របាយការណ៍ប៉ាន់ប្រមាណរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ

អំពីបញ្ហាកង្វល់ទាក់ទងនឹង
ការវិនិយោគរបស់ IFC ចំពោះធនាគារ TPBank និង VPBank
(#37920, #41043, #38038, #39020) ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

ខែមករា ឆ្នាំ២០២០

ការិយាល័យតាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា ដោះស្រាយវិវ៉ាទ

សម្រាប់

សារជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ និង

ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុតាគី

www.cao-ombudsman.org

អំពីការិយាល័យ ស៊ីអេអូ

ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា ដោះស្រាយវិវាទ (ស៊ីអេអូ) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យសម្រាប់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និង ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) ដែលជាសាខាវិស័យឯកជន នៃក្រុមធនាគារពិភពលោក។ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ រាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ជូនប្រធានក្រុមធនាគារពិភពលោក និង មានអាណត្តិការងារជួយដោះស្រាយបណ្តឹងពីប្រជាពលរដ្ឋរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងដែលទទួលបានកិច្ចគាំទ្រពី IFC/MIGA ក្នុងលក្ខណៈមួយដែលយុត្តិធម៌ ឥតលម្អៀង និងប្រកបដោយភាពស្ថាបនា និង សំដៅលើកកម្ពស់លទ្ធផលការងារផ្នែកសង្គម និងបរិស្ថាននៃគម្រោងទាំងនោះ។

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល៖ www.cao-ombudsman.org

មាតិកា

បញ្ជីអក្សរកាត់ 4
១ទិដ្ឋភាពទូទៅ 5
២សាវតា 6
២ ការវិនិយោគរបស់ ១.IFC 6
២ពាក្យបណ្តឹង ២. 6
២ជាមួយនឹងបញ្ហាកង្វល់ ស៊ីអេអូ សាវតានៃការចូលរួមរបស់ការិយាល័យ ៣. 7
៣សង្ខេបអំពីការប៉ាន់ប្រមាណ 7
៣វិធីសាស្ត្រ ១. 7
៣សង្ខេបអំពីទស្សនៈ ២. 8
៤ជំហានបន្ទាប់ 11
ឧបសម្ព័ន្ធ កៈ ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ 12

បញ្ជីអក្សរកាត់

CAO	ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា ដោះស្រាយវិវាទ
EC	អង្គការសមធម៌កម្ពុជា
IFC	សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ
HA	សមាគមខ្មែរលើ
HAGL	ក្រុមហ៊ុនហ៊ោងអានយ៉ាឡាយ
IDI	អង្គការ Inclusive Development International
IRAM	សមាជិកសកម្មសិទ្ធិជនជាតិដើមភាគតិច
MIGA	ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី
NGO	អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល
TPBank	ធនាគារ Tien Phong Commercial Joint Stock Bank
VPBank	ធនាគារ Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank

១. ទិដ្ឋភាពទូទៅ

កាលពីខែមីនា ឆ្នាំ២០១៩ អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលដែលរួមមានជាអាទិ៍ Inclusive Development International (IDI), អង្គការសមធម៌កម្ពុជា (EC), សមាគមខ្មែរលើ (HA), និង សមាជិកសកម្មសិទ្ធិជនជាតិដើមភាគតិច (IRAM) បានដាក់បណ្តឹងមួយមកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ជំនួសឱ្យសហគមន៍មូលដ្ឋានក្នុងខេត្តរតនគិរី ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងបានលើកឡើងនូវបញ្ហាកង្វល់មួយចំនួនទាក់ទងនឹងផលប៉ះពាល់ផ្នែកសង្គម និងបរិស្ថាន នៃប្រតិបត្តិការចំការកៅស៊ូរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ (HAGL ឬ "ក្រុមហ៊ុន") តាមរយៈអតិថិជនអន្តរការីហិរញ្ញវត្ថុរបស់ IFC ដែលមានឈ្មោះថា ធនាគារ Tien Phong Commercial Joint Stock Bank (TPBank) និង ធនាគារ Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank (VPBank)។ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានកំណត់ថាពាក្យបណ្តឹងនេះមានលក្ខខណ្ឌត្រូវទៅនឹងលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យទាំងបីរបស់ខ្លួន (យោងតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន) និង បានចាប់ផ្តើមធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណមួយទៅលើពាក្យបណ្តឹងនេះ។

នេះគឺជាពាក្យបណ្តឹងទីពីរ ដែលការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានទទួល ទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងទីមួយ ដែលបានដាក់មកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ក្នុងឆ្នាំ២០១៤ ត្រូវបានកំណត់ថាមានលក្ខខណ្ឌសមស្រប យោងតាមការវិនិយោគរបស់ IFC ទៅលើមូលនិធិ VEIL របស់មូលធនដ្រេហ្គិនខាភីថល (Dragon Capital's VEIL)។ ពាក្យបណ្តឹងទាំងពីរបានលើកឡើងនូវបញ្ហាកង្វល់ដូចគ្នា ពាក់ព័ន្ធនឹងផលប៉ះពាល់ទៅលើសហគមន៍។ ក្រោយពេលដែលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលផ្តួចផ្តើមឡើងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បាននាំឱ្យឈានទៅសម្រេចបាននូវកិច្ចព្រមព្រៀងបណ្តោះអាសន្នជាច្រើន ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ បានដកខ្លួនចេញពីដំណើរការនេះនៅដើមឆ្នាំ២០១៩។ យោងតាមសំណើរបស់រដ្ឋាភិបាលថ្នាក់ខេត្ត ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នៅតែបន្តចូលរួមតាមរយៈតួនាទីត្រួតពិនិត្យរបស់ខ្លួន ដើម្បីជួយដល់រដ្ឋាភិបាលក្នុងការអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងប្រគល់ដីធ្លីត្រឡប់មកវិញ ដែលដើមបណ្តឹងនិងក្រុមហ៊ុនបានឯកភាព។

កាលពីខែតុលា ឆ្នាំ២០១៩ ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ បានបង្ហាញអំពីចំណាប់អារម្មណ៍ ក្នុងការចូលរួមនៅក្នុងកិច្ចសន្ទនានេះវិញ។ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានជួបជាមួយក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ និង សហគមន៍ដើមបណ្តឹងដាច់ដោយឡែកពីគ្នា កាលពីខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៩ ហើយភាគីទាំងសងខាងបានបញ្ជាក់អំពីការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ខ្លួនក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាវិវាទរបស់ពួកគេ តាមរយៈដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលរៀបចំឡើងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។ ជាលទ្ធផល ឥឡូវនេះ ករណីនេះនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។

២. សាវតា

២.១ ការវិនិយោគរបស់ IFC

គិតត្រឹមពេលដាក់ពាក្យបណ្តឹង IFC មានការវិនិយោគសកម្មចំនួនពីរទៅលើធនាគារ TPBank ដែលរួមមានភាគហ៊ុនចំនួន ១៨,១លាន ដុល្លារ និង បំណុលចំនួន ១០០លាន ដុល្លារ (រាប់បញ្ចូលឥណទានប្រភេទ A ចំនួន ៦០លាន ដុល្លារ និង ២២,៥លាន ដុល្លារ ពី IFC ក្នុងនាមជាអង្គភាពអនុវត្ត សម្រាប់កម្មវិធីគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការសហឥណទាន ព្រមទាំង ១៧,៥លាន ដុល្លារ សម្រាប់ឥណទានប្រភេទ B)។ IFC មានការវិនិយោគសកម្មចំនួនពីរទៅលើធនាគារ VPBank ដែលរួមមានទឹកប្រាក់ចំនួន ៥៧លាន ដុល្លារ ដែលស្រដៀងទៅនឹងភាគហ៊ុន (ឧសភា ២០១៧) ដែលធនាគារ VPBank បានសងមកវិញទាំងស្រុងត្រឹមកាលបរិច្ឆេទកំណត់ ថ្ងៃទី៣១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៩ ដោយឥណទានប្រភេទ A មានចំនួនទឹកប្រាក់រហូតដល់ ៥០លាន ដុល្លារ ព្រមទាំងឥណទានប្រភេទ B រហូតដល់ ៤០លាន ដុល្លារ (ខែមិថុនា និង ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៦)។

នៅពេលដែលការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានទទួលពាក្យបណ្តឹង ធនាគារ TPBank និង ធនាគារ VPBank គឺជាអ្នកផ្តល់ឥណទានជូនក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ ដែលជាក្រុមហ៊ុនវៀតណាមមានភាពសកម្ម ក្នុងវិស័យអចលនទ្រព្យ ផលិតកម្មកៅស៊ូ ថាមពល និងរុករករ៉ែ។ ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ ធ្វើប្រតិបត្តិការចំការកៅស៊ូតាមរយៈក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធមួយចំនួន ដែលកាន់កាប់សម្បទានដីសេដ្ឋកិច្ចជាច្រើនក្នុងខេត្តរតនគិរី ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

២.២ ពាក្យបណ្តឹង

កាលពីខែមីនា ឆ្នាំ២០១៩ មានអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលអន្តរជាតិ និងជាតិចំនួនបួន ដែលរួមមានជាអាទិ៍ អង្គការ Inclusive Development International (IDI), អង្គការសមធម៌កម្ពុជា (EC), សមាគមខ្មែរលើ (HA), និង សមាជិកសកម្មសិទ្ធិជនជាតិដើមភាគតិច (IRAM) បានដាក់ពាក្យបណ្តឹងមួយមកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ជំនួសឱ្យភូមិចំនួន១២ នៃខេត្តរតនគិរី ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្តឹងអះអាងថា សហគមន៍ដែលភាគច្រើនគឺជាក្រុមជនជាតិដើមភាគតិច បានរងគ្រោះពីផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានផ្នែកសង្គម និងបរិស្ថានមួយចំនួន រួមមានផលប៉ះពាល់ទៅលើធនធានទឹក និងធនធានជលផល បាត់បង់ដីធ្លី ខ្វះការទទួលបានសំណង ខ្វះការបើកបង្ហាញព័ត៌មាន និង ខ្វះការបង្កលក្ខណៈឱ្យមានការចូលរួមពីប្រជាពលរដ្ឋ ការគម្រាមកំហែងចំពោះការប្រតិបត្តិខាងផ្នែកអារក្ស វប្បធម៌ និងការប្រតិបត្តិរបស់ជនជាតិដើមភាគតិច ព្រមទាំងការប្រើប្រាស់ពលកម្មកុមារ។ ពាក្យបណ្តឹងក៏បានអះអាងផងដែរថា គ្មានការសុំការយល់ព្រមពីសហគមន៍ជនជាតិដើមភាគតិច ដោយសេរី ជាមុន និងក្រោមមូលដ្ឋាននៃការផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយឡើយ មុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការនៅលើដីរបស់ពួកគេ។ ពាក្យបណ្តឹងបានបន្តចោទប្រកាន់អំពីភាពមិនអនុលោមទៅនឹងគោលនយោបាយ និង ស្តង់ដារសមិទ្ធិកម្មរបស់ IFC ស្តីពីនិរន្តរភាពបរិស្ថាន និងសង្គម ព្រមទាំងភាពមិនអនុលោមទៅនឹងច្បាប់របស់កម្ពុជា និងច្បាប់របស់វៀតណាម ក៏ដូចជាច្បាប់ស្តីពីសិទ្ធិមនុស្សអន្តរជាតិ។ ដោយសារបារម្ភអំពីសន្តិសុខរបស់ខ្លួន ដើមបណ្តឹងបានស្នើសុំឱ្យការិយាល័យ ស៊ីអេអូ រក្សាឈ្មោះហត្ថលេខីនៃពាក្យបណ្តឹងនេះ ជាការសម្ងាត់។

ពាក្យបណ្ដឹងបានចោទប្រកាន់ថា IFC មានពាក់ព័ន្ធទៅនឹងក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ តាមរយៈអតិថិជនអន្តរការីហិរញ្ញវត្ថុចំនួនពីរ គឺ ធនាគារ TPBank និង VPBank។ ពាក្យបណ្ដឹងបានបន្តគូសបញ្ជាក់បន្ថែមទៀតអំពីលទ្ធផលដែលដើមបណ្ដឹងចង់ទទួលបាន។ ពាក្យបណ្ដឹងទាំងស្រុងអាចរកមើលបាននៅលើគេហទំព័ររបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ៖ www.cao-ombudsman.org។ កាលពីខែមេសា ឆ្នាំ២០១៩ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានរកឃើញថា ពាក្យបណ្ដឹងនេះមានលក្ខខណ្ឌសមស្របអាចទទួលយកបាន ព្រមទាំងបានចាប់ផ្ដើមធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណមួយទៅលើបញ្ហាទាំងនេះ។ បញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងអំឡុងពេលនៃការប៉ាន់ប្រមាណមានរៀបរាប់លម្អិតខាងក្រោម។

២.៣ សាវតានៃការចូលរួមរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ជាមួយនឹងបញ្ហាកង្វល់

នេះគឺជាពាក្យបណ្ដឹងទីពីរ ដែលការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានទទួល ទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ពាក្យបណ្ដឹងទីមួយ ដែលបានដាក់មកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ក្នុងឆ្នាំ ២០១៤ បានលើកឡើងនូវបញ្ហាកង្វល់អំពីផលប៉ះពាល់ដូចគ្នាទៅលើសហគមន៍មូលដ្ឋាន។ បណ្ដឹងនេះត្រូវបានកំណត់ថាមានលក្ខខណ្ឌសមស្របអាចទទួលយកបាន ដោយយោងតាមការវិនិយោគរបស់ IFC ទៅលើមូលនិធិ VEIL របស់មូលធនដ្រេហ្គិនខាភីថល (Dragon Capital's VEIL)។ ចាប់ពីឆ្នាំ ២០១៤ រហូតដល់ឆ្នាំ ២០១៩ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានសម្របសម្រួលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដោយស្ម័គ្រចិត្តមួយ រវាងអ្នកតំណាងសហគមន៍ និង ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ ("គូភាគី") ដែលក្នុងអំឡុងពេលនេះ គូភាគី សម្រេចបានកិច្ចព្រមព្រៀងដោយផ្នែកមួយចំនួន ដូចមានចងក្រងជាឯកសារនៅក្នុងសេចក្ដីថ្លែងការណ៍រួម ហើយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ និង គូភាគី បានធ្វើការងារយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយក្រុមការងារមួយក្រុមដែលបង្កើតឡើងដោយរដ្ឋាភិបាលថ្នាក់ខេត្ត ដើម្បីអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងទាំងនេះ។

កាលពីខែមករា ឆ្នាំ២០១៩ ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ បានជម្រាបមកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ អំពីការសម្រេចចិត្តរបស់ខ្លួន ក្នុងការដកខ្លួនចេញពីដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ដែលផ្ដួចផ្ដើមដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ និងស្វែងរកកិច្ចគាំទ្រពីរដ្ឋាភិបាល ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាកង្វល់ដែលនៅសេសសល់របស់សហគមន៍ជំនួសវិញ។ កាលពីខែមីនា ឆ្នាំ២០១៩ រដ្ឋាភិបាលខេត្តរតនគិរី បានស្នើសុំជំនួយពីការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នៅក្នុងដំណាក់កាលចុងក្រោយនៃការអនុវត្តប្រគល់ដីត្រឡប់មកវិញ ដែលជាលទ្ធផលនៃដំណើរការកំណត់ព្រំប្រទល់ដីរួមគ្នាដូចមានចងក្រងជាឯកសារនៅក្នុងសេចក្ដីថ្លែងការណ៍រួមរបស់គូភាគី ចុះថ្ងៃទី ២០ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៨។ បន្ទាប់ពីទទួលបានសំណើនេះ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នៅតែបន្តចូលរួមក្នុងការត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងប្រគល់ដីត្រឡប់មកវិញនេះ។

៣. សង្ខេបអំពីការប៉ាន់ប្រមាណ

៣.១ វិធីសាស្ត្រ

ការប៉ាន់ប្រមាណរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ មានគោលបំណងបញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីបញ្ហា និងកង្វល់នានា ដែលដើមបណ្ដឹងបានលើកឡើង ប្រមូលព័ត៌មានអំពីទស្សនៈរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗគ្នា និង

កំណត់ថាតើ ដើមបណ្ដឹង និង អ្នកដែលទទួលបានការឧបត្ថម្ភគម្រោងពី IFC មានបំណងចង់ចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទមួយដែលសម្របសម្រួលដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដែរឬទេ ឬ ពាក្យបណ្ដឹងគប្បីត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារខាងត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីវាយតម្លៃទៅលើសមិទ្ធិកម្ម ឬ ការបំពេញការងាររបស់ IFC (សូមមើល ឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយបណ្ដឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ)។

យោងតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន បើទោះបីជាការិយាល័យ ស៊ីអេអូ មិនមែនជាយន្តការពង្រឹងការអនុវត្តច្បាប់ ឬ ជំនួសឱ្យប្រព័ន្ធតុលាការនៅក្នុងប្រទេសជាម្ចាស់ផ្ទះក៏ដោយ ប៉ុន្តែ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ អាចដោះស្រាយបញ្ហា និង កង្វល់នានា ដូចមានបញ្ជាក់នៅក្នុងពាក្យបណ្ដឹង និង ផ្តល់នូវដំណើរការរបស់ខ្លួន ជូនភាគីដែលរងផលប៉ះពាល់។

នៅក្នុងករណីនេះ ការប៉ាន់ប្រមាណរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ទៅលើពាក្យបណ្ដឹង រួមមាន៖

- ការពិនិត្យឯកសារគម្រោង
- កិច្ចសន្ទនាតាមទូរស័ព្ទជាមួយដើមបណ្ដឹង និងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលដែលបានដាក់ពាក្យបណ្ដឹងជំនួសឱ្យសហគមន៍
- កិច្ចសន្ទនាតាមទូរស័ព្ទ និង ការឆ្លងឆ្លើយជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ជាមួយ ធនាគារ TPBank, VPBank ព្រមទាំងក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ
- កិច្ចសន្ទនាតាមទូរស័ព្ទជាមួយក្រុមការងារគម្រោងរបស់ IFC
- ជំនួបនៅប្រទេសវៀតណាម និង ប្រទេសកម្ពុជា ជាមួយអ្នកតំណាងក្រុមហ៊ុន និង អ្នកតំណាងសហគមន៍។

ឯកសារនេះបង្ហាញនូវសេចក្តីសង្ខេបអំពីទស្សនៈដែលក្រុមការងារនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានស្ដាប់លឺ និងការពន្យល់អំពីជំហានបន្ទាប់ ដោយផ្អែកលើជម្រើសរបស់គូភាគី។ របាយការណ៍នេះមិនធ្វើការវិនិច្ឆ័យណាមួយទៅលើអង្គសេចក្តីនៃពាក្យបណ្ដឹងឡើយ។

៣.២ សង្ខេបអំពីទស្សនៈ:

ទស្សនៈរបស់ដើមបណ្ដឹង

ដើមបណ្ដឹងថ្លែងឱ្យដឹងថា ពួកគេបានចូលរួមដោយភាពសុចរិត នៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីស្វែងរកឧបាស្រ័យ ឬ ដំណោះស្រាយ សម្រាប់ការបាត់បង់ និង ផលប៉ះពាល់ដែលបានកើតឡើងដោយសារប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ដើមបណ្ដឹងបានពន្យល់ឱ្យដឹងថា ពួកគេកំពុងដាក់ពាក្យបណ្ដឹងថ្មី ដោយសារតែក្រុមហ៊ុនបានដកខ្លួនចេញពីដំណើរការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ កាលពីខែមករា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលការដកខ្លួននេះបានកើតឡើងមុនពេលអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងដែលគូភាគីបានឯកភាព (ហើយកិច្ចព្រមព្រៀងទាំងនោះ នៅតែត្រូវអនុវត្ត) និង បន្សល់នូវបញ្ហា

កង្វល់សេសសល់របស់សហគមន៍ ដែលមិនទាន់បានដោះស្រាយនៅឡើយ នៅក្នុងដំណើរការនេះ។

ដើមបណ្តឹងនៅតែស្វែងរកឧបាស្រ័យ ឬ ដំណោះស្រាយសម្រាប់ការបាត់បង់ និងផលប៉ះពាល់នានា ដោយទាមទារឱ្យប្រគល់ដីត្រឡប់មកវិញ ផ្តល់សំណងសម្រាប់ការខាតបង់កសិផល សំណង់ និងសត្វពាហនៈ ការស្តារផ្លូវឡើងវិញ ស្តារប្រភពទឹក និងធនធានជលផល ការដាំដុះឡើងវិញនូវព្រៃឈើដែលមានតម្លៃខ្ពស់ និងការផ្តល់ដំណោះស្រាយស្តារឡើងវិញចំពោះការខូចខាតកន្លែងសាសនា។
បើទោះបីជាពាក្យបណ្តឹងគូសបញ្ជាក់អំពីក្តីប្រាថ្នារបស់ដើមបណ្តឹង ថាចង់ឃើញពាក្យបណ្តឹងនេះត្រូវបានបញ្ជូនទៅផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ក៏ដោយ ប៉ុន្តែ ក្នុងអំឡុងពេលនៃការប៉ាន់ប្រមាណ ដើមបណ្តឹងបានបង្ហាញឱ្យដឹងថា ពួកគេចង់មើលឃើញបញ្ហាដែលនៅសេសសល់សម្រាប់ពិភាក្សារវាងក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ និង សហគមន៍ទាំង១២ ត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលផ្តួចផ្តើមឡើងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។ ដើមបណ្តឹងបានកត់សម្គាល់ថា ពួកគេជឿថា IFC និង អតិថិជនរបស់ខ្លួន ដែលរួមមាន TPBank និង VPBank បានផ្តល់ហិរញ្ញប្បទាន ជូនក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ បើទោះបីជាសមិទ្ធិកម្មផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់ក្រុមហ៊ុននេះបានបង្កឱ្យមានផលប៉ះពាល់ក៏ដោយ ដែលការកត់សម្គាល់របស់ពួកគេ បង្ហាញឱ្យឃើញយ៉ាងច្បាស់អំពីការរំលោភបំពានទៅលើស្តង់ដារសមិទ្ធិកម្ម និង អវធន្ទៈក្នុងការដោះស្រាយគ្រោះថ្នាក់នានាចំពោះសហគមន៍។ ដើមបណ្តឹងជឿថាធនាគារ TPBank មានកាតព្វកិច្ចមួយក្រោមកិច្ចសន្យា ក្នុងការធ្វើឱ្យក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ មានភាពអនុលោមទៅនឹងស្តង់ដារសមិទ្ធិកម្ម រួមទាំងការជម្រុញឱ្យក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ វិលត្រឡប់មកដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ និង ចរចារស្វែងរកឧបាស្រ័យ ឬ ដំណោះស្រាយជាមួយសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់ដោយសុចរិត ឬ ផ្តាច់ទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ខ្លួនជាមួយក្រុមហ៊ុននេះ ប្រសិនបើក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ គ្មានឆន្ទៈក្នុងការធ្វើបែបនេះ។

ដើមបណ្តឹងបានឱ្យដឹងថា ពួកគេជឿថាការបង្ហាញអំពីទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារ TPBank ជាមួយក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ និង ក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ ពុំមានភាពសុក្រឹត្យឡើយ និង ផ្ទុយពីរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុដែលធ្វើឡើងដោយកម្រងក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយគ្រុប ដែលបង្ហាញឱ្យឃើញអំពីទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ទៅនឹងសកម្មភាពដែលជាកម្មវត្ថុនៃបណ្តឹង។

ដើមបណ្តឹងមានជំនឿទៀតថា ប្រសិនបើធនាគារ TPBank គ្មានឆន្ទៈក្នុងការអនុវត្តស្តង់ដារសមិទ្ធិកម្មទៅលើការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានទៅឱ្យក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ ទេនោះ IFC គប្បីប្រើប្រាស់ឧបាស្រ័យ ឬ ដំណោះស្រាយតាមផ្លូវច្បាប់របស់ខ្លួន និង ចាកចេញពីការវិនិយោគនេះ។

ទស្សនៈរបស់ក្រុមហ៊ុន

ធនាគារVPBank

អ្នកតំណាងរបស់ ធនាគារ VPBank បញ្ជាក់ថាទំនាក់ទំនងឥណទានរបស់ធនាគារនេះ ជាមួយក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ កើតឡើងមុនពេលការវិនិយោគរបស់ IFC។ ធនាគារ VPBank កត់សម្គាល់ថា ខ្លួនមិន

បានធ្វើការវិនិយោគថ្មីៗណាមួយទៅលើក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយឡើយ ចាប់តាំងពីពេលទទួលបាន ការផ្តល់មូលនិធិពី IFC និង គិតត្រឹមដំណាច់ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៩ ធនាគារនេះបានដកចេញទាំងស្រុងនូវរាល់ប័ណ្ណបំណុលពីក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ និង ផ្តាច់ទំនាក់ទំនងឥណទានរបស់ខ្លួនជាមួយក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ។

__ធនាគារ TPBank__

អ្នកតំណាងរបស់ TPBank បានជម្រាបការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឱ្យដឹងថាទុនបម្រុងមានកម្រិតកំណត់របស់ធនាគារ TPBank សម្រាប់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ ត្រូវបានបម្រុងទុកក្នុងគោលបំណងបំពេញបន្ថែមលើមូលធនការងារ សម្រាប់ធ្វើការទូទាត់ប្រាក់/ផ្តល់បុរេប្រទាន ដើម្បីទិញសម្ភារៈវត្ថុធាតុដើម (ដូចជា ជ័រកៅស៊ូ ផ្លែឈើ និងគ្រឿងទេស) និង មិនមែនដើម្បីគោលបំណងផ្តល់សំណងសម្រាប់ការឈូសឆាយដីធ្លី ឬ ការដាំដុះដំណាំកៅស៊ូក្នុងប្រទេសកម្ពុជាឡើយ។ ធនាគារ TPBank បានធ្វើការកត់សម្គាល់ថា ដីជាទ្រព្យធានារបស់ខ្លួនក្នុងប្រទេសកម្ពុជា មានទីតាំងស្ថិតនៅក្នុងខេត្តក្រចេះ និង មិនមែនស្ថិតនៅខេត្តរតនគិរី ដែលជាកម្មវត្ថុនៃបណ្តឹងនេះឡើយ។ បន្ថែមពីនេះទៀត ធនាគារ TPBank កត់សម្គាល់ថា ក្រោយពេលធ្វើការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ធនាគារបានរកឃើញថា ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ មិនបានគ្រោងប្រើប្រាស់ ឥណទានរបស់ធនាគារ TPBank ដើម្បីដាំដុះកៅស៊ូនោះទេ ប៉ុន្តែគឺដើម្បីតែទិញ និងលក់ជ័រកៅស៊ូប៉ុណ្ណោះ។ ធនាគារ TPBank គូសបញ្ជាក់ថា ឥណទានរបស់ខ្លួនចំពោះក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ គឺសម្រាប់តែរយៈពេលខ្លីប៉ុណ្ណោះ (ដោយឡែក ធនាគារនេះបញ្ជាក់ថា ឥណទានសម្រាប់ការដាំដុះដំណាំកៅស៊ូ គឺមានរយៈពេលវែង)។ ធនាគារ TPBank បានធ្វើការកត់សម្គាល់បន្ថែមទៀតថា ខ្លួនបានផ្តល់ឥណទានជូនក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ ក្រោយពេលដែលក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ បានធ្វើការអភិវឌ្ឍដំណាំកៅស៊ូ គឺមានន័យថានៅពេលដែលក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ បានចាប់ផ្តើមដាំដុះដំណាំដើមឈើហូបផ្លែជំនួសឱ្យដំណាំកៅស៊ូវិញ។ ធនាគារ TPBank ប្រកាន់ជំហរថាព័ត៌មានខាងលើ បញ្ជាក់ថាឥណទានមានកម្រិតកំណត់របស់ធនាគារ TPBank សម្រាប់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ មិនពាក់ព័ន្ធទៅនឹងបណ្តឹងរបស់សហគមន៍ទាំង១២ ក្នុងខេត្តរតនគិរី នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាឡើយ។

ធនាគារទាំងពីរបានបង្ហាញឱ្យដឹងថា ពួកគេសង្ឃឹមថានឹងទទួលបានលទ្ធផលជាវិជ្ជមាននៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ប៉ុន្តែពួកគេក៏បានថ្លែងបញ្ជាក់ផងដែរថា ក្នុងនាមពួកគេជាស្ថាប័នផ្តល់ឥណទានដែលគ្មានទំនាក់ទំនងផ្តល់ឥណទានជាក់លាក់ដោយផ្ទាល់ សម្រាប់ប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា វាមិនសមស្រប ឬ មិនអាចទៅរួចឡើយ ក្នុងការជះឥទ្ធិពលទៅលើប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ និង ការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តទាក់ទងនឹងដំណើរការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ក្នុងខេត្តរតនគិរី។

__ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយ__

ការទទួលបានបណ្តឹងថ្មីនេះ បានផ្តល់ឱ្យក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអានយ៉ាឡាយនូវជម្រើសក្នុងការត្រឡប់មកចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ដែលផ្តួចផ្តើមដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ វិញ។ ដំណើរការបែបនេះ យ៉ាង

ហោចណាស់ ទាមទារឱ្យមានការចូលរួមដោយស្ម័គ្រចិត្តពីក្រុមហ៊ុនដែលធ្វើប្រតិបត្តិការ និង សហគមន៍ក្នុងមូលដ្ឋាន។ កាលពីខែតុលា ឆ្នាំ២០១៩ ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ បានទាក់ទង និងបង្ហាញអំពីចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការចូលរួម(ឡើងវិញ) នៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលរៀបចំឡើងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដែលនេះគឺជាការប្តេជ្ញាចិត្តដែលក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ បានបញ្ជាក់នៅក្នុងកិច្ចប្រជុំមួយជាមួយ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ កាលពីខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៩។

៤. ជំហានបន្ទាប់

អាស្រ័យដោយដើមបណ្តឹង និង ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអានយ៉ាឡាយ មានចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការបន្តដោះស្រាយបញ្ហាកង្វល់របស់ពួកគេដោយប្រើប្រាស់ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ដែលរៀបចំឡើងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដូច្នេះ យោងតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឥឡូវនេះ ពាក្យបណ្តឹងនេះនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅឱ្យមុខងារខាងផ្នែកដោះស្រាយវិវាទ។

ឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ

នៅពេលដែលការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ប្រកាសថាពាក្យបណ្តឹងមួយមានលក្ខខណ្ឌសមស្របអាចទទួលយកបាន នៅពេលនោះមន្ត្រីឯកទេសផ្នែកដោះស្រាយវិវាទ នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងចុះធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណបឋមមួយ។ ការប៉ាន់ប្រមាណរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ មានគោលបំណង៖ (១) បញ្ជាក់អំពីបញ្ហា និងកង្វល់ដែលដើមបណ្តឹងបានលើកឡើង (២) ប្រមូលព័ត៌មានអំពីការយល់ឃើញរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតចំពោះស្ថានភាព និង (៣) ជួយឱ្យអ្នកពាក់ព័ន្ធយល់អំពីជម្រើសឧបាស្រ័យ ឬ ដំណោះស្រាយ ដែលមានសម្រាប់ពួកគេ និង សម្រេចថាតើពួកគេមានបំណងចង់ចូលរួមនៅក្នុងដំណោះស្រាយបែបសហការមួយ តាមរយៈមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឬ ថាតើករណីនោះគួរត្រូវបានត្រួតពិនិត្យដោយមុខងារផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។

យោងតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីប្រតិបត្តិការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ[1] ជំហានខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្តតាមជាទូទៅ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលទទួលបាន៖

ជំហានទី១៖ **ការបញ្ជាក់ថាបានទទួលពាក្យបណ្តឹង។**

ជំហានទី២៖ **លក្ខខណ្ឌសមស្របដែលអាចទទួលយកបាន។** ការកំណត់ថាតើពាក្យបណ្តឹងមានលក្ខខណ្ឌសមស្របអាចទទួលយកបានដែរឬទេ ដើម្បីធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណក្រោមអាណត្តិការងាររបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ (មិនឱ្យលើសពីរយៈពេល ១៥ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ)។

ជំហានទី៣៖ **ការប៉ាន់ប្រមាណដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ៖** ការប៉ាន់ប្រមាណទៅលើបញ្ហា និងការផ្តល់កិច្ចគាំទ្រជូនដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធ ក្នុងការស្វែងយល់ និងការកំណត់ ថាតើពួកគេមានបំណងចង់ចូលរួមនៅក្នុងដំណោះស្រាយដែលមានការព្រមព្រៀងគ្នា តាមរយៈដំណើរការបែបសហការមួយ ដែលផ្តួចផ្តើមឡើងដោយមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទ នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឬ ករណីនេះគប្បីត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញទៅលើការយកចិត្តទុកដាក់ប្រុងប្រយ័ត្នខ្ពស់ របស់ IFC/MIGA លើផ្នែកបរិស្ថាន និង សង្គម។ ការប៉ាន់ប្រមាណ អាចមានរយៈពេលអតិបរមា រហូតដល់ ១២០ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។

ជំហានទី៤៖ **ការសម្របសម្រួលដោះស្រាយ៖** ប្រសិនបើគូភាគីជ្រើសរើសចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការបែបសហការ ពេលនោះមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទ នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងត្រូវផ្តួចផ្តើមឡើង។ ជាទូទៅ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទមានមូលដ្ឋានផ្អែកលើ ឬ ផ្តួចផ្តើមដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នាមួយ និង/ឬ វិធានមូលដ្ឋានដែលមានការឯកភាពព្រមព្រៀងគ្នា រវាងគូភាគី។ ដំណើរការនេះអាចពាក់ព័ន្ធការងារសម្របសម្រួល/សន្ទានកម្ម ការរួមគ្នាស្វែងរកការពិត ឬ អភិក្រមដំណោះស្រាយដទៃទៀតដែលមានការឯកភាពព្រមព្រៀងគ្នា ដែលនាំឱ្យឈានទៅសម្រេចបាននូវកិច្ចព្រមព្រៀងដោះស្រាយបញ្ហា ឬ គោលដៅដទៃទៀតដែលមានការឯកភាពព្រមព្រៀងគ្នា និង

[1] សម្រាប់សេចក្តីលម្អិតបន្ថែមអំពីតួនាទី និងការងាររបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ សូមអានគោលការណ៍ណែនាំទាំងស្រុងស្តីពីប្រតិបត្តិការ៖ http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

គោលដៅដែលមានលក្ខណៈសមស្រប។ គោលបំណងចម្បងនៃប្រភេទអភិក្រមដោះស្រាយបញ្ហាទាំងនេះ គឺដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្ដឹង ព្រមទាំងបញ្ហាគួរឱ្យកត់សម្គាល់ដទៃទៀត ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងពាក្យបណ្ដឹង ដែលត្រូវបានកំណត់រកឃើញក្នុងអំឡុងពេលប៉ាន់ប្រមាណ ឬ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ក្នុងលក្ខណៈមួយដែលអាចទទួលយកបានចំពោះភាគីរងផលប៉ះពាល់។[2]

ឬ

ការវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតដោយផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម៖ ប្រសិនបើគូភាគីជ្រើសរើសយកដំណើរការត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម ពេលនោះមុខងារខាងផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងផ្ដួចផ្ដើមធ្វើការវាយតម្លៃមួយទៅលើការយកចិត្តទុកដាក់ប្រុងប្រយ័ត្នខ្ពស់របស់ IFC/MIGA លើផ្នែកបរិស្ថាន និង សង្គម របស់គម្រោងសាមី ដើម្បីកំណត់ថាតើការស៊ើបអង្កេតទៅលើភាពអនុលោមចំពោះសមិទ្ធិកម្ម ឬ ការបំពេញការងាររបស់ IFC/MIGA ទាក់ទងនឹងគម្រោង សក្តិសមនឹងគួរធ្វើឡើង ដែរឬទេ។ ការវាយតម្លៃនេះអាចមានរយៈពេលអតិបរមា រហូតដល់ ៤៥ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើមានលក្ខខណ្ឌគ្រប់គ្រាន់កំណត់ថាគប្បីមានការស៊ើបអង្កេតមួយដែលគួរធ្វើឡើង ពេលនោះផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតស៊ីជម្រៅមួយ ទៅលើសមិទ្ធិកម្ម ឬ ការបំពេញការងាររបស់ IFC/MIGA។ ក្រោយមករបាយការណ៍ស៊ើបអង្កេត ព្រមជាមួយនឹងភាពមិនអនុលោមនានា ដែលត្រូវបានកំណត់រកឃើញនឹងត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ ព្រមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបពី IFC/MIGA។

ជំហានទី៥៖ **ការត្រួតពិនិត្យ និងតាមដាន។**

ជំហានទី៦៖ **សេចក្ដីសន្និដ្ឋាន/ការបិទករណី។**

[2] ក្នុងករណីដែលអ្នកពាក់ព័ន្ធមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាបាន តាមរយៈដំណើរការបែបសហការ នៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាមួយដែលបានឯកភាពគ្នា ជាដំបូង ការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងខិតខំជួយដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងការទម្លាយភាពជាប់គាំងនានា។ ប្រសិនបើសកម្មភាពនេះមិនអាចទៅរួច ក្រុមការងារដោះស្រាយវិវាទនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធ រួមទាំងបុគ្គលិករបស់ IFC/MIGA ប្រធាន និង ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមធនាគារពិភពលោក និង សាធារណជនថា ផ្នែកដោះស្រាយវិវាទនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានបិទពាក្យបណ្ដឹងនេះ និង ផ្ទេរទៅឱ្យផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម នៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីវាយតម្លៃ។