

ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២៦

របាយការណ៍វាយតម្លៃ

ស្តីពីពាក្យបណ្តឹងទី១៧

ដែលបានទទួលពាក់ព័ន្ធនឹងការវិនិយោគរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) នៅក្នុងធនាគារ ហត្ថា ម.ក
(លេខគម្រោង IFC ៤៤៧៤២) នៅកម្ពុជា

លេខគម្រោង IFC: (IFC ៤៤៧៤២)

អំពី CAO

ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (ហៅកាត់ថា CAO) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និង ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) ដែលជាសមាជិកនៃក្រុមធនាគារពិភពលោក។ យើងធ្វើការដើម្បីសម្របសម្រួលការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងពីប្រជាជនដែលរងផលប៉ះពាល់ ដោយសារគម្រោងរបស់ IFC និង MIGA ប្រកបដោយភាពយុត្តិធម៌ សក្យានុម័ត និងក្នុងលក្ខណៈស្ថាបនា ពង្រឹងលទ្ធផលផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់គម្រោង និងជំរុញគណនេយ្យភាពសាធារណៈ និងការសិក្សារៀនសូត្រនៅ IFC និង MIGA។

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

បញ្ជីពាក្យកាត់

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)



១. សង្ខេប

នៅខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (CAO) បានទទួលពាក្យបណ្តឹងមួយ ដែលដាក់ដោយអង្គការសម្ព័ន្ធខ្មែរជំរឿន និងការពារសិទ្ធិមនុស្ស ហៅកាត់ថា លីកាដូ (LICADHO) តំណាងឱ្យដើមបណ្តឹង ពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ នៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងនេះទាក់ទងផ្ទាល់នឹងធនាគារ ហត្ថា ម.ក (HTB) ដែលជាអតិថិជនរបស់សាធារណៈហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) ដោយ IFC មានការវិនិយោគដោយផ្ទាល់។

ពាក្យបណ្តឹងនេះបានលើកឡើងនូវកិច្ចការទាក់ទងនឹងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមាន ដែលការផ្តល់ឥណទាន និងរបៀបប្រមូលបំណុលរបស់ធនាគារ ហត្ថា មានលើមុខរបរចិញ្ចឹមជីវិត និងសុខុមាលភាពសង្គមរបស់ដើមបណ្តឹង។ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ជាក់លាក់អំពីករណីគំរាមកំហែង និងបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទាន និងការដាក់សម្ភារធមិនសមរម្យឱ្យលក់ទ្រព្យសម្បត្តិផ្ទាល់ខ្លួន ដើម្បីសងប្រាក់កម្ចីដែលជំពាក់។ ពាក្យបណ្តឹងក៏បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា ធនាគារ ហត្ថា បានបដិសេធមិនរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ដើមបណ្តឹង។

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃរបស់ CAO ទាំងដើមបណ្តឹង ទាំងធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង។ អនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO (កថាខណ្ឌ ៥៩ ទំព័រ ១៣)¹ ពាក្យបណ្តឹងនេះនឹងត្រូវទទួលបន្ទុកចាត់ចែងបន្ត ដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO។

របាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ បង្ហាញជារួមពីដំណើរការវាយតម្លៃ ការពិពណ៌នាអំពីគម្រោង ពាក្យបណ្តឹង វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ ទស្សនៈរបស់ភាគីនានា និងជំហានបន្ទាប់។

¹ សូមមើលគោលនយោបាយរបស់យន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (CAO) នៃ IFC/MIGA នៅ៖ <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf>

២. សាវតារ

២.១ គម្រោង

ធនាគារ ហត្ថា ម.ក (HTB) គឺជាធនាគារពាណិជ្ជកម្មដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងក្រសួងពាណិជ្ជកម្មកម្ពុជា នៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។^២ ដើមឡើយ ស្ថាប័ននេះត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅឆ្នាំ១៩៩៤ ដោយអង្គការកាណាដាមួយឈ្មោះ OCSO/OXFAM-Quebec ដើម្បីផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច ដល់ឃុំនៅតំបន់ជនបទ ក្នុងខេត្តពោធិ៍សាត់។ នៅឆ្នាំ២០២១ ធនាគារ ហត្ថា ត្រូវបានចុះបញ្ជីជាក្រុមហ៊ុនឯកជនទទួលខុសត្រូវមានកម្រិត (អតីត ហត្ថាកសិករ លីមីតធីត) ដោយផ្ដោតលើការអភិវឌ្ឍ និងឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសខ្នាតតូចបំផុត និងតូច។

ធនាគារ ហត្ថា គឺជាអតិថិជនរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) តាំងពីឆ្នាំ២០១៥ និងទទួលបានការវិនិយោគពី IFC ចំនួនប្រាំបួនលើក^៣ ក្នុងទម្រង់ជាឥណទានដែលមានគោលបំណងពង្រីកផលប៉ុន្តែឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (MSME) របស់ធនាគារ ហត្ថា។ កន្លងមក IFC ធ្លាប់មានការជាប់ពាក់ព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយធនាគារ ហត្ថា តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួននៅក្នុងកម្មវិធីលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF)^៤

គិតត្រឹមខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ IFC មានគម្រោងសកម្មតែមួយគត់ជាមួយធនាគារ ហត្ថា (គម្រោងលេខ ៤៤៧៤២) ដែលជាឥណទានមានការចូលរួមពីស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងទៀត (Syndicated loan) រយៈពេល ៧ឆ្នាំ មានគុណវុឌ្ឍិជាមូលធនថ្នាក់ទី២ (Tier 2 capital) ក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ ៤០លានដុល្លារអាមេរិក ក្នុងនោះ មានការវិនិយោគពីករណីផ្ទាល់របស់ IFC រហូតដល់ ១០លានដុល្លារអាមេរិក និងការរៀបចំធនធាន (Mobilization) រហូតដល់ ៣០លានដុល្លារអាមេរិក។ គិតត្រឹមខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ ទឹកប្រាក់ឥណទានដែលមិនទាន់ទូទាត់សរុបមានចំនួន ២៤លានដុល្លារអាមេរិក ដែលក្នុងនោះ ៦លានដុល្លារអាមេរិក គឺជាការវិនិយោគពីករណីផ្ទាល់របស់ IFC និង ១៨ លានដុល្លារអាមេរិក ត្រូវបានរៀបចំប្រកាសផ្សេងៗ។ គោលបំណងនៃ ឥណទាននេះ គឺដើម្បីពង្រឹងភាពធន់របស់ធនាគារ ហត្ថា ចំពោះមុខការរាតត្បាតនៃជំងឺកូវីដ-១៩ និងដើម្បីកាត់បន្ថយឥរិយាបថរយៈពេលវែងរបស់ធនាគារក្នុងការបង្កើនការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានជាចម្បងដល់ MSMEs រួមទាំង សហគ្រាសដែលជាកម្មសិទ្ធិរបស់ស្ត្រី និងភាពគ្រប់គ្រាន់នៃដើមទុនរបស់ធនាគារ ហត្ថា។ គម្រោងនេះត្រូវបានអនុម័តនៅឆ្នាំ២០២១ និងបានចាត់ថ្នាក់ផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមជាប្រភេទ FI-2 (សក្តានុពលបង្កផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានមានកម្រិត)។

² សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមអំពី HTB សូមមើល៖ <https://www.hatthabank.com/page/bank-profile>.

³ ការវិនិយោគទាំងបួននោះគឺ លេខគម្រោង IFC 39167, 44211, 45535, និង 44742។

⁴ កម្មវិធីលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (Microfinance Enhancement Facility) ដើមឡើយបានបង្ហាញខ្លួននៅក្នុងឯកសារផ្សព្វផ្សាយរបស់ IFC ថាជា កម្មវិធីសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (Microfinance Liquidity Facility)។ បន្ទាប់មក វាត្រូវបានប្តូរឈ្មោះជា កម្មវិធីលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ និងត្រូវបានប្តូរឈ្មោះម្តងទៀតថា មូលនិធិយេនឌ័រស្ត្រីសកល (Global Gender-Smart Fund)។ សូមមើលឯកសារផ្សព្វផ្សាយរបស់ IFC នៅ៖ <https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827>.

២.២ ពាក្យបណ្តឹង

នៅខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ CAO បានទទួលពាក្យបណ្តឹងមួយទាក់ទងនឹងការវិនិយោគ ដែលបន្តនៅមាន របស់ IFC នៅក្នុងធនាគារ ហត្ថា នៅកម្ពុជា។ ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងនេះត្រូវបានសម្របសម្រួលដោយអង្គការសម្ព័ន្ធខ្មែរជំរឿនន និងការពារសិទ្ធិមនុស្ស (លីកាដូ) ដែលកំពុងដើរតួនាទីជាតំណាងរបស់ដើមបណ្តឹងនៅក្នុងដំណើរការនេះផងដែរ។ ពាក្យបណ្តឹងនេះលើកឡើងពីកិច្ចការមុនៗទាក់ទងនឹង (១) ការខិតខំប្រឹងប្រែងដែលមិនទទួលបានជោគជ័យក្នុងការរៀបចំគណនានឡើងវិញរបស់ដើមបណ្តឹង (២) បន្ទុកបំណុលកើនឡើង និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើសុខុមាលភាពសង្គម និងផ្ទាល់ខ្លួន និង (៣) ការចោទប្រកាន់អំពីការកំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់ មន្ត្រីគណនាន។

ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា គាត់ទទួលបានកម្ចីពីធនាគារ ហត្ថា ដើម្បីគាំទ្រសកម្មភាពអាជីវកម្ម និងការទិញដី ដោយប្រើប្រាស់ទ្រព្យសម្បត្តិលំនៅដ្ឋានរបស់គាត់ជាទ្រព្យធានា។ គាត់បានបញ្ជាក់ថា គាត់ និងប្តីរបស់គាត់ បានបង់សងប្រាក់កម្ចីជាប្រចាំរហូតដល់ដើមឆ្នាំ២០២៣ នៅពេលដែលស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេបានធ្លាក់ចុះ ដោយសារការខាតបង់អាជីវកម្ម ភារកិច្ចមើលថែទាំសាច់ញាតិដែលមានជំងឺ និងការខាតបង់ហិរញ្ញវត្ថុ ពាក់ព័ន្ធនឹង ការវិនិយោគដីធ្លី។

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា នៅខែមេសា ឆ្នាំ២០២៥ គាត់បានទទួលសេចក្តីសម្រេចរបស់តុលាការជាផ្លូវការមួយ ដែលបង្ហាញពីសមតុល្យប្រាក់កម្ចីដែលនៅសល់ អត្រាការប្រាក់ និងការផាកពិន័យដែលត្រូវអនុវត្ត និងថ្លៃចំណាយបន្ថែម ដែលគាត់ត្រូវបានតម្រូវឱ្យសង។ ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា គាត់មិនបានប្តឹងឧទ្ធរណ៍ ចំពោះ សេចក្តីសម្រេចរបស់តុលាការនោះទេ ដោយសារគាត់ខ្វះខាតធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីបង់ថ្លៃសេវាផ្លូវច្បាប់។ ដើមបណ្តឹងបានបង្ហាញពីបំណងសងប្រាក់ ដែលនៅជំពាក់ទាំងអស់ ត្រឡប់ទៅធនាគារ ហត្ថា វិញ ក្នុងកម្រិតបន្តបន្ថយមួយ ស្របតាមស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុបច្ចុប្បន្នរបស់គាត់។ គាត់បានអះអាងថា ទោះបីជាគាត់បានបង់ប្រាក់មួយផ្នែកក៏ដោយ ក៏នៅតែមានសមតុល្យដែលមិនទាន់ទូទាត់ជាច្រើនទៀត។ បច្ចុប្បន្ន ករណីនេះកំពុងស្ថិតក្រោមនីតិវិធីច្បាប់ ដោយរង់ចាំការណែនាំបន្ថែមពីនាយកដ្ឋានផ្នែកច្បាប់របស់ធនាគារ ហត្ថា។

នៅខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២៥ CAO បានកំណត់ថាពាក្យបណ្តឹងនេះបានបំពេញតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនៃភាពទទួលយកបាន (eligibility criteria) និងបានចាប់ផ្តើមធ្វើការវាយតម្លៃលើករណីនេះ។

៣. គោលបំណង និងវិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ

២.១ គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃ

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO នេះមានគោលបំណងស្វែងយល់ឱ្យបានស៊ីជម្រៅអំពីបញ្ហា និងកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹង ប្រមូលព័ត៌មានស្តីពីទស្សនៈរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធនានា និងកំណត់ថាតើដើមបណ្តឹង និងអតិថិជនរបស់ IFC ចង់បន្តដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ក្រោមការសម្របសម្រួលដោយ CAO ឬតើករណីនេះគួរតែចាត់ចែងដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO

ដើម្បីធ្វើការពិនិត្យវាយតម្លៃលើស្តង់ដារសមិទ្ធកម្មរបស់ IFC។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ការពិពណ៌នាអំពីដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ CAO។)

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO មិនធ្វើការវិនិច្ឆ័យលើអង្គហេតុនៃពាក្យបណ្តឹងឡើយ។ គោលដៅនៃដំណើរការនេះ គឺដើម្បីស្វែងយល់ពីទស្សនៈរបស់ភាគីនានា និងជួយឱ្យអ្នកពាក់ព័ន្ធធ្វើការសម្រេចចិត្តផ្អែកលើព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ អំពីរបៀបដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើង។

១.២ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

រូបភាពទី ២ បង្ហាញពីអភិក្រម និងវិធីសាស្ត្រ ដែលត្រូវបានអនុវត្តនៅក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO។

រូបភាពទី ២. ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO



ដែលបានជួយក្នុងការបកប្រែភាសាខ្មែរ និងផ្ទាល់មាត់ ទៅតាមការចាំបាច់។ ក្រុមការងារ CAO បានធ្វើដំណើរទស្សនកិច្ចរាយការណ៍ទៅកាន់ទីតាំងផ្ទាល់ ចាប់ពីថ្ងៃទី២៩ ខែកញ្ញា ដល់ថ្ងៃទី៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២៥។

៤. ទស្សនៈរបស់ដើមបណ្តឹង

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងនូវកិច្ចការម្នាក់ទៀតនឹងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានមកលើរូបគាត់ និងគ្រួសារ ដោយសារការទទួលបានកម្មវិធីធនាគារ ហត្ថា (HTB) ក្នុងឆ្នាំ២០២២។ កិច្ចការម្តងដែលបានរៀបរាប់ដោយដើមបណ្តឹង ត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការខិតខំប្រឹងប្រែងដែលមិនទទួលបានជោគជ័យក្នុងការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា ប្រាក់កម្ចីត្រូវបានប្រើប្រាស់ ដើម្បីទិញដីចំនួនពីរឡាក់ និងវិនិយោគ ក្នុង ក្រុមហ៊ុនដ៏ថ្មីមួយ។ គាត់បានអះអាងថា ការវិនិយោគនោះបណ្តាលឱ្យមានការខាតបង់ហិរញ្ញវត្ថុ ដោយសារការចោទប្រកាន់ថាមានការបោកប្រាស់ ដែលបានធ្វើឱ្យប៉ះពាល់ដល់ស្ថិរភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គ្រួសារ។ នៅពេលជួបការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់ ដើមបណ្តឹងបាននិយាយថា គាត់បានទាក់ទងបុគ្គលិកធនាគារ ហត្ថា ជាច្រើននាក់ ដើម្បីស្នើសុំលក្ខខណ្ឌសងប្រាក់ សមស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់ ប៉ុន្តែគ្មានសំណើណាមួយរបស់គាត់ត្រូវបានទទួលយកឡើយ។

ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា បានចុះមកដល់ផ្ទះរបស់គាត់ជាច្រើនលើក ដើម្បីទាមទារការសងប្រាក់ និងបានលើកឡើងពីលទ្ធភាពអនុវត្តចំណាត់ការផ្លូវច្បាប់ ប្រសិនបើគាត់ខកខានមិនបានបង់ប្រាក់។ ក្នុងអំឡុងពេលជាមួយប្រធានសាខា ដើមបណ្តឹងបាននិយាយថា គេបានណែនាំគាត់ឱ្យលក់ផ្ទះគ្រួសារ ដើម្បីទូទាត់បំណុលដែលជំពាក់។ នៅពេលដែលគាត់បដិសេធមិនធ្វើតាម គាត់ត្រូវបានគេប្រាប់ថា បញ្ហានេះអាចនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅតុលាការ។ ការរៀបចំកម្ចីរយៈពេលខ្លីមួយ ដើម្បីបន្តការបង់ប្រាក់ក្រោមលក្ខខណ្ឌដើម ត្រូវបានរាយការណ៍ ថាបានយកមកពិភាក្សា ប៉ុន្តែដើមបណ្តឹងបាននិយាយថា គាត់មិនអាចបំពេញកាតព្វកិច្ចនោះបានទេ។

ដើមបណ្តឹងបានអះអាងថា មន្ត្រីឥណទាននៅតែបន្តទាមទារការសងប្រាក់ ក្នុងអំឡុងពេលចុះតាមដាន ដោយជំរុញឱ្យគាត់លក់ទ្រព្យសម្បត្តិផ្ទាល់ខ្លួន រួមទាំងម៉ូតូ និងគ្រឿងអលង្ការ ឬឱ្យខ្ចីប្រាក់ពីសាច់ញាតិ។ គាត់បាននិយាយថា គ្រួសារបានបញ្ជាំម៉ូតូ ដើម្បីបង់ប្រាក់បានមួយផ្នែក ប៉ុន្តែនៅតែមិនអាចបង់ប្រាក់បានពេញលេញ។

បន្ទាប់មក យោងតាមដើមបណ្តឹង បញ្ហានេះបានឈានទៅដល់ចំណាត់ការផ្លូវច្បាប់។ គាត់បាននិយាយថា គាត់បានទទួលដីកាទាមទារការសងប្រាក់ជាផ្លូវការ បន្ទាប់មកគឺសាលក្រមតុលាការដែលតម្រូវឱ្យសងសមតុល្យប្រាក់ដែលជំពាក់ រួមទាំងការប្រាក់ និងការផាកពិន័យ។ ដោយសារបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា គាត់មិនបានប្តឹងឧទ្ធរណ៍ប្រឆាំងនឹងសេចក្តីសម្រេចនេះទេ ប៉ុន្តែបានបង្ហាញឆន្ទៈក្នុងការសងកម្ចីទៅធនាគារ ហត្ថា វិញ ប្រសិនបើត្រូវបានផ្តល់ពេលវេលាបន្ថែម។

ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា គាត់បានចូលរួមក្នុងការពិភាក្សាបន្ថែមទៀតជាមួយធនាគារ ហត្ថា រួមទាំងជំនួបនៅសាលាឃុំ និងនៅសាខាថ្នាក់ជាតិ ដើម្បីស្វែងរកជម្រើសនៃការសងប្រាក់។

គាត់បាននិយាយថា កិច្ចព្រមព្រៀងមិនអាចសម្រេចបានឡើយ ហើយថាធនាគារ ហត្ថា
បានជូនដំណឹងដល់គាត់ថា ការចរចាមិនអាចបន្តបានទេ
នៅពេលដែលសំណុំរឿងត្រូវបានបញ្ជូនទៅតុលាការរួចហើយនោះ។

បន្តកប់ណូលកើនឡើង និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើសុខុមាលភាពសង្គម

ដើមបណ្តឹងបានរាយការណ៍ថា បន្ទាប់ពីជួបការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គាត់បានខ្ចីប្រាក់ពីសាច់ញាតិ
ដើម្បីបន្តបង់ប្រាក់កម្ចីជូនធនាគារ ហត្ថា ដែលធ្វើឱ្យបណ្តាលគ្រួសារសរុបរបស់គាត់កើនឡើង។
បន្ទាប់ពីគាត់ខកខានការបង់ប្រាក់ ការប្រាក់ និងការផាកពិន័យបានកើនឡើង
ដែលធ្វើឱ្យបន្តកប់ណូលហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់កាន់តែធ្ងន់ធ្ងរ។ គាត់បានកត់សម្គាល់ថា
ទោះបីជាគាត់បានបញ្ចាំម៉ូតូ របស់គាត់ ដើម្បីបង់ប្រាក់បានមួយផ្នែកក៏ដោយ
ក៏ការខិតខំទាំងនេះមិនបានកាត់បន្ថយបំណុលដែលនៅជំពាក់ ក្នុងកម្រិតមួយសមស្របនោះដែរ។

យោងតាមដើមបណ្តឹង សម្ភាធិហិរញ្ញវត្ថុដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកម្ចីនេះ
បានប៉ះពាល់យ៉ាងខ្លាំងដល់សុខុមាលភាពគ្រួសាររបស់គាត់។ គាត់បានរាយការណ៍ថា
ប្រាក់ចំណូលគ្រួសារមួយភាគធំ ត្រូវបានបែងចែកសម្រាប់ការសងបំណុល
ដែលធ្វើឱ្យសល់ធនធានតិចតួចសម្រាប់បំពេញតម្រូវការចាំបាច់ ដែលនាំឱ្យមានបញ្ហាអសន្តិសុខស្បៀង
និងកាត់បន្ថយលទ្ធភាពទទួលបានការអប់រំរបស់កូនៗគាត់។ គាត់បានកត់សម្គាល់ថា កូនប្រុសអាយុ
១៨ឆ្នាំរបស់គាត់ បានឈប់រៀន ដោយសារគ្រួសារមិនមានលទ្ធភាពចំណាយលើការសិក្សា។ ឥឡូវនេះ
គេធ្វើការដើម្បីជួយផ្គត់ផ្គង់គ្រួសារ។

ដើមបណ្តឹងបានថ្លែងថា
កាលៈទេសៈនេះបានបណ្តាលឱ្យមានទុក្ខព្រួយផ្លូវចិត្តសម្រាប់គ្រួសាររបស់គាត់។ គាត់បានរាយការណ៍ថា
កូនប្រុសរបស់គាត់មានការខ្មាសអៀនចំពោះការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់គ្រួសារ
និងទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកធនាគារ ហត្ថា។ យោងតាមដើមបណ្តឹង
សម្ភាធិហិរញ្ញវត្ថុដែលអូសបន្លាយនេះ បានបង្កឱ្យមានភាពកាន់តែង
និងការចប់បារម្ភសម្រាប់សមាជិកគ្រួសារទាំងមូល។

ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យដោយមន្ត្រីតុលាការ

ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ថា ការចុះទារបំណុលរបស់ធនាគារ ហត្ថា ពេលខ្លះ
មានការប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីធ្ងន់ៗ ឬខ្វះការគោរព រួមទាំងនៅចំពោះមុខសមាជិកគ្រួសារផងដែរ។
គាត់បានថ្លែងថា គាត់មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានគេមាក់ងាយនៅក្នុងសហគមន៍របស់គាត់
ដោយអះអាងថា គាត់ត្រូវបានព្រមានថា ព័ត៌មានអំពីការមិនសងប្រាក់កម្ចីរបស់គាត់
នឹងត្រូវបានចែករំលែកជាមួយអ្នកជិតខាង
ហើយថាបញ្ហានេះអាចបណ្តាលឱ្យមានការប្រព្រឹត្តមិនល្អពីសំណាក់សមាជិកសហគមន៍។
ដើមបណ្តឹងក៏បានរាយការណ៍ផងដែរថា ពេលខ្លះ នៅពេលដែលគាត់មិននៅផ្ទះ
មន្ត្រីតុលាការរបស់ធនាគារ ហត្ថា បាននិយាយជាមួយសាច់ញាតិរបស់គាត់ ហើយប្រាប់ពួកគេថា
គាត់អាចប្រឈមមុខនឹងការជាប់ពន្ធនាគារ ប្រសិនបើប្រាក់កម្ចីមិនត្រូវបានសង។ គាត់បានបញ្ជាក់ថា
ពាក្យសម្តីទាំងនេះបានបង្កឱ្យមានភាពកាន់តែង និងទុក្ខព្រួយនៅក្នុងគ្រួសារ។

យោងតាមដើមបណ្តឹង តំណាងធនាគារ ហត្ថា ក៏បានជំរុញឱ្យគាត់លក់ទ្រព្យធានារបស់គាត់
នៅក្រៅនីតិវិធីវិបល្លាសទ្រព្យសម្បត្តិផ្លូវការ។ គាត់បានអះអាងថា ប្រធានសាខាធនាគារ ហត្ថា
បានណែនាំឱ្យលក់ផ្ទះគ្រួសារ ហើយនៅពេលមួយបានរៀបចំឱ្យអ្នកគ្រួសារដើម្បី
មកពិនិត្យមើលអចលនទ្រព្យនោះ។ ដើមបណ្តឹងបាននិយាយថា

គាត់សុខចិត្តលក់ដីមួយកន្លែងផ្សេងទៀត តែគាត់មិនយល់ព្រមលក់ផ្ទះដែលគាត់កំពុងរស់នៅទេ។ គាត់ក៏បានលើកឡើងពីការណែនាំដោយផ្ទាល់មាត់ និងលិខិតជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ពីតំណាងធនាគារ ហត្ថា ដែលបង្ហាញថា វិធានការផ្លូវច្បាប់អាចនឹងត្រូវបន្ត ប្រសិនបើកាតព្វកិច្ចសងប្រាក់មិនត្រូវបានបំពេញ។ គាត់បានពន្យល់ថា ពាក្យសម្តីទាំងនេះធ្វើឱ្យគាត់មានអារម្មណ៍ថាវង់សម្អាត និងមិនច្បាស់លាស់ថាតើត្រូវដោះស្រាយបំណុលដែលជំពាក់ដោយរបៀបណា។

ដំបូងឡើយ ដើមបណ្តឹងបានស្នើសុំរក្សាការសម្ងាត់ នៅពេលដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅកាន់ CAO ដោយលើកឡើងពីក្តីបារម្ភអំពីការគំរាមកំហែង និងសម្ពាធដូចលើកឡើងខាងលើ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ក្នុងអំឡុងពេលដំណាក់កាលវាយតម្លៃ គាត់បានយល់ព្រមចែករំលែកព័ត៌មាន និងលម្អិតនៃករណីរបស់គាត់ជាមួយធនាគារ ហត្ថា ដើម្បីឱ្យធនាគារអាចពិនិត្យមើលស្ថានភាពជាក់លាក់របស់គាត់។

៥. ទស្សនៈរបស់អភិថិជន IFC

ទស្សនៈរបស់ធនាគារ ហត្ថា ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការខិតខំប្រឹងប្រែងដែលមិនទទួលបានជោគជ័យក្នុងការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ

ធនាគារ	ហត្ថា	បានបង្ហាញថា
ខ្លួនធ្វើការវាយតម្លៃគ្រប់ជ្រុងជ្រោយលើលទ្ធភាពសងប្រាក់របស់អ្នកខ្ចី ប្រហាក់ប្រហែលប្រាក់កម្ចី។ ដំណើរការនេះរួមមានការពិនិត្យប្រវត្តិឥណទានរបស់អ្នកខ្ចី តាមរយៈការិយាល័យ ឥណទានកម្ពុជា (CBC) ការផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុតាមរយៈការសាកសួរព័ត៌មានពីសហគមន៍ ការវាយតម្លៃគុណភាពទ្រព្យធានា និងការពិនិត្យមើលប្រវត្តិសងប្រាក់។	ធនាគារ ហត្ថា	
បានពន្យល់បន្ថែមថា	ខ្លួនធ្វើការវាយតម្លៃលើចំណូល	និងចំណាយ
ដើម្បីកំណត់ថាតើលំហូរសាច់ប្រាក់របស់អ្នកខ្ចីមានស្ថិរភាព		ឬតាមរដូវកាល។
ជាផ្នែកមួយនៃដំណើរការវាយតម្លៃឥណទាននេះ	ធនាគារ ហត្ថា	ពិចារណាតែ ៦៧
ភាគរយនៃតម្លៃទ្រព្យធានារបស់អ្នកខ្ចីប៉ុណ្ណោះ		នៅពេលកំណត់សិទ្ធិទទួលបានកម្ចី
និងតម្រូវឱ្យមន្ត្រីឥណទានចុះពិនិត្យដល់ទីតាំង មុនពេលមានការ		អនុម័តកម្ចីណាមួយ។

ធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា ខ្លួនបានផ្តល់ការគាំទ្រផ្នែករៀបចំឥណទានឡើងវិញ សរុបជាទឹកប្រាក់រាប់លានដុល្លារ ហើយបានបញ្ជាក់ថា ខ្លួននៅតែត្រៀមខ្លួនជាស្រេចក្នុងការបន្តរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ស្របតាមតម្រូវការរបស់អ្នកខ្ចី និងតម្រូវការបទប្បញ្ញត្តិ។ ធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញថា ប្រហែល ២០ ភាគរយនៃផលប៉ុក្រ ឥណទានរបស់ខ្លួន ជាកម្ចីដែលបានរៀបចំឡើងវិញ។ ធនាគារ ហត្ថា បានសង្កត់ធ្ងន់លើការប្រកាន់ខ្ជាប់តាមបទប្បញ្ញត្តិ និងក្រមប្រតិបត្តិរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ហើយបានបញ្ជាក់ថា ខ្លួនមិនចូលរួមក្នុងការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ (Predatory lending) ឬការអនុវត្តការប្រមូលបំណុល ដែលមានលក្ខណៈគំរាមកំហែងឡើយ។

ធនាគារ	ហត្ថា	បានពន្យល់ថា	ការសម្រេចចិត្តរៀបចំឥណទានឡើងវិញ
គឺផ្អែកលើការវាយតម្លៃអំពីលទ្ធភាពសងប្រាក់របស់អ្នកខ្ចី			
និងអាចរាប់បញ្ចូលទាំងលក្ខខណ្ឌសងប្រាក់ដែលបានកែសម្រួល។			លើសពីនេះ

ក្រោមការរៀបចំឥណទានឡើងវិញរបស់ធនាគារ ហត្ថា ការប្រាក់ដែលកើតឡើង និងមិនទាន់ប្រមូលបាន មិនត្រូវបានបូកបញ្ចូលទៅក្នុងប្រាក់ដើមទេ ទោះបីជាបទប្បញ្ញត្តិជាតិអនុញ្ញាតឱ្យគិតកម្រៃលើការប្រាក់ (Capitalization of interest) ក៏ដោយ។ ធនាគារ ហត្ថា បានកត់សម្គាល់ថា អ្នកខ្ចីប្រាក់ដែលត្រូវការការគាំទ្រផ្នែករៀបចំឥណទានឡើងវិញ ត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យទាក់ទងសាខាក្នុងតំបន់របស់ពួកគេ។ នៅពេលទទួលបានសំណើបែបនេះ មន្ត្រីឥណទាននឹងធ្វើការជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់ ដើម្បីរៀបចំផែនការសងប្រាក់ ស្របតាមស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ។

បន្ទុកបំណុលកើនឡើង និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើសុខុមាលភាពសង្គម

ទាក់ទងនឹងកិច្ចការអំពីផលប៉ះពាល់នៃកាតព្វកិច្ចកម្ចីមកលើសុខុមាលភាពគ្រួសារ និងសង្គម ធនាគារ ហត្ថា បានថ្លែងថា ធនាគារខិតខំធ្វើការជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់ដោយការគោរព និងផ្តល់ព័ត៌មានយ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីជម្រើសដែលមាន។ ធនាគារបានរាយការណ៍ថា មន្ត្រីឥណទានត្រូវស្វែងយល់ពីស្ថានភាពរបស់អ្នកខ្ចី និងផ្តល់ការគាំទ្រ សមស្រប នៅពេលមានការលំបាកក្នុងការសងប្រាក់។

ធនាគារ ហត្ថា ក៏បានអះអាងផងដែរថា ខ្លួនលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុដល់អ្នកខ្ចីប្រាក់របស់ខ្លួន ដើម្បីធានាថាពួកគេយល់អំពីផលវិបាក និងការទទួលខុសត្រូវដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការខ្ចីប្រាក់។ ធនាគារ ហត្ថា បានកត់សម្គាល់ថា ផ្អែកលើការវាយតម្លៃកម្ចីរបស់ខ្លួន អ្នកខ្ចីប្រាក់មួយចំនួនអាចប្រើប្រាស់មូលនិធិកម្ចី សម្រាប់គោលបំណងមិនបង្កើតផល (Nonproductive purposes) ពោលគឺមិនមែនសម្រាប់គោលបំណង ដែលបានចែង និងឯកភាពគ្នា ក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងកម្ចី។ ធនាគារ ហត្ថា បានលើកឡើងថា ការប្រើប្រាស់មូលនិធិបែបនេះ អាចជាការដាក់កំហិតលើសមត្ថភាពរបស់ពួកគេក្នុងការបង្កើតប្រាក់ចំណូលត្រឡប់មកវិញ និងក្នុងករណីខ្លះ រួមចំណែកដល់ការជំពាក់បំណុលវិជ្ជាការ។ ជាការឆ្លើយតប ធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា ខ្លួនកំពុងពង្រីកកំណត់ត្រាផ្តើមអប់រំសហគមន៍ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តឱ្យមានការខ្ចីប្រាក់ប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ។

ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យដោយមន្ត្រីឥណទាន

ធនាគារ ហត្ថា បានថ្លែងថា ខ្លួនរក្សានូវគោលនយោបាយហាមឃាត់រាល់ទម្រង់នៃការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យ ការបង្ខិតបង្ខំ ឬអាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យព្រឹសំណាក់បុគ្គលិករបស់ខ្លួន។ ធនាគារបានរាយការណ៍ថា ខ្លួនមានគោលនយោបាយមិនអត់ឱនដាច់ខាតចំពោះអាកប្បកិរិយាបែបនេះ និងបានបង្ហាញថា ការរំលោភបំពានណាមួយលើស្តង់ដារទាំងនេះ អាចបណ្តាលឱ្យមានវិធានការវិន័យ រួមទាំងការបញ្ឈប់ពីការងារចំពោះករណីធ្ងន់ធ្ងរ ស្របតាមនីតិវិធីស្ថាប័ន និងគោលការណ៍ណែនាំក្រមសីលធម៌។ ធនាគារ ហត្ថា បានពន្យល់ថា ក្រមប្រតិបត្តិរបស់ខ្លួនហាមឃាត់ការប្រើប្រាស់ភាសាបែបជេរប្រមាថ ឬគំរាមកំហែង ការប្រមូលបំណុលជាសាធារណៈ អាកប្បកិរិយាវេសអើង ការរឹបអូសទ្រព្យសម្បត្តិ និងសកម្មភាពប្រមូលបំណុល ក្នុងអំឡុងពេលដែលមានភាពរលឹបផ្នែកវប្បធម៌ ឬសង្គម ដូចជា ពិធីជួបជុំគ្រួសារ ឬពិធីសាសនាជាដើម។

ធនាគារ ហត្ថា បានទទួលស្គាល់ថា ករណីដាច់ដោយឡែកនៃអាកប្បកិរិយាដែលមិនបានអនុលោមតាម ស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈរបស់ខ្លួនអាចកើតមានឡើង

ហើយការប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីមួយចំនួនក្នុងអំឡុងពេលចុះតាមដានការសងប្រាក់ អាចត្រូវបានអតិថិជនយល់ថាជាសម្ភាសនាមិនសមរម្យ។ ធនាគារ ហត្ថា បានសង្កត់ធ្ងន់ថា ករណីទាំងនេះមិនឆ្លុះបញ្ចាំងពីអភិក្រមប្រតិបត្តិការជារួម ឬគុណតម្លៃស្ថាប័នរបស់ខ្លួនឡើយ។

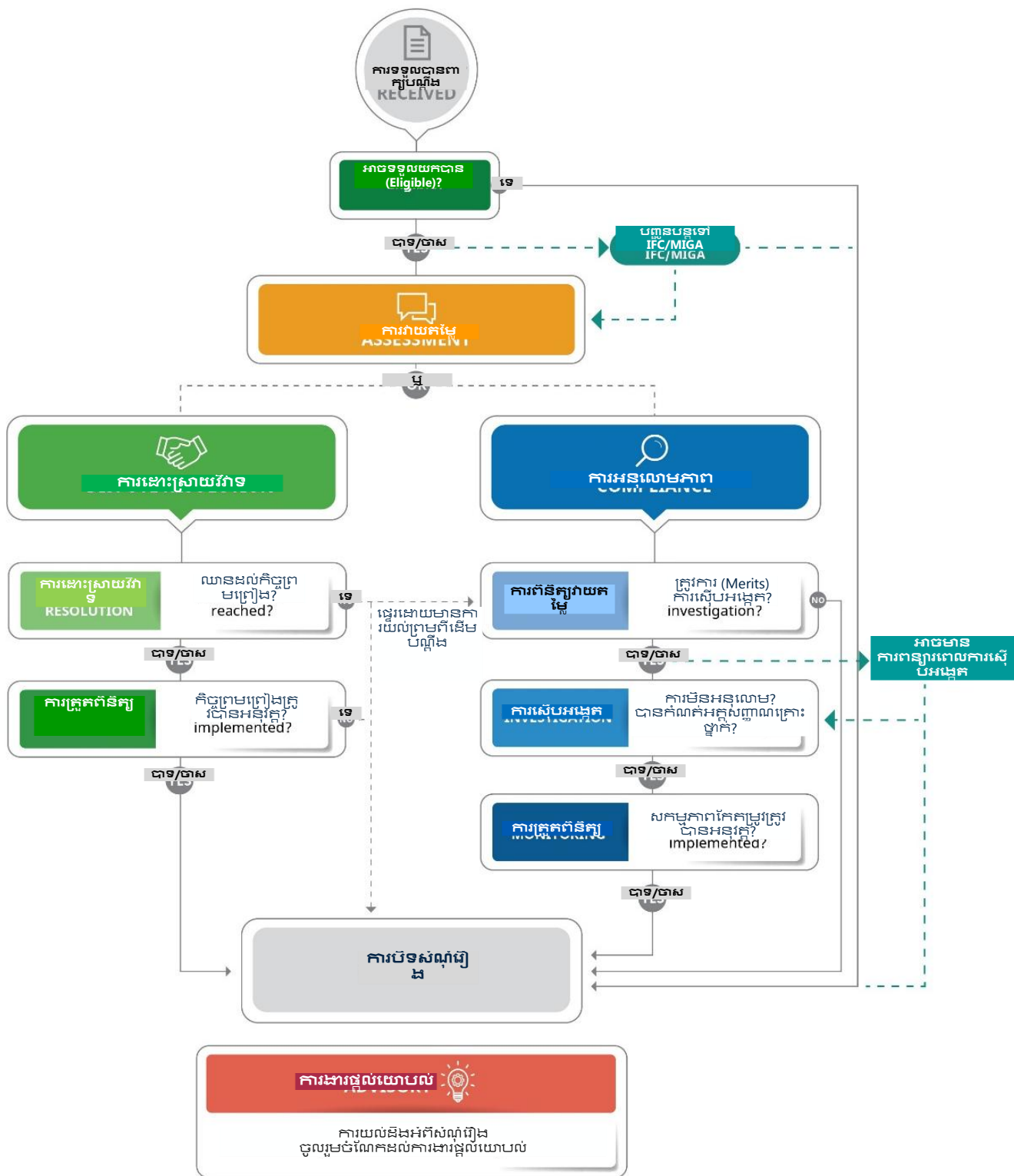
ធនាគារ ហត្ថា បានបង្ហាញបន្ថែមទៀតថា ក្រមសីលធម៌សម្រាប់ការប្រមូលឥណទានរបស់ខ្លួន បានចែងអំពីស្តង់ដារនៃអាកប្បកិរិយាជាក់លាក់ ដែលផ្តល់ការគ្រប់គ្រងទិសដៅប្រែប្រួលទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់។ ធនាគារ ហត្ថា បានរាយការណ៍ថា មន្ត្រីឥណទានត្រូវឱ្យអនុវត្តតាមអត្ថបទទំនាក់ទំនងស្តង់ដារ (Standardized communication scripts) នៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃរដ្ឋផ្តល់កម្ចី ដូចជា ការវាយតម្លៃកម្ចី ការបញ្ចេញកម្ចី ការរំលឹកពីការសងប្រាក់ ការទារបំណុល និងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ដើម្បីលើកកម្ពស់សង្គតិភាព តម្លាភាព និងការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវតម្រូវការក្រមសីលធម៌ និងវិជ្ជាជីវៈរបស់ធនាគារ ហត្ថា។

៦. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងជំហានបន្ទាប់

ធនាគារ ហត្ថា បានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ដែលសម្របសម្រួលដោយភាគីដែលមានផលប្រយោជន៍ពាក់ព័ន្ធតែប៉ុណ្ណោះ រួមទាំង CAO ផង ហើយដើមបណ្តឹងបានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលមានការសម្របសម្រួលដោយ CAO។ ដូច្នេះ CAO នឹងផ្ទេរពាក្យបណ្តឹងនេះទៅឱ្យមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ដោយអនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO។ CAO នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការកិច្ចសន្ទនា រួមទាំងការជួយភាគីទាំងពីរត្រៀមលក្ខណៈសម្រាប់កិច្ចសន្ទនា ការព្រមព្រៀងលើបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង និងវិសាលភាពនៃកិច្ចសន្ទនា និងការធ្វើការរួមគ្នាបែបសហការ ដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយមួយ ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និងដែលបានសង្ខេបនៅក្នុងរបាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ។

ឧបសម្ព័ន្ធ ក. ដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ CAO

ដោយអនុលោមតាមគោលនយោបាយយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (CAO) របស់ IFC/MIGA



ជំហានខាងក្រោម ជាធម្មតាត្រូវបានអនុវត្ត ដោយរកទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលបានទទួល៖

ជំហានទី១: ការបញ្ជាក់ថាបានទទួលបានពាក្យបណ្តឹង។

ជំហានទី២: ភាពទទួលយកបាន: ការកំណត់អំពីភាពទទួលយកបានរបស់ពាក្យបណ្តឹងសម្រាប់ការវាយតម្លៃ ក្រោមអាណត្តិរបស់ CAO (មិនលើសពី ១៥ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ)។

ជំហានទី៣: ការវាយតម្លៃ: ការវាយតម្លៃលើបញ្ហានានា និងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធក្នុងការស្វែងយល់ និងកំណត់ ថាតើពួកគេចង់បន្តដំណោះស្រាយដោយព្រមព្រៀងគ្នាតាមរយៈដំណើរការបែបសហការ ដែលគោរពប្រជុំដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ឬថាតើករណីនេះ គួរតែត្រូវបានទទួលបន្ទុកដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ដើម្បីត្រួតពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវ (due diligence) ផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គម របស់ IFC/MIGA។ ពេលវេលាវាយតម្លៃ អាចចំណាយពេលរហូតដល់អតិបរមា ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយមានលទ្ធភាពពន្យារពេលអតិបរមា ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមប្រសិនបើបន្ទាប់ពីរយៈពេល ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ (១) ភាគីទាំងពីរបញ្ជាក់ថាដំណោះស្រាយលើពាក្យបណ្តឹង ទំនងជានឹងអាចកើតមាន ឬ (២) ភាគីណាមួយបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ ហើយភាគីម្ខាងទៀតអាចនឹងយល់ព្រម។

ជំហានទី៤: **ការសម្របសម្រួលការដោះស្រាយវិវាទ:** ប្រសិនបើភាគីទាំងពីរជ្រើសរើសបន្តដំណើរការសហការ មុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO នឹងត្រូវចាប់ផ្តើម។ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ជាធម្មតា គឺផ្អែកលើឬផ្តើមឡើងដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា និង/ឬបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក រវាងភាគីទាំងពីរ។ ក្នុងដំណើរការនេះ អាចមានការសម្របសម្រួល/ការសម្រុះសម្រួលការស្វែងរកការពិតរួមគ្នា ឬវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយផ្សេងទៀតដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាដែលនាំទៅរកកិច្ចព្រមព្រៀងសៈជា (settlement agreement) ឬគោលដៅសមស្របផ្សេងទៀត ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក។ គោលបំណងចម្បងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាប្រភេទនេះ គឺដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និងបញ្ជាក់ខាន់ៗផ្សេងទៀត ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលត្រូវបានកំណត់ក្នុងអំឡុងពេលវាយតម្លៃ ឬដំណើរការដោះស្រាយវិវាទតាមរបៀបមួយដែលភាគីរងផលប៉ះពាល់អាចទទួលយកបាន។

ឬ

ការពិនិត្យវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាព: ប្រសិនបើភាគីនានាជ្រើសរើសយកដំណើរការស៊ើបអង្កេតពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO។ ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពផងដែរនៅពេលដែលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ បង្កើតឱ្យមានកិច្ចព្រមព្រៀងមួយផ្នែក ឬមិនមានកិច្ចព្រមព្រៀងទាល់តែសោះ។ សមាជិកសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់យ៉ាងហោចណាស់ម្នាក់ត្រូវតែផ្តល់ការយល់ព្រមច្បាស់លាស់ (explicit consent) សម្រាប់ការផ្ទេរនេះ លើកលែងតែ CAO បានដឹងអំពីការប្តឹងពីការគំរាមកំហែង និងការសងសឹក។ មុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ត្រួតពិនិត្យលើអនុលោមភាពរបស់ IFC/MIGA ជាមួយនឹងគោលនយោបាយបរិស្ថាន និងសង្គម, វាយតម្លៃគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ,

និងផ្តល់អនុសាសន៍អំពីសកម្មភាពកែតម្រូវ (remedial actions) សមស្របណាមួយ តាមដំណើរការបីជំហាន។ ទីមួយ ការវាយតម្លៃអនុលោមភាព កំណត់ថាតើត្រូវមានការស៊ើបអង្កេតបន្ថែមដែរឬទេ។ ការវាយតម្លៃនេះ អាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៤៥ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយអាចពន្យារពេល ២០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ក្នុងកាលៈទេសៈពិសេស។ ទីពីរ ប្រសិនបើត្រូវមានការស៊ើបអង្កេត បន្ទាប់ពីការវាយតម្លៃរួច នឹងមានការស៊ើបអង្កេតលើអនុលោមភាពស្តីជម្រៅ លើការអនុវត្តរបស់ IFC/MIGA។ នឹងមានការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈរបាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតមួយ រួមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA និងផែនការសកម្មភាពមួយ ដើម្បីកែតម្រូវ (remediate) ការរកឃើញអំពីការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីបី ក្នុងករណីរកឃើញការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ ពាក់ព័ន្ធ CAO នឹងតាមដានលើការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃផែនការសកម្មភាពនោះ។

ជំហានទី៥: ការពិនិត្យ និងការតាមដាន

ជំហានទី៦: ការបិទសំណុំរឿង