹងសម្រាប់ការវាយតម្លៃ ក្រោមអាណត្តិរបស់ CAO (មិនលើសពី ១៥ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ)។

ជំហានទី៣ៈ **ការវាយតម្លៃៈ** ការវាយតម្លៃលើបញ្ហានានា និងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធក្នុងការស្វែងយល់ និងកំណត់ ថាតើពួកគេចង់បន្តដំណោះស្រាយដោយព្រមព្រៀងគ្នាតាមរយៈដំណើរការបែបសហការ ដែលកោះប្រជុំដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ឬថាតើករណីនេះ គួរតែត្រូវបានទទួលបន្ទុកដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ដើម្បីត្រួតពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវ (due diligence) ផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គម របស់ IFC/MIGA។ ពេលវេលាវាយតម្លៃ អាចចំណាយពេលរហូតដល់អតិបរមា ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយមានលទ្ធភាពពន្យារពេលអតិបរមា ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ថែម ប្រសិនបើបន្ទាប់ពីរយៈពេល ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ (១) ភាគីទាំងពីរបញ្ជាក់ថាដំណោះស្រាយលើពាក្យបណ្តឹង ទំនងជានឹងអាចកើតមាន ឬ (២) ភាគីណាមួយបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ ហើយភាគីម្ខាងទៀតអាចនឹងយល់ព្រម។

ជំហានទី៤ៈ

ការសម្របសម្រួលការដោះស្រាយវិវាទៈ ប្រសិនបើភាគីទាំងពីរជ្រើសរើសបន្តដំណើរការសហការ មុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO នឹងត្រូវចាប់ផ្តើម។ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ជាធម្មតា គឺផ្អែកលើ ឬផ្តើមឡើងដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា និង/ឬបទបញ្ញាផ្ទៃក្នុងដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក រវាងភាគីទាំងពីរ។ ក្នុងដំណើរការនេះ អាចមានការសម្របសម្រួល/ការសម្រុះសម្រួល ការស្វែងរកការពិតរួមគ្នា ឬវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយផ្សេងទៀតដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា ដែលនាំទៅរកកិច្ចព្រមព្រៀងសះជា (settlement agreement) ឬគោលដៅសមស្របផ្សេងទៀត ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក។ គោលបំណងចម្បងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាប្រភេទនេះ គឺដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និងបញ្ហាសំខាន់ៗផ្សេងទៀត ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងពាក្យបណ្តឹង ដែលត្រូវបានកំណត់ក្នុងអំឡុងពេលវាយតម្លៃ ឬដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ តាមរបៀបមួយដែលភាគីរងផលប៉ះពាល់អាចទទួលយកបាន។

ឬ

ការពិនិត្យវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាពៈ ប្រសិនបើភាគីនានាជ្រើសរើសយកដំណើរការស៊ើបអង្កេត ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO។ ពាក្យបណ្តឹងក៏ត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពផងដែរ នៅពេលដែលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ បង្កើតឱ្យមានកិច្ចព្រមព្រៀងមួយផ្នែក ឬមិនមានកិច្ចព្រមព្រៀងទាល់តែសោះ។ សមាជិកសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់យ៉ាងហោចណាស់ម្នាក់ ត្រូវតែផ្តល់ការយល់ព្រមច្បាស់លាស់ សម្រាប់ការផ្ទេរនេះ លើកលែងតែ CAO បានដឹងអំពីការបារម្ភស្តីពីការគំរាមកំហែង និងការសងសឹក។ មុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ត្រួតពិនិត្យលើអនុលោមភាពរបស់ IFC/MIGA

ជាមួយនឹងគោលនយោបាយបរិស្ថាន និងសង្គម, វាយតម្លៃគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ, និងផ្តល់អនុសាសន៍អំពីសកម្មភាពកែតម្រូវ សមស្របណាមួយ តាមដំណើរការបីជំហាន។ ទីមួយ ការវាយតម្លៃអនុលោមភាព កំណត់ថាតើត្រូវមានការស៊ើបអង្កេតបន្ថែមដែរឬទេ។ ការវាយតម្លៃនេះ អាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៤៥ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយអាចពន្យារពេល ២០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ក្នុងកាលៈទេសៈពិសេស។ ទីពីរ ប្រសិនបើត្រូវមានការស៊ើបអង្កេត បន្ទាប់ពីការវាយតម្លៃរួច នឹងមានការស៊ើបអង្កេតលើអនុលោមភាពស៊ីជម្រៅ លើការអនុវត្តរបស់ IFC/MIGA។ នឹងមានការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈរបាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតមួយ រួមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA និងផែនការសកម្មភាពមួយ ដើម្បីកែតម្រូវការរកឃើញអំពីការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីបី ក្នុងករណីរកឃើញការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ពាក់ព័ន្ធ CAO នឹងតាមដានលើការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃផែនការសកម្មភាព នោះ។

ជំហានទី៥៖ ការពិនិត្យ និងការតាមដាន

ជំហានទី៦៖ ការបិទសំណុំរឿង

COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA