

ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៥

របាយការណ៍វាយតម្លៃ

ស្តីពីពាក្យបណ្តឹងទី១៥

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 និងក្នុងលក្ខណៈស្ថាបនាពង្រឹងលទ្ធផលផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់គម្រោង និងជំរុញគណនេយ្យភាពសាធារណៈនិងការសិក្សារៀនសូត្រនៅ 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)
MSME	សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (Micro, small, and medium enterprise)
NBC	ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (National Bank of Cambodia)

១. សង្ខេប

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៥ ការិយាល័យទីប្រឹក្សាអនុលោមភាព (CAO) បានទទួលពាក្យបណ្តឹងមួយ ដែលដាក់ដោយអង្គការសម្ព័ន្ធខ្មែរជំរុញ និងការការពារសិទ្ធិមនុស្ស ហៅកាត់ថា លីកាដូ (LICADHO) តំណាងឱ្យដើមបណ្តឹង ពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ នៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងនេះទាក់ទងផ្ទាល់នឹងធនាគារ ហត្ថា ម.ក (HTB) ដែលជាអតិថិជនរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) ដោយ IFC មានការវិនិយោគដោយផ្ទាល់។

ពាក្យបណ្តឹងនេះបានលើកឡើងនូវកិច្ចការទាក់ទងនឹងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមាន ដែលការផ្តល់ឥណទាន និងការអនុវត្តការប្រមូលបំណុលរបស់ធនាគារ ហត្ថា មានលើមុខរបរចិញ្ចឹមជីវិត និងសុខុមាលភាពសង្គមរបស់ដើមបណ្តឹង។ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ជាក់លាក់អំពីករណីគំរាមកំហែង និងបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទាន និងការដាក់សម្ភារធម៌សមរម្យឱ្យលក់ទ្រព្យសម្បត្តិផ្ទាល់ខ្លួន ដើម្បីសងប្រាក់កម្ចីដែលជំពាក់។ ពាក្យបណ្តឹងក៏បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា ធនាគារ ហត្ថា បានបដិសេធមិនរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុជាក់ស្តែងរបស់ដើមបណ្តឹង ក្នុងការបង់សង។

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។

២. សាវតារ

២.១ គម្រោង

ធនាគារ ហត្ថា ម.ក (HTB) គឺជាធនាគារពាណិជ្ជដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម នៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។² ដើមឡើយ ស្ថាប័ននេះត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅឆ្នាំ១៩៩៤ ដោយអង្គការកាណាដាមួយឈ្មោះ OCSO/OXFAM-Quebec ដើម្បីផ្តល់ប្រាក់កម្ចីខ្នាតតូច ដល់បុរសនៅតំបន់ជនបទ ក្នុងខេត្តពោធិ៍សាត់។ នៅឆ្នាំ២០២១ ធនាគារ ហត្ថា ត្រូវបានចុះបញ្ជីជាក្រុមហ៊ុនឯកជនទទួលខុសត្រូវមានកម្រិត (អតីត ហត្ថាកសិករ លីមីតធីត) ដោយផ្ដោតលើការអភិវឌ្ឍ និងឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសខ្នាតតូចបំផុត និងតូច។

ធនាគារ ហត្ថា គឺជាអតិថិជនរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) តាំងពីឆ្នាំ២០១៥ និងទទួលបានការវិនិយោគពី IFC ចំនួនបួនលើក³

¹ Compliance Advisor Ombudsman (CAO). 2021. *IFC/MIGA Independent Accountability Mechanism (CAO) Policy*, June 28. <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf>.
² Hattha Bank website: <https://www.hatthabank.com/page/bank-profile>.
³ IFC projects 39167, 44211, 45535, and 44742.

ក្នុងទម្រង់ជាឥណទានដែលមានគោលបំណងពង្រីកផលប្រយោជន៍ឥណទានសម្រាប់សហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម (MSME) របស់ធនាគារ ហត្ថា។ កន្លងមក IFC ធ្លាប់មានការជាប់ពាក់ព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយធនាគារ ហត្ថា តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួននៅក្នុងកម្មវិធីលើកកម្ពស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF)⁴

គិតត្រឹមខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ IFC មានគម្រោងសកម្មភាពជាមួយធនាគារ ហត្ថា (គម្រោងលេខ ៤៤៧៤២) ដែលជាឥណទានប្រភេទ syndicated loan រយៈពេល ៧ឆ្នាំ ជាមួយនឹងដើមទុន Tier 2 ក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ ៤០លានដុល្លារអាមេរិក ក្នុងនោះ មានការវិនិយោគផ្ទាល់របស់ IFC រហូតដល់ ១០លានដុល្លារអាមេរិក និងការរៀបចំធនធាន រហូតដល់ ៣០លានដុល្លារអាមេរិក។ គិតត្រឹមខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៥ សមត្ថភាពទឹកប្រាក់សរុបមានចំនួន ២៤លានដុល្លារអាមេរិក ដែលក្នុងនោះ ៦លានដុល្លារអាមេរិក ជាការវិនិយោគ ផ្ទាល់របស់ IFC និង ១៨លានដុល្លារអាមេរិក ជាទឹកប្រាក់ដែលរៀបចំធនធាន។ ឥណទាននេះ មានគោលបំណង ពង្រឹងភាពធន់របស់ធនាគារ ហត្ថា ចំពោះមុខការរាតត្បាតនៃជំងឺកូវីដ-១៩ និងដើម្បីកាត់បន្ថយហានិភ័យរយៈពេលវែងរបស់ធនាគារក្នុងការបង្កើនការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានដល់ MSMEs រួមទាំងសហគ្រាសដែលជាម្ចាស់សិទ្ធិរបស់ស្ត្រី និងដើម្បីឱ្យធនាគារ ហត្ថា មានដើមទុនគ្រប់គ្រាន់។ IFC បានអនុម័តគម្រោងនេះនៅឆ្នាំ២០២១ និងបានកំណត់កម្រិតចំណាត់ថ្នាក់ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ និងសង្គមជាប្រភេទ FI-2 (សក្តានុពលបង្កផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានមានកម្រិត)។

២.២ ពាក្យបណ្តឹង

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៥ CAO បានទទួលពាក្យបណ្តឹងមួយទាក់ទងនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC នៅក្នុងធនាគារ ហត្ថា នៅកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងនេះលើកឡើងពីកិច្ចការទាក់ទងនឹងការប្រព្រឹត្តចំពោះអ្នកខ្ចីប្រាក់ និងគ្រួសាររបស់គាត់ និងការដោះស្រាយបញ្ហាលំបាកក្នុងការសងប្រាក់កម្ចី ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា ខ្លួនបានជួបប្រទះការបាត់បង់មុខរបរចិញ្ចឹមជីវិត និងការបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់តំណាងរបស់ធនាគារ ហត្ថា បន្ទាប់ពីបានជួបបញ្ហាក្នុងការសងប្រាក់កម្ចីដែលបានខ្ចីពីធនាគារ ហត្ថា ក្នុងឆ្នាំ២០២២។ គាត់បានបញ្ជាក់ថា គាត់បានបងប្រាក់សងរហូតដល់ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២៤ ដែលបន្ទាប់ពីនោះមក ធនាគារ ហត្ថា បានចាប់ផ្តើមអនុវត្តនីតិវិធីទារបំណុល។

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា ការគំរាមកំហែងពីមន្ត្រីឥណទាន របស់ធនាគារ ហត្ថា និងកង្វះដំណើរការ រៀបចំឥណទានឡើងវិញប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព បានបណ្តាលឱ្យគ្រួសាររបស់គាត់ជួបប្រទះបញ្ហាជាច្រើន។ ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងនេះត្រូវបានសម្របសម្រួលដោយអង្គការសម្ព័ន្ធខ្មែរជំរុញ និងការពារសិទ្ធិមនុស្ស (លីកាដូ) ដែលមិនមែនជាតំណាងស្របច្បាប់របស់ដើមបណ្តឹងនៅក្នុងដំណើរការនេះទេ។

យោងតាមដើមបណ្តឹង ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ចគ្រួសារដែលធ្លាក់ចុះ និងអសមត្ថភាពក្នុងការរកប្រាក់ចំណូលឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ បាននាំឱ្យគាត់ខកខានក្នុងការសងប្រាក់កម្ចី ដែលបន្ទាប់មក ធនាគារ ហត្ថា បានផ្តល់ពេលវេលាឱ្យដើមបណ្តឹងលក់ផ្ទះរបស់គ្រួសារ ដើម្បីសងបំណុល ជាថ្មីដែលគាត់មិនឯកភាពឡើយ។ ដើមបណ្តឹងអះអាងថា ទោះបីជាគាត់បានខិតខំចរចាសុំផែនការសងប្រាក់ជាបណ្តើរៗស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់ក៏ ដោយ ក៏ធនាគារ ហត្ថា បានបដិសេធមិនផ្តល់ជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ហើយបានប្តឹងគាត់ទៅសាលាដំបូងខេត្ត។ ដើមបណ្តឹងបានអះអាងបន្ថែមទៀតថា គាត់នឹងគ្រួសារបានរងនូវការចុះទៅដល់ទីតាំងផ្ទះជាច្រើនលើកច្រើនសារ ការបំភិតបំភ័យ និងការបង្ខំកប់ដៃ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា។

⁴ IFC disclosure documents originally referred to the [Microfinance Enhancement Facility](https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827) as the Microfinance Liquidity Facility. The Microfinance Enhancement Facility has since been renamed the Global Gender-Smart Fund. See: <https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827>.

នៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២៥
បានកំណត់ថាពាក្យបណ្តឹងនេះបានបំពេញតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនៃភាពទទួលយកបាន
(criteria) និងបានចាប់ផ្តើមធ្វើការវាយតម្លៃលើករណីនេះ។

CAO
(eligibility)

៣. គោលបំណង និងវិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ

៣.១ គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃ

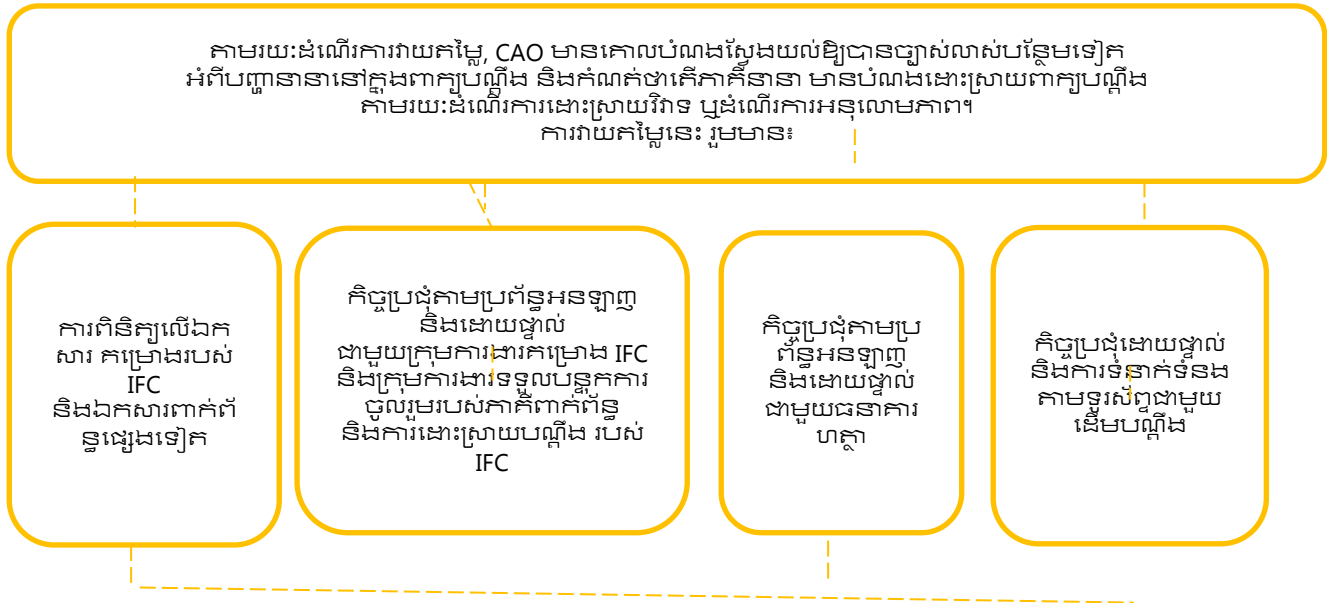
គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃរបស់ CAO គឺដើម្បីស្វែងយល់ឱ្យបានស៊ីជម្រៅអំពីបញ្ហា និងកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹង, ប្រមូលព័ត៌មានស្តីពីទស្សនៈរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធនានា, និងកំណត់ថាតើដើមបណ្តឹង និងអភិថិជនរបស់ IFC (ធនាគារ) ចង់បន្តដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ក្រោមការសម្របសម្រួលដោយ CAO ឬតើករណីនេះគួរតែចាត់ចែងដោយមុខងារអនុលោមភាព (compliance function) របស់ CAO ដែលនឹងមានការវាយតម្លៃធៀបនឹងស្តង់ដារសមិទ្ធកម្មរបស់ IFC។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ការពិពណ៌នាអំពីដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ CAO។)

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO មិនធ្វើការវិនិច្ឆ័យលើអង្គហេតុនៃពាក្យបណ្តឹងឡើយ។ គោលដៅនៃដំណើរការនេះ គឺដើម្បីស្វែងយល់ពីទស្សនៈរបស់ភាគីនានា និងជួយឱ្យអ្នកពាក់ព័ន្ធធ្វើការសម្រេចចិត្តផ្អែកលើព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ អំពីរបៀបដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើង។

៣.២ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

រូបភាពទី ២ បង្ហាញពីអភិក្រម និងវិធីសាស្ត្រ ដែលត្រូវបានអនុវត្តនៅក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO។

រូបភាពទី ២. ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ CAO



ការវាយតម្លៃនេះ ដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកសម្របសម្រួល និងអ្នកបកប្រែភាសាក្នុងស្រុកម្នាក់ ដែលបានជួយក្នុងការបកប្រែភាសាខ្មែរលើឯកសារ និងផ្ទាល់មាត់។ ក្រុមការងារ CAO អ្នកសម្របសម្រួល និងអ្នកបកប្រែ **លទ្ធផល៖** ដើមបណ្តឹង និងធនាគារ ហត្ថា សម្រេចចិត្តផ្តើមដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងជាមួយភាគីនានា និងបានប្រមូលព័ត៌មានតាមរយៈការសន្ទនាស៊ីជម្រៅ ទាំងតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ និងដោយផ្ទាល់ ព្រមទាំងតាមរយៈ ដំណើរទស្សនកិច្ចវាយតម្លៃមកកាន់ប្រទេសកម្ពុជាចាប់ពីថ្ងៃទី២៩ ខែកញ្ញា ដល់ថ្ងៃទី៣១ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២៥។



៤. ទស្សនៈរបស់ដើមបណ្តឹង

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងនូវកិច្ចការមួយចំនួនអំពីរបៀបដែលរូបភាគី និងក្រុមការងារ រងផលប៉ះពាល់ពីការទទួលបានកម្ចីពីធនាគារ ហត្ថា (HTB) ក្នុងឆ្នាំ២០២២។ កិច្ចការមួយដែលបានរៀបរាប់ដោយដើមបណ្តឹង ត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការប៉ុនប៉ងមិនបានសម្រេចក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាឥណទានជាមួយធនាគារ

ដើមបណ្តឹងបានទទួលកម្ចីពីធនាគារ ហត្ថា ដើម្បីទិញដីមួយកន្លែង និងបានបញ្ជាក់ថាគាត់បានវិនិយោគ ប្រាក់កម្ចីមួយផ្នែកនៅក្នុងក្រុមហ៊ុនដីធ្លីមួយ ដែលគាត់ធ្លាប់ទទួលបានប្រាក់ចំណូលប្រចាំខែពីក្រុមហ៊ុននោះ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ រូបភាគីចាញ់បោក ដោយក្រុមហ៊ុនដីធ្លី ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការនេះ។ បន្ទាប់ពីការខាតបង់ប្រាក់ បណ្តាលមកពីបញ្ហានេះ ដើមបណ្តឹងលែងអាចសងប្រាក់កម្ចីបានទៀងទាត់ទៀត។

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា ធនាគារ ហត្ថា មិនបានផ្តល់ជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញទៅតាម លទ្ធភាពរបស់គាត់ឡើយ ទោះបីជាគាត់បានស្នើសុំផែនការសងប្រាក់ជាបណ្តើរៗ ស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់ក៏ដោយ។ គាត់បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា គាត់បានព្យាយាមចរចាជាមួយធនាគារ ហត្ថា ជាច្រើនលើកច្រើនសា ប៉ុន្តែត្រូវបានគេប្រាប់វិញថា តារាងពេលវេលាសងប្រាក់ដែលគាត់បានស្នើឡើងនោះ នឹងធ្វើឱ្យពេលវេលាសងប្រាក់អូសបន្លាយយូរពេក។

យោងតាមដើមបណ្តឹង បន្ទាប់ពីសំណើរបស់គាត់ត្រូវបានបដិសេធ ធនាគារ ហត្ថា បានចាប់ផ្តើមអនុវត្តនីតិវិធីផ្តល់ប្រាក់ប្រឆាំងនឹងរូបគាត់នៅសាលាដំបូងខេត្ត និងបានដាក់សម្ភារឱ្យគាត់លក់ផ្ទះ និងដី ដើម្បីសងបំណុល។ ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់ថា គាត់មិនត្រូវបានអញ្ជើញឱ្យពិភាក្សាអំពីដំណោះស្រាយផ្សេងទៀត មុនពេលមានចំណាត់ការផ្តល់ប្រាក់បញ្ញើនោះទេ ហើយថាគាត់មិនអាចប្តឹងឧទ្ធរណ៍ ចំពោះសេចក្តីសម្រេចរបស់តុលាការបានឡើយ ដោយសារបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ។ គាត់បានបញ្ជាក់បន្ថែមថា ចាប់តាំងពីធនាគារ ហត្ថា បានដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅសាលាដំបូងខេត្ត និងការចេញសាលក្រម នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៤ មក គឺពុំមានមន្ត្រីធនាគារណាម្នាក់ បានចុះទៅដល់លំនៅឋានរបស់គាត់ ដើម្បីធ្វើការសាកសួរនោះឡើយ។

ដើមបណ្តឹងអះអាងថា គាត់បានព្យាយាមលក់ចម្ការស្វាយរបស់គាត់ ដើម្បីទូទាត់បំណុល ប៉ុន្តែមិនអាចលក់បាន។ គាត់បានសង្កត់ធ្ងន់ថា ការលក់ចម្ការស្វាយ ដែលជាមុខរបរចិញ្ចឹមជីវិតចម្បងរបស់គ្រួសារគាត់ នឹងប៉ះពាល់យ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរដល់ប្រាក់ចំណូល និងសុខុមាលភាពរបស់គ្រួសារគាត់។ ដើមបណ្តឹងក៏បានថ្លែងផងដែរថា ការលក់និងដំណើរនៅផ្ទះរបស់គាត់ គឺជាប្រភពប្រាក់ចំណូលបន្ថែមមួយទៀត។

ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យដោយមន្ត្រីឥណទាន

ដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងថា រូបគាត់ និងគ្រួសារបានជួបប្រទះការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ ពីសំណាក់មន្ត្រីឥណទានរបស់ធនាគារ ហត្ថា និងតំណាងសាខា ក្រោមការបង្គាប់បញ្ជារបស់បុគ្គលិកគម្រោង។ យោងតាមដើមបណ្តឹង មន្ត្រីឥណទានបានប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីប្រមាថ មកលើរូបគាត់ និងសមាជិកគ្រួសាររបស់គាត់ ក្នុងអំឡុងពេលចុះមកទាក់ទងនឹងការសងប្រាក់កម្ចី ហើយមានច្រើនលើក ដែលមន្ត្រីឥណទានជាច្រើននាក់បានមកដល់ផ្ទះរបស់គាត់ ដើម្បីបង្ខំឱ្យគាត់លក់ដី និងប្រើប្រាស់ប្រាក់ពីការលក់ដី ដើម្បីសងកម្ចី។ ដើមបណ្តឹងបានបញ្ជាក់បន្ថែមទៀតថា ការចុះមកព្រឹកញាប់របស់ធនាគារ ហត្ថា នឹងការទាមទារឥតឈប់ឈរឱ្យបងប្រាក់ ឬលក់ទ្រព្យសម្បត្តិ ដើម្បីទូទាត់ប្រាក់កម្ចី បានបង្កឱ្យរូបគាត់ និងគ្រួសារមានទុក្ខព្រួយផ្លូវចិត្តយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរ។

៥. ទស្សនៈរបស់អតិថិជន IFC (ធនាគារ ហត្ថា)

ទស្សនៈរបស់ធនាគារ ហត្ថា (HTB) ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម។

ការតវ៉ារបស់អ្នកខ្ចីប្រាក់ទាក់ទងនឹងជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ដែលគាត់គ្មានលទ្ធភាពអនុវត្តតាមបាន

ធនាគារ ហត្ថា អះអាងថា ខ្លួនបានអនុវត្តតាមនីតិវិធីដែលមានស្រាប់ ដើម្បីវាយតម្លៃលទ្ធភាពសងប្រាក់ របស់អ្នកខ្ចីប្រាក់ មុនពេលអនុម័តកម្ចី រួមទាំងការផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រាក់ចំណូល ការវាយតម្លៃទ្រព្យធានា និងការពិនិត្យប្រវត្តិឥណទាន តាមរយៈការិយាល័យឥណទានកម្ពុជា (CBC)។ ធនាគារ ហត្ថា បញ្ជាក់ថា ការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចី

និងការប្រមូលបំណុលរបស់ខ្លួន គឺអនុលោមតាមក្រមប្រតិបត្តិផ្ទៃក្នុង និងគ្របដណ្តប់ទូទាំង និងគ្របដណ្តប់ទូទាំង របស់ធនាគារជាតិនៃ កម្ពុជា។

ធនាគារ ហត្ថា សង្កត់ធ្ងន់លើការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ខ្លួនចំពោះការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយក្រមសីលធម៌ និងការចូលរួមជាមួយអតិថិជនប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ ដោយកត់សម្គាល់ថា មន្ត្រីឥណទានដែលចុះទៅតាមដាន នៅពេលមានការយឺតយ៉ាវក្នុងការសងប្រាក់ គឺមានការយល់ដឹងអំពីស្ថានភាពរបស់អ្នកខ្ចី និងផ្តល់ការគាំទ្រសមស្រប។ ធនាគារ ហត្ថា បានបញ្ជាក់ថា ខ្លួនផ្តល់ជម្រើសរៀបចំឥណទានឡើងវិញ ស្របតាមស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ អតិថិជន។ ម្យ៉ាងវិញទៀត ក្រោមការរៀបចំឥណទានឡើងវិញរបស់ធនាគារ ហត្ថា ការប្រាក់ជំពាក់ដែលមិនទាន់ប្រមូលបានកន្លងមក មិនត្រូវបានបូកបញ្ចូលទៅក្នុងប្រាក់ដើមឡើយ ទោះបីជាបទប្បញ្ញត្តិជាតិអនុញ្ញាតឱ្យបូកបញ្ចូលការប្រាក់ក៏ដោយ។

ធនាគារ ហត្ថា រក្សាជំហរថា ខ្លួនប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយក្រមសីលធម៌ និងមិនផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ (Predatory lending) ឬប្រមូលបំណុលបែបបង្ខិតបង្ខំឡើយ។ ធនាគារអះអាងថា អតិថិជនដែលត្រូវការការគាំទ្រផ្នែករៀបចំឥណទានឡើងវិញ ឬការកំណត់តារាងពេលវេលាសងប្រាក់ឡើងវិញ ត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យទាក់ទងសាខាក្នុងតំបន់របស់ពួកគេ ដែលនៅទីនោះមន្ត្រីឥណទាននឹងធ្វើការជាមួយអ្នកខ្ចីប្រាក់ដើម្បីរៀបចំផែនការសងប្រាក់ ដែលស្របតាមលទ្ធភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ។ ធនាគារ ហត្ថា ក៏បានបញ្ជាក់ផងដែរថា ធនាគារបានដាក់ឱ្យអនុវត្តនូវអត្ថបទស្តង់ដារសម្រាប់ការធ្វើទំនាក់ទំនង (Standardized communication script) សម្រាប់មន្ត្រីឥណទាន ដើម្បីលើកកម្ពស់តម្លាភាព សង្គតិភាព និងកិច្ចការពារសិទ្ធិអតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការរៀបចំឥណទានឡើងវិញ។

ធនាគារ ហត្ថា កត់សម្គាល់ថា ធនាគារមានគំនិតផ្តួចផ្តើម ដើម្បីលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ (Financial literacy) និងការខ្ចីប្រាក់ប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ តាមរយៈកម្មវិធីអប់រំសហគមន៍ ហើយបានលើកឡើងថា ក្នុងករណីខ្លះ វិបត្តិហិរញ្ញវត្ថុកើតឡើង នៅពេលដែលកម្ចីមិនត្រូវបានប្រើប្រាស់ ដើម្បីគោលបំណងមានប្រយោជន៍ ដូចដែលបានគ្រោងទុក។ ដោយអះអាងជាថ្មីថា ខ្លួនមិនចូលរួមក្នុងការផ្តល់កម្ចីប្រកបដោយគ្រោះថ្នាក់ ឬការអនុវត្តការប្រមូលបំណុលបែបបង្ខិតបង្ខំ ធនាគារ ហត្ថា បញ្ជាក់ថាខ្លួននៅតែប្តេជ្ញាចិត្តបន្តទំនាក់ទំនងប្រកបដោយយុត្តិធម៌ និងតម្លាភាពជាមួយអតិថិជនរបស់ខ្លួន។

ការកំណត់ហេតុ និងការបំភិតបំភ័យដោយមន្ត្រីឥណទាន

ធនាគារ ហត្ថា អះអាងថា គោលនយោបាយរបស់ខ្លួនហាមឃាត់បុគ្គលិកមិនឱ្យកំណត់ហេតុ បំភិតបំភ័យ ឬ បង្ខិតបង្ខំ ក្នុងរូបភាពណាមួយឡើយ ហើយថាជនណាម្នាក់ដែលបំពានស្តង់ដារទាំងនេះ នឹងត្រូវទទួលរងវិធានការ វិន័យ រួមទាំងការបញ្ឈប់ពីការងារ ចំពោះករណីធ្ងន់ធ្ងរ ស្របតាមនីតិវិធីស្ថាប័ន និងគោលការណ៍ណែនាំក្រម សីលធម៌។

ធនាគារ ហត្ថា ទទួលស្គាល់ថា អាចមានករណីដាច់ដោយឡែកមួយចំនួនដែលអាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រី ឥណទានមួយចំនួនមិនបានអនុលោមពេញលេញតាមស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈរបស់ខ្លួន ហើយសកម្មភាពបែបនេះអាចត្រូវបានអតិថិជនយល់ថា ជាសម្ពាធមិនសមរម្យ ក្នុងអំឡុងពេលចុះទៅទាញប្រាក់កម្ចី។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ធនាគារ ហត្ថា អះអាងថា ករណីទាំងនេះមិនគំរាមឱ្យអតិថិជនប្រតិបត្តិការជាមួយ ឬគុណតម្លៃស្ថាប័នរបស់ខ្លួន ឡើយ។ ធនាគារ ហត្ថា បញ្ជាក់ថា ក្រមប្រតិបត្តិនេះហាមឃាត់ការប្រើប្រាស់ការកំណត់ហេតុ ភាសាបែបបង្ខិតបង្ខំ ឬជេរប្រមាថ ការបំបាក់មុខជាសាធារណៈ ការរើសអើងស្រី អាកប្បកិរិយាវិវេក ឬការប្រមូលបំណុលក្នុងអំឡុងពេលពិធីបុណ្យសំខាន់ៗ ដូចជា ពិធីជួបជុំគ្រួសារ ឬពិធីសាសនាជាដើម។

តាមការលើកឡើងរបស់ធនាគារ ហត្ថា ក្រមសីលធម៌សម្រាប់ការប្រមូលបំណុលរបស់ខ្លួន បានចែងអំពី ស្តង់ដារនៃអាកប្បកិរិយាជាក់លាក់ ដែលគ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន។

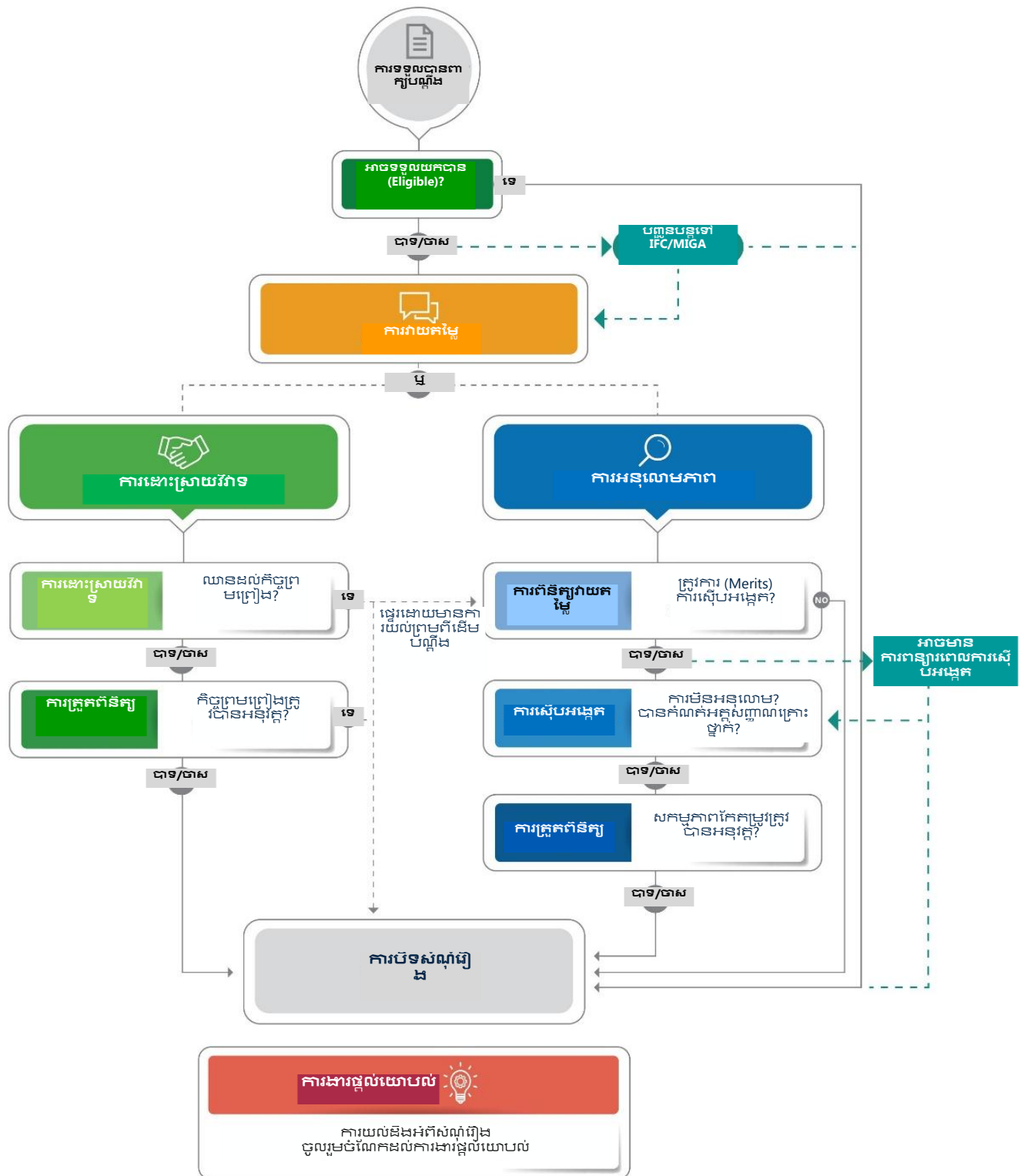
ធនាគារ ហត្ថា បានអះអាងបន្ថែមទៀតថា មន្ត្រីគណនាទានតម្រូវឱ្យប្រើប្រាស់អត្ថបទទំនាក់ទំនងស្តង់ដារ (Standardized communication scripts) នៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃដំណើរការផ្តល់កម្ចី រួមទាំងការវាយតម្លៃ ការបញ្ចេញកម្ចី ការសងប្រាក់ ការរំលឹក ការប្រមូលបំណុល និងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង។ យោងតាមធនាគារ ហត្ថា នីតិវិធីទាំងនេះមានបំណងលើកកម្ពស់សង្គតិភាព តម្លាភាព និងការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវស្តង់ដារក្រមសីលធម៌របស់ធនាគារ ហត្ថា ក្នុងរាល់ទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន។

៦. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងជំហានបន្ទាប់

ទាំងដើមបណ្តឹង និងធនាគារ ហត្ថា បានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ដោយមានការ សម្របសម្រួលពី CAO។ ដូច្នេះ CAO នឹងផ្ទេរពាក្យបណ្តឹងនេះទៅឱ្យមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ដោយអនុលោមតាមគោលនយោបាយ CAO។ CAO នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការកិច្ចសន្ទនា រួមទាំងការជួយភាគីទាំងពីរគ្រឿងលក្ខណៈសម្រាប់កិច្ចសន្ទនា, ការព្រមព្រៀងលើបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង និងវិសាលភាពនៃកិច្ចសន្ទនា, និងការធ្វើការរួមគ្នាបែបសហការ ដើម្បីព្យាយាមឈានដល់ដំណោះស្រាយមួយ ចំពោះបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និងដែលបានសង្ខេបនៅក្នុងរបាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ។

ឧបសម្ព័ន្ធ ក. ដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ CAO

ដោយអនុលោមតាមគោលនយោបាយយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (CAO) របស់ IFC/MIGA ជំហានខាងក្រោម ជាធម្មតាត្រូវបានអនុវត្ត ឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលបានទទួល៖



ជំហានទី១: ការបញ្ជាក់ថាបានទទួលបានពាក្យបណ្តឹង។

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

ជំហានទី៣: ការវាយតម្លៃ: ការវាយតម្លៃលើបញ្ហានានា និងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធក្នុងការស្វែងយល់ និងកំណត់ ថា តើពួកគេចង់បន្តដំណោះស្រាយដោយព្រមព្រៀងគ្នា តាមរយៈដំណើរការបែបសហការ ដែលកោះប្រជុំដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO ឬ តើករណីនេះ គួរតែត្រូវបានទទួលបន្ទុកដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ដើម្បីត្រួតពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវ (due diligence) ផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គម របស់ IFC/MIGA។ ពេលវេលាវាយតម្លៃ អាចចំណាយពេលរហូតដល់អតិបរមា ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយមានលទ្ធភាពពន្យារពេលអតិបរមា ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ថែម ប្រសិនបើបន្ទាប់ពីរយៈពេល ៩០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ (១) ភាគីទាំងពីរបញ្ជាក់ថា ដំណោះស្រាយលើពាក្យបណ្តឹង ទំនងជានឹងអាចកើតមាន ឬ (២) ភាគីណាមួយបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ ហើយភាគីម្ខាងទៀតអាចនឹងយល់ព្រម។

ជំហានទី៤: ការសម្របសម្រួលការដោះស្រាយវិវាទ: ប្រសិនបើភាគីទាំងពីរជ្រើសរើសបន្តដំណើរការសហការ មុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ CAO នឹងត្រូវចាប់ផ្តើម។ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ជាធម្មតា គឺផ្អែកលើ ឬផ្តើមឡើងដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា និង/ឬបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក រវាងភាគីទាំងពីរ។ ក្នុងដំណើរការនេះ អាចមានការសម្របសម្រួល/ការសម្រុះសម្រួល ការស្វែងរកការពិតម្នាក់ៗ ឬវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយផ្សេងទៀតដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា ដែលនាំទៅរកកិច្ចព្រមព្រៀងសៈជា (settlement agreement) ឬគោលដៅសមស្របផ្សេងទៀត ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក។ គោលបំណងចម្បងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាប្រភេទនេះ គឺដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និងបញ្ចប់ខាន់ៗផ្សេងទៀត ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងពាក្យបណ្តឹង ដែលត្រូវបានកំណត់ក្នុងអំឡុងពេលវាយតម្លៃ ឬដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ តាមរបៀបមួយដែលភាគីទាំងពីរពេញចិត្ត។

ឬ

ការពិនិត្យវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាព: ប្រសិនបើភាគីនានាជ្រើសរើសយកដំណើរការស៊ើបអង្កេត ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO។ ពាក្យបណ្តឹងក៏ត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពផងដែរ នៅពេលដែលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ បង្កើតឱ្យមានកិច្ចព្រមព្រៀងមួយផ្នែក ឬមិនមានកិច្ចព្រមព្រៀងទាល់តែសោះ។ សមាជិកសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់យ៉ាងហោចណាស់ម្នាក់ ត្រូវតែផ្តល់ការយល់ព្រមច្បាស់លាស់ (explicit consent) សម្រាប់ការផ្ទេរនេះ លើកលែងតែ CAO បានដឹងអំពីការប្រមូលស្តីពីការកំណត់ហេតុ និងការសងសឹក។ មុខងារអនុលោមភាពរបស់ CAO ត្រួតពិនិត្យលើអនុលោមភាពរបស់ IFC/MIGA ជាមួយនឹងគោលនយោបាយបរិស្ថាន និងសង្គម, វាយតម្លៃគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ, និងផ្តល់អនុសាសន៍អំពីសកម្មភាពកែតម្រូវ (remedial actions) សមស្របណាមួយ តាមដំណើរការបីជំហាន។ ទីមួយ ការវាយតម្លៃអនុលោមភាព កំណត់ថាតើមានការស៊ើបអង្កេតបន្ថែមដែរឬទេ។ ការវាយតម្លៃនេះ អាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៤៥ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ដោយអាចពន្យារពេល ២០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ក្នុងកាលៈទេសៈពិសេស។ ទីពីរ ប្រសិនបើត្រូវមានការស៊ើបអង្កេត បន្ទាប់ពីការវាយតម្លៃរួច នឹងមានការស៊ើបអង្កេតលើអនុលោមភាពស៊ីជម្រៅ លើការអនុវត្តរបស់ IFC/MIGA។ នឹងមានការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈរបាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតមួយ

រួមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA និងផែនការសកម្មភាពមួយ ដើម្បីកែតម្រូវ (remediate) ការរកឃើញអំពីការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីបី ក្នុងករណីរកឃើញការមិនអនុលោម និងគ្រោះថ្នាក់ ពាក់ព័ន្ធ CAO នឹងតាមដានលើការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃផែនការសកម្មភាពនោះ។

ជំហានទី៥: ការពិនិត្យ និងការតាមដាន

ជំហានទី៦: ការបិទសំណុំរឿង