



**ក្រមប្រតិបត្តិ**  
**សម្រាប់**  
**វិស័យធនាគារ និង ហិរញ្ញវត្ថុ**

ថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២

**សេចក្តីបញ្ជាក់ពីការព្រមព្រៀង**

យើងទាំងអស់គ្នា ដែលជាសមាជិកនៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុនិងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា នឹងប្តេជ្ញាអនុវត្តតាមប្រការដូចខាងក្រោម៖

- ១/ គោរព និងអនុវត្តតាមស្មារតីនៃគុណតម្លៃរបស់ក្រុមប្រតិបត្តិនេះ
- ២/ អនុវត្តក្រុមនេះចំពោះសកម្មភាពគ្រប់ប្រភេទរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ទោះបីជាគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនីមួយៗ មានរចនាសម្ព័ន្ធគតិយុត្តិរៀងៗខ្លួនក៏ដោយ
- ៣/ លើកកម្ពស់ និងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវវិស័យហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយចីរភាព តាមរយៈការជំរុញនូវការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ និងអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនានារបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
- ៤/ អនុវត្តសកម្មភាពរបស់យើងដោយត្រឹមត្រូវ ដោយមិនស្វែងរកផលប្រយោជន៍ពីការប្រកួតប្រជែងមិនស្របច្បាប់ ឬការប្រកបវិជ្ជាជីវៈដែលគ្មានក្រុមសីលធម៌
- ៥/ ធ្វើឱ្យក្រុមនេះអាចរកបានដោយងាយស្រួល ពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ និងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ និងធានានូវអនុលោមភាពរបស់គ្រឹះស្ថានរបស់យើង។

*ហត្ថលេខី*

*ហត្ថលេខា*

**បណ្ឌិត អ៊ុន ចាន់នី**

ប្រធានសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា .....

**សុខ រៀន**

ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា .....

**ប៊ុល វេម៉ីស៊ីសុផុន**

ប្រធានសមាគម សហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និង បច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា .....

# មាតិកា

|  |    |
|--|----|
| I. សេចក្តីផ្តើម  | 1  |
| II. គោលបំណង  | 1  |
| III. ដែនអនុវត្ត និងអនុលោមភាព                                 | 2  |
| IV. ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ          | 2  |
| ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ                                   | 2  |
| ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ | 3  |
| គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល                  | 5  |
| ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ                         | 6  |
| ង. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍  | 7  |
| ច. ការតាំងបង្ហាញ   | 7  |
| ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត                                  | 8  |
| ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព                                 | 8  |
| ឈ. ឯកជនភាព នៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់                      | 10 |
| ញ. បទដ្ឋានសេវា   | 11 |
| ដ. ព័ត៌មាន   | 12 |
| ប. ការធានា   | 13 |
| ខ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់              | 14 |
| ឈ. ក្រមសីលធម៌  | 15 |
| ណ. ការប្រមូលបំណុល  | 15 |
| ត. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ                             | 16 |

|   |    |
|---|----|
| ច. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា                          | 17 |
| ទ. ការរើសអើង  | 17 |
| ឆ. បណ្តាញទំនាក់ទំនង                                 | 18 |
| ន. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់           | 18 |
| ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ    | 19 |
| ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ | 19 |

# ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ

## I. សេចក្តីផ្តើម

ក្រមប្រតិបត្តិវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ (ហៅកាត់ថា “ក្រម”) ត្រូវបានអនុម័តឱ្យប្រើប្រាស់លើកទីមួយកាលពីថ្ងៃទី១៦ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៥ ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា។ ដោយវិស័យធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុមានការរីកចម្រើន និងវិវត្តន៍ឱ្យកាន់តែសម្បូរ ក៏ដូចជាចូលរួមចំណែកក្នុងការពង្រឹងប្រព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុឱ្យកាន់តែមានភាពរឹងមាំ ប្រកបដោយបរិយាបន្ន ព្រមទាំងផ្តោតលើតម្រូវការ និងទំនុកចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ក្រមនេះត្រូវបានកែប្រែ និងរៀបចំឡើងវិញ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានសីលធម៌ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈ និងទំនួលខុសត្រូវ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលជាប្រវត្តិបុគ្គល នីតិបុគ្គល និងស្ថាប័នអាជីវកម្ម ព្រមទាំងអ្នកធានា (តទៅ ត្រូវបានហៅថា “អ្នកប្រើប្រាស់”) អាចរំពឹងទុក និងទុកចិត្តបាន នៅពេលដែលពួកគេធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ។ សមាជិកទាំងអស់ នៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា និងសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តក្រមនេះប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

## II. គោលបំណង

ក្រមនេះមានគោលបំណង៖

- ១/ ដើម្បីកំណត់បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មសម្រាប់ឱ្យគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តតាម និងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព ទំនុកចិត្ត គណនេយ្យភាព និងទំនួលខុសត្រូវ ក្នុងការប្រកបវិជ្ជាជីវៈធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ
- ២/ ដើម្បីបង្កើនតម្លាភាព សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការយល់ដឹងឱ្យកាន់តែប្រសើរ នូវអ្វីដែលពួកគេរំពឹងទុកពីសេវាដែលនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូន
- ៣/ ដើម្បីកសាងទំនាក់ទំនងល្អប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់ និងមានវិជ្ជាជីវៈរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍សមធម៌ និងសមភាព
- ៤/ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តលើប្រព័ន្ធធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និង

៥/ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តឱ្យមានវប្បធម៌ល្អក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម និងការប្រកួតប្រជែងប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់។

**III. ដែលអនុវត្ត និងអនុលោមភាព**

ក្រុមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះគ្រប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណពី ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ។ ក្រុមនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះ៖

- i) ផលិតផល និងសេវាធានារបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ដែលកំពុង ឬនឹងត្រូវបានផ្តល់សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ចាស់ និងអ្នកប្រើប្រាស់ថ្មី និង
- ii) ភាគីអ្នកធានាដែលនឹងត្រូវផ្តល់ជូនដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលមានប្រសិទ្ធភាពតទៅ។

គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលយក និងធានាថា គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ខ្លួនដែលមានជាធរមាន ត្រូវបានអនុលោមទៅតាមក្រុមនេះ។

**IV. ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ**

**ក. ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រតិបត្តិ និងដំណើរការអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនដោយអនុលោមតាមច្បាប់ គោលនយោបាយ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមានទាំងឡាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ដោយប្រកាន់យកការអនុវត្តអភិបាលកិច្ចល្អដូចខាងក្រោម៖

- i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា បុគ្គលិករបស់ខ្លួនបានដឹង និងយល់ច្បាស់ពីច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ពួកគេ ក៏ដូចជាទទួលស្គាល់ និងទទួលយករាល់ហានិភ័យទាំងអស់ ក្នុងករណីខកខានមិនបានអនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិទាំងនេះដែលអាចនឹងប៉ះពាល់ដល់ជំនួញ មុខមាត់ និងកេរ្តិ៍ឈ្មោះអាជីវកម្ម ក៏ដូចជាភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកផងដែរ។
- ii) មុខងារអនុលោមភាពត្រូវបានបង្កើតឡើង សម្រាប់ជាតួនាទីប្រឹក្សាយោបល់ ដើម្បីតាមដាន ត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការ ស្របទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិនានា ។ ក្នុងន័យនេះ

មុខងារខាងលើត្រូវតែឯករាជ្យពីផ្នែកគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ហើយ បុគ្គលិក និងធនធានចាំបាច់ ត្រូវបែងចែកទៅកាន់មុខងារនេះឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់។

- iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តអនុលោមភាព ដើម្បីពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការ ឱ្យ ស្របតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ដែលត្រូវបានចែងដោយមុខងារអនុលោមភាព ពាក់ព័ន្ធនឹង គោលនយោបាយ និង នីតិវិធីរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។ ក្នុងន័យនេះ ការប្រតិបត្តិផ្នែកគ្រប់គ្រង ឯកសារតម្រង់ទិស និងវិធានការណ៍ទប់ស្កាត់ត្រូវបង្កើតឡើង ក្រោមក្របខណ្ឌច្បាប់ គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ គោលនយោបាយ និង នីតិវិធីរបស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនោះ។
- iv) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការវិន័យចំពោះអ្នកដែលខកខានមិនបាន អនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ដោយយោងទៅលើកម្រិតនៃផលប៉ះពាល់ និង លក្ខណៈនៃការប្រព្រឹត្តិខុសនោះ ដោយផ្អែកលើភាពស្មើគ្នា និងគ្មានការរើសអើង។
- v) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវរៀបចំឱ្យមានបណ្តាញរាយការណ៍សម្ងាត់ (Whistle blowing Channels) សម្រាប់សកម្មភាពគួរឱ្យសង្ស័យ អំពីភាពមិនត្រឹមត្រូវ ឬការខកខាន មិនបានអនុវត្តតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា។
- vi) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្តការការពារ ៣ថ្នាក់ ស្របតាមប្រកាសស្តីពីការ ត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង ដែលចេញដោយធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។ ការការពារ ៣ថ្នាក់នៃស្ថាប័ន នេះគឺដើម្បីធានានូវការគ្រប់គ្រងហានិភ័យឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពចំពោះស្ថាប័ន។

**ខ. តួនាទីរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ**

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ ទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តប្រតិបត្តិការក្រោមក្របខណ្ឌសីលធម៌ និងវិជ្ជាជីវៈ ដើម្បីលើកកម្ពស់ អភិបាលកិច្ចល្អនៅគ្រប់កម្រិត នៃរចនាសម្ព័ន្ធចាត់តាំង។

- i) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវគោរពតាមគោលការណ៍សុច្ឆន្ទៈភាព យុត្តិធម៌ ក្រមសីលធម៌ និងទំនួលខុសត្រូវ។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ត្រូវមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងមានភាពហ្មត់ចត់ក្នុងអំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ និងគ្រប់គ្រង ដំណើរការប្រតិបត្តិការនានា ដើម្បីផលប្រយោជន៍របស់អង្គការទាំងមូល និងភាគីពាក់ព័ន្ធ

ក្រោមគោលការណ៍ណែនាំ និងគោលការណ៍ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយធ្វើការពិចារណា ទៅលើព្រឹត្តិការណ៍ដែលបានជួបប្រទះដោយអង្គភាព ឬដែលកើតឡើងបន្ទាប់ពី សកម្មភាពណាមួយ

- ii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការបង្កើត អភិបាលកិច្ចល្អ ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តនៅក្នុងបណ្តាម្ចាស់ភាគហ៊ុន អ្នកប្រើប្រាស់ អាជ្ញាធរ បទប្បញ្ញត្តិ និងរាល់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដើម្បីផលប្រយោជន៍ប្រសើរបំផុត នៃវិស័យ ធានាគារ និងប្រទេសជាតិ។ លើសពីនោះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងថ្នាក់គ្រប់គ្រង ប្រតិបត្តិត្រូវកំណត់គោលនយោបាយជាលាយលក្ខណ៍អក្សរស្តីពីអភិបាលកិច្ចល្អ និងរៀបចំ ធ្វើការផ្សព្វផ្សាយពីក្រមសីលធម៌ទៅដល់បុគ្គលិក និងមន្ត្រីប្រតិបត្តិទាំងអស់ ដើម្បីឱ្យមាន ការយល់ដឹង និងការអនុវត្តជាក់ស្តែង និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
- iii) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានកាតព្វកិច្ចអនុលោមតាមគោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ ដើរតួជាអ្នក សម្របសម្រួលរវាងភាគីពាក់ព័ន្ធ និងគណៈគ្រប់គ្រង ដោយគូសបញ្ជាក់ពីគោល នយោបាយនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម និងធានាថាអភិបាលកិច្ចល្អត្រូវ បានដាក់ឱ្យអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យទៅលើ ប្រតិបត្តិការរបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ នៃគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងមុខងារ គ្រប់គ្រងឱ្យស្របតាមគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានកំណត់ ដើម្បីទទួលបានប្រសិទ្ធ ភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាព
- iv) ប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវស្របតាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ បទដ្ឋាន ពិធីការ និងការអនុវត្តនានា ដែលចែងដោយរដ្ឋាភិបាល។ ដូច្នេះ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុង នាមជាអ្នកតំណាងឱ្យម្ចាស់ភាគហ៊ុនត្រូវបង្កើតគោលនយោបាយ ដែលត្រូវបានអនុវត្ត ដោយមុខងារគ្រប់គ្រង ដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពក្នុងការអនុវត្ត។ លើសពីនេះទៅ ទៀត ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុងប្រកប ដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីធានាថាប្រតិបត្តិការរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុស្រប តាមច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ និងវិធាននានាឱ្យបានតឹងរឹង។
- v) ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យ និងធានាថា គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុបង្កើត គោលនយោបាយ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីដោះ



ស្រាយហានិភ័យ។ ម្យ៉ាងវិញទៀត ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ដើម្បីធានាថា គណៈកម្មាធិការ គ្រប់គ្រង ហានិភ័យអាចអនុវត្តភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងពេញលេញ ប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ និងឯករាជ្យពីផ្នែកអាជីវកម្ម។ បន្ថែមពីលើនេះ គណៈគ្រប់គ្រងរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និង ហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលស្គាល់រាល់ហានិភ័យ ដែលអាចកើតមាន ការពារផលប្រយោជន៍របស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងគ្រប់គ្រងកម្រិតផលប៉ះពាល់នៃហានិភ័យឱ្យស្ថិតនៅ ក្នុងកម្រិត ដែលអាចទទួលយកបានក្រោមការគ្រប់គ្រងហានិភ័យប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព។

vi) ប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុណាមួយ ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងគណៈគ្រប់គ្រង ត្រូវមានភាពសមស្រប ទៅតាមប្រភេទនៃប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុនោះ ត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជា ប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មជាប្រក្រតី។ ប្រតិបត្តិការទាំងឡាយណា ដែលធ្វើឡើងដោយក្រុម ប្រឹក្សាភិបាល និងគណៈគ្រប់គ្រងត្រូវឱ្យមានភាពសមស្របទៅនឹងប្រតិបត្តិការទូទៅ ក្នុង គោលបំណងដើម្បីផ្តល់ផលប្រយោជន៍ដល់ស្ថាប័ន។ សកម្មភាពទាំងឡាយណាដែលនាំ ឱ្យ ឬអាចនាំឱ្យមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែចៀសវាង។ ប៉ុន្តែ ក្នុងករណីដែលមាន ទំនាស់ផលប្រយោជន៍កើតឡើង ត្រូវដោះស្រាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងឆាប់រហ័ស។

**គ. ការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង និងការបណ្តុះបណ្តាល**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់មធ្យោបាយនានា ដើម្បីជួយដល់បុគ្គលិក និងអ្នក តំណាង ឱ្យពួកគេទទួលបានការតម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ស្តីពីក្រុម ប្រតិបត្តិ ដែលធ្វើឱ្យពួកគេក្លាយជាគំរូនៅក្នុងការទំនាក់ទំនង ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយទំនួល ខុសត្រូវ តម្លាភាព សមហេតុផល និងប្រកបដោយសីលធម៌។

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថាបុគ្គលិក និងអ្នកតំណាងរបស់ខ្លួន ទទួលបានការ តម្រង់ទិស និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលច្បាស់លាស់ ដើម្បីឱ្យពួកគេ៖

- i) អាចបំពេញការងាររបស់ខ្លួនប្រកបដោយសមត្ថភាព
- ii) យល់ច្បាស់ពីក្រុមនេះ និងរបៀបក្នុងការអនុវត្តតាមក្រុមនេះ នៅពេលដែលពួកគេផ្តល់ សេវាធនាគារ និង

iii) អាចធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់បានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បី កាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

**ឃ. ហិរញ្ញប្បទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) អនុវត្តតាមវិធានផ្តល់ឥណទាន សម្រាប់ឥណទានក្នុងទំហំទឹកប្រាក់រហូតដល់ ២០.០០០ (ពីរម៉ឺន) ដុល្លារអាមេរិក (យោងទៅសេចក្តីណែនាំស្តីពីបច្ចុប្បន្នភាពលើវិធានផ្តល់ឥណទានក្នុងការការពារបំណុលច្រើនលើសលុប)
- ii) គោរពតាមគោលការណ៍នានារបស់ Client Protection Pathway បន្ថែមពីលើបទប្បញ្ញត្តិ ការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានស្រាប់ (យោងទៅតាមសេចក្តីណែនាំលម្អិតនៃ Client Protection Pathway)
- iii) ផ្តល់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។ ក្នុងនោះរួមមាន៖
  - ១/ គំនិតផ្តួចផ្តើមយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គួរផ្តោតលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានលទ្ធភាពស្រូបយកចំណេះដឹង និងធ្វើឡើងតាមរយៈគ្រឹះស្ថាន ដែលផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីធានានូវការយល់ដឹង ការរក្សា និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មាន ដែលបានផ្សព្វផ្សាយ
  - ២/ កសាងជំនាញគ្រប់គ្រង និងសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុតាមរយៈការអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើម ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
  - ៣/ ធ្វើយុទ្ធនាការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ដោយយកចិត្តទុកដាក់លើសិទ្ធិ និង កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ព្រមទាំងបង្កើនតម្លាភាពក្នុងវិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ និងជួយដល់ក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ដែលងាយរង គ្រោះ
  - ៤/ រៀបចំយុទ្ធនាការជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យយល់ដឹងពីសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ ជ្រើសរើស ចរចា និងប្រាស្រ័យទាក់ទង សំដៅសម្រេចចិត្តផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបានប្រសើរ។
  - ៥/ លើកកម្ពស់ និងជំរុញការយល់ដឹងលើឥណទានសម្រាប់ការវិនិយោគ ជាជាងសម្រាប់ ការប្រើប្រាស់។

- iv) លើកទឹកចិត្តសហគ្រាស ដែលគ្រប់គ្រងដោយស្រ្តី ក្នុងការផ្តល់កម្ចី និងការធ្វើសេចក្តីសម្រេច
- v) ការពារបរិស្ថាន សង្គម សហគមន៍ និងសម្បត្តិបេតិកភ័ណ្ឌវប្បធម៌
- vi) ទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប
- vii) បម្រើសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា។

**១. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍**

- i) ការទទួល ឬការផ្តល់អំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ផ្សេងៗទៀត ត្រូវតែធ្វើឡើងក្នុងគោលបំណងពង្រឹងទំនាក់ទំនងអាជីវកម្មតែប៉ុណ្ណោះ។ ក្នុងន័យនេះ សកម្មភាពទាំងនោះត្រូវធ្វើឡើងដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ហ្មត់ចត់ និងសមហេតុផល។ វត្តមានតម្លៃ ពោលគឺអំណោយ ការកម្សាន្ត ឬផលប្រយោជន៍ ត្រូវតែមានភាពសមរម្យ ស្របទៅតាមពេលវេលា និងតាមប្រពៃណី។
- ii) ការស្តុកប៉ាន់គ្រប់រូបភាពត្រូវបានហាមឃាត់។ គ្រឹះស្ថានមិនត្រូវផ្តល់ ឬទទួលយកសគុណដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ពីស្ថានប័ណ្ណរដ្ឋ ឬគ្រឹះស្ថានឯកជន ឬតតិយជន ក្នុងគោលបំណងគ្រប់គ្រងលើការសម្រេចចិត្ត ឬប្រើប្រាស់ឥទ្ធិពលរបស់ខ្លួនទៅលើអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីទាញយកផលប្រយោជន៍។ គ្រឹះស្ថានសមាជិកនីមួយៗអាចធ្វើការប្រកាសឬបង្ហាញពីគោលនយោបាយលម្អិតស្តីអំពីទំនាស់ផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួន
- iii) គ្រប់បុគ្គលិកគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់មិនត្រូវបានអនុញ្ញាត ឱ្យពាក់ព័ន្ធនឹងសកម្មភាពអាជីវកម្មណាមួយ ដែលអាចប្រឈមនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ជាមួយតួនាទីដែលខ្លួនមាននៅក្នុងគ្រឹះស្ថាននោះទេ។

**២. ការតាំងបង្ហាញ**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រុមនេះទាំងពីរភាសា (ភាសាខ្មែរ និងភាសាអង់គ្លេស) នៅលើគេហទំព័ររបស់ខ្លួន និងនៅតាមគ្រប់សាខា
- ii) ដាក់តាំងបង្ហាញក្រុមនេះនៅទីតាំង ដែលអាចមើលឃើញច្បាស់ ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់អាចទទួលបានក្រុមនេះដោយងាយស្រួល ដូចជាតាមរយៈការដាក់

បង្ហាញនៅលើគេហទំព័រ និងការដាក់តាំងបង្ហាញតាមរយៈឧបករណ៍ដែលអាចចល័តបាន  
នានា ព្រមទាំងការតាំងបង្ហាញតាមមធ្យោបាយផ្សព្វផ្សាយផ្សេងទៀត និង  
iii) ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចទទួលបានក្រុមនេះ គ្រប់ពេលវេលាតាមការស្នើសុំ។

**ឆ. គណនេយ្យភាព និងទំនុកចិត្ត**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

- i) រាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ត្រូវស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា នៃប្រទេសកម្ពុជា
- ii) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយផលិតផល និងសេវាត្រូវអនុលោមតាមក្រុមនេះ
- iii) គ្រឹះស្ថានត្រូវពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានយល់អំពីផលប្រយោជន៍ ដំណើរការ និងហានិភ័យដែលពាក់ព័ន្ធ ទៅនឹងផលិតផល និងសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុដែលអ្នកប្រើប្រាស់ចាប់អារម្មណ៍
- iv) គ្រឹះស្ថានមានប្រព័ន្ធការពារសុវត្ថិភាព និងដែលអាចទុកចិត្តបាន (secure and reliable banking and financial system) រួមទាំងការគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពសម្រាប់បណ្តាញសេវាប្រតិបត្តិការ និងសេវាស្វ័យប្រវត្តិ (self-service) ផងដែរ
- v) រក្សាការសម្ងាត់ និងកត់ត្រាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ នូវរាល់ប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់
- vi) គ្រឹះស្ថានត្រូវផ្តល់ជូនព័ត៌មានថ្មីៗទៅកាន់គ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ។

**ជ. ទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាព**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) ធ្វើប្រតិបត្តិការដោយមានទំនួលខុសត្រូវ និងសមហេតុផលនៅក្នុងគ្រប់សកម្មភាពប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់
- ii) ធានាថារាល់ផលិតផល និងសេវាទាំងអស់ដែលបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ឬនឹងត្រូវបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ត្រូវអនុលោមតាមក្រុមនេះ និងសមស្របជាមួយនឹងតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

- iii) បង្កើតនីតិវិធីច្បាស់លាស់ និងទូទៅ ដើម្បីធានាថាទំនាស់ណាមួយដែលកើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹងត្រូវបានដោះស្រាយដោយត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា
- iv) ផ្តល់ព័ត៌មានដែលច្បាស់លាស់ និងទាន់ពេលវេលា ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ជាភាសាតាមតំបន់ដែលសមស្រប ឬតាមរយៈមធ្យោបាយ ឬបណ្តាញផ្សព្វផ្សាយផ្សេងៗដែលមានភាពងាយយល់ ដើម្បីជួយឱ្យពួកគាត់ធ្វើការសម្រេចចិត្តបានត្រឹមត្រូវក្នុងការជ្រើសរើស ផលិតផល ឬសេវាណាមួយរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ
- v) ផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពីសិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់ពួកគេ តាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្រប (ដូចជាតាមអ៊ីនធឺណិត និងទូរសព្ទ ឬតាមសាខានានា) អំពីផលិតផល និងសេវាដែលមាន និងចាត់វិធានការសមស្រប ដើម្បីធានាថាអ្នកប្រើប្រាស់បានយល់។ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់សម្រាប់ទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ
- vi) រាល់សម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម អំពីផលិតផល និងសេវា ទាំងអស់ត្រូវបង្ហាញឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ដឹងអំពីអត្រាការប្រាក់ ព្រមទាំងកម្រៃសេវាផ្សេងទៀតប្រសិនបើមាន
- vii) លក្ខខណ្ឌ៖ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖
  - ១/ ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចរកបានលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធនឹងផលិត និងសេវានីមួយៗ ដែលរួមមានទាំងកម្រៃសេវា ការពិន័យ និងអត្រាការប្រាក់ពាក់ព័ន្ធ ទំហំបំណុល និងកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសមហេតុផល និងអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិនានា។
  - ២/ ចាត់តាំងបុគ្គលិករបស់ខ្លួនឱ្យឆ្លើយសំណួរ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានពាក់ព័ន្ធនៅនឹងលក្ខខណ្ឌ។
  - ៣/ រៀបចំលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់នៃផលិតផល និងសេវានីមួយៗជាភាសាខ្មែរ ឬជាភាសាតាមតំបន់ដែលសមស្រប។ ភាសាអង់គ្លេសគួរតែអាចរកបានតាមការស្នើសុំពីអ្នកប្រើប្រាស់។

- ៤/ ធានាថា លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ គឺត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់ និងមានតុល្យភាព រវាង គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ និងអ្នកប្រើប្រាស់។
- ៥/ ធានាថាប្រតិបត្តិការនានា គឺគោរពទៅតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា និងអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ
- ៦/ ផ្តល់ដំណឹង (តាមមធ្យោបាយដែលអាចទាក់ទងបាន) និងពន្យល់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពី ការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌដែលគ្រប់គ្រងលើផលិតផល ឬសេវា យ៉ាង ហោចណាស់ពីរសប្តាហ៍មុនពេលលក្ខខណ្ឌនោះចូលជាធរមាន
- ៧/ រាល់ការបញ្ឈប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ គឺត្រូវផ្អែកទៅតាមលក្ខខណ្ឌដែលមានជាធរមាន ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនអាចទទួលយកបាន នូវការផ្លាស់ប្តូរទៅលើលក្ខខណ្ឌ ប្រើប្រាស់។

**ឈ. ឯកជនភាពនៃទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការ ដើម្បីធានាការសម្ងាត់រាល់ព័ត៌មាន និង ទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដូចខាងក្រោម៖

- i) ព័ត៌មានទាំងអស់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវរក្សាជាការសម្ងាត់បំផុត
- ii) ក្នុងអំឡុងពេលប្រមូលទិន្នន័យ អ្នកប្រមូលទិន្នន័យ ត្រូវតែប្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ អំពីមូល ហេតុថាហេតុអ្វីទើបទិន្នន័យរបស់ពួកគេត្រូវបានប្រមូល គោលបំណងដែលទិន្នន័យត្រូវ បានប្រមូល ឬរបៀបដែលទិន្នន័យនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ និងថាទិន្នន័យរបស់ពួកគេនឹង ត្រូវបានចែករំលែកដែរឬទេ និងចែករំលែកដោយវិធីណាទៅកាន់តតិយជនស្របតាមច្បាប់ ដែលបានអនុញ្ញាត
- iii) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវមានកិច្ចសន្យា ដើម្បីការពារការសម្ងាត់នៃទិន្នន័យរបស់អ្នក ប្រើប្រាស់។ គ្រឹះស្ថានត្រូវបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកទាំងអស់ពីរបៀបក្នុងការធានាការ សម្ងាត់ និងចាត់ចែងទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ក្នុងអំឡុងពេលនៃបណ្តុះបណ្តាលណែនាំ លើកដំបូង និងនៅក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលបំពេញបន្ថែមនានា
- iv) អ្នកប្រើប្រាស់នឹងទទួលបាននូវព័ត៌មាន អំពីព័ត៌មានឥណទានរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបាន គ្រឹះស្ថានយកទៅប្រើប្រាស់តាមការតម្រូវដោយច្បាប់ សេចក្តីសម្រេចរបស់តុលាការ ឬ

ការស៊ើបអង្កេតប្រវត្តិឥណទាន។ល។ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងពន្យល់ពីចំណុចនេះដោយផ្ទាល់មាត់ ក្នុងអំឡុងពេលបំពេញពាក្យស្នើសុំឥណទាន ហើយនឹងសុំការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអ្នកប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណងនេះ។ ប្រការ “ការយល់ព្រម និងឯកជនភាព” នេះត្រូវបានចែងនៅគ្រប់ពាក្យស្នើសុំឥណទានទាំងអស់

v) តម្រូវឱ្យមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអ្នកប្រើប្រាស់ មុនពេលដែលទិន្នន័យសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេអាចនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាករណីសិក្សា ការចតជាវីដេអូ និងជាប្រចាំ។ល។

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

vii) ព័ត៌មានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រូវបញ្ចេញឱ្យដឹងទៅកាន់សាធារណជន ឬទៅកាន់តតិយជននោះទេ លុះត្រាតែពួកគេមានការព្រមព្រៀងជាមួយគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ឬមានតម្រូវដោយច្បាប់ និង

viii) ការបញ្ចេញព័ត៌មាន ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់។

**៣. បទដ្ឋានសេវា**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវធានាថា៖

i) បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីមានសមត្ថភាពចាត់ចែងធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកាត់បន្ថយរយៈពេលរង់ចាំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់

ii) ម៉ាស៊ីនដកប្រាក់ស្វ័យប្រវត្តិ (ATMs) និងបណ្តាញស្វ័យប្រតិបត្តិការសេវាធនាគារ (Self-Service) ផ្សេងទៀតត្រូវបានដាក់ឱ្យដំណើរការទាំងថ្ងៃទាំងយប់ លើកលែងតែអំឡុងពេលជួសជុល ថែទាំ ដែលនឹងអាចធ្វើឱ្យអាក់ខានជាបណ្តោះអាសន្ន

- iii) ព័ត៌មានស្តីពីផលិតផលនិងសេវារបស់ខ្លួន គឺជាព័ត៌មានថ្មី និងអាចស្វែងរកបានដោយងាយនៅតាមសាខា តាមរយៈគេហទំព័ររបស់ខ្លួន និងបណ្តាញផ្សេងៗទៀត
- iv) ត្រូវជូនដំណឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេលសមស្រប មុនពេលមានការអនុវត្តការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទៅលើលក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា ក៏ដូចជាការបញ្ឈប់សេវាឬការផ្លាស់ប្តូរទីតាំង
- v) ត្រូវរៀបចំបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីដោះស្រាយចម្ងល់ និងកង្វល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយត្រូវធានាថាបុគ្គលិកអាចឆ្លើយតបទៅនឹងមតិយោបល់ របស់អ្នកប្រើប្រាស់បានទាន់ពេលវេលា
- vi) ដាក់ចេញនូវយន្តការដោះស្រាយទំនាស់ ដើម្បីធានាថារាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវចាត់ចែង និងដោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងទាន់ពេលវេលា។

**ជ. ព័ត៌មាន**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់ និងគ្រប់គ្រាន់ ដល់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីផលិតផល និងសេវារបស់ខ្លួន ដើម្បីឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការសម្រេចចិត្តបាន។

**១. បង្ហាញព័ត៌មាន និង ទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយត្រូវ៖**

- i) ផ្តល់ព័ត៌មានមានប្រយោជន៍ និងច្បាស់លាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផល និងសេវា
- ii) ធានាថាបុគ្គលិក (និងអ្នកតំណាងដែលទទួលបានការអនុញ្ញាត) ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីឱ្យពួកគេអាចអនុវត្តមុខងាររបស់ពួកគេប្រកបដោយសមត្ថភាព និងប្រសិទ្ធភាព ហើយធានាថាសេវា ដែលពួកគេបានផ្តល់ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ បានអនុលោមតាមក្រមនេះ
- iii) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវប្រាកដថា អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាននូវការពន្យល់អំពីខ្លឹមសារនៃកិច្ចសន្យា លក្ខខណ្ឌ និងជាពិសេសក្នុងករណីដែលអ្នកប្រើប្រាស់មើលឃើញថាលក្ខខណ្ឌទាំងនោះ មិនមានភាពស៊ីគ្នាជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌដែលបានផ្សព្វផ្សាយ
- iv) ផ្តល់ព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ឱ្យច្បាស់លាស់ ទាំងភាសាខ្មែរ និង/ឬភាសាអង់គ្លេស



- v) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ស្នើសុំការប្រឹក្សាពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ចំពោះ ផលិតផល និងសេវានោះ គ្រឹះស្ថានត្រូវ៖
  - (1) ផ្តល់ជូនការប្រឹក្សានោះតាមរយៈបុគ្គលិកដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត
  - (2) ណែនាំអ្នកប្រើប្រាស់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាខាងក្រៅដែលសមស្រប ឬ
  - (3) ណែនាំ អ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យស្វែងរកការប្រឹក្សាពីអ្នកជំនាញដែលពាក់ព័ន្ធ។
- vi) ទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់និង/ឬអ្នកតំណាង ឱ្យបានទាន់ពេលវេលា និងប្រកប ដោយទំនួលខុសត្រូវ តាមរយៈការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមរយៈ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនងសមស្របផ្សេងៗទៀត។

២. ប្រភេទព័ត៌មានដែលត្រូវបង្ហាញឱ្យច្បាស់លាស់ដោយផ្ទាល់រួមមាន៖

- i) លក្ខខណ្ឌ និងកម្រៃសេវា៖ នៅពេល ឬមុនពេលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់នូវ៖
  - (1) លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់
  - (2) កម្រៃសេវា និងចំនួនដងក្នុងការគិតកម្រៃសេវា
- ii) ពេលវេលានៃការចាប់ផ្តើមអនុវត្តអត្រាការប្រាក់ អត្រាការប្រាក់ផ្សេងៗដែលត្រូវ អនុវត្ត ព្រមទាំងវិធីគណនាការប្រាក់ ។ លក្ខខណ្ឌដាក់ប្រាក់បញ្ញើ (ប្រសិនបើមាន)
- iii) អត្រាប្តូរប្រាក់ និងកម្រៃជើងសារ
- iv) ព័ត៌មានជាក់លាក់ ត្រូវបានសួរ ឬស្នើដោយអ្នកប្រើប្រាស់។

**២. ការធានា**

១. គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនឹងធានាថាចំណុចខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្ត មុនពេលទទួល យកការធានា៖

- i) ផ្តល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗ៖
  - (1) ភាគីអ្នកធានា អាចបដិសេធក្នុងការចុះកិច្ចព្រមព្រៀងធ្វើជាអ្នកធានាបាន
  - (2) ភាគីអ្នកធានា ត្រូវដឹងអំពីការជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យហិរញ្ញវត្ថុ
  - (3) ភាគីអ្នកធានា មានសិទ្ធិកម្រិតបំណុលរបស់ខ្លួនស្របតាមក្រុមនេះ និងដែលត្រូវ បានអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ និង

- (4) ភាគីអ្នកធានា អាចស្នើសុំព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ ឬឥណទានដែលខ្លួនត្រូវបាន
- ii) ផ្តល់ជូនភាគីអ្នកធានា នូវសំណៅចម្លង និងការពន្យល់ដោយផ្ទាល់នូវ៖
  - (1) កិច្ចសន្យាឥណទានពាក់ព័ន្ធណាមួយ ជាមួយនឹងតារាងកិច្ចសន្យាធានាដែលពាក់ព័ន្ធ
  - (2) កិច្ចសន្យាឥណទានរវាងអ្នកខ្ចី និង គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ
  - (3) របាយការណ៍ឥណទាន ពីការិយាល័យឥណទាន។

២. ភាគីអ្នកធានាអាចនឹងរំលត់ការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនចំពោះគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ បានគ្រប់ពេលវេលា តាមរយៈការសងបំណុលដែលនៅសេសសល់របស់កូនបំណុល (រួមទាំងកាតូកិច្ចដែលត្រូវបង់សងជំនួសដែលនៅសេសសល់) ឬចំនួនទឹកប្រាក់ណាមួយដែលត្រូវបានកំណត់នៅក្នុង លក្ខខណ្ឌនៃការធានា ឬដោយធ្វើកិច្ចការផ្សេងៗទៀតស្របទៅតាមការពិភាក្សាគ្នារវាងភាគីអ្នកធានា និងគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុដើម្បីរួចផុតពីកាតូកិច្ចអ្នកធានា ។

៣. ភាគីអ្នកធានាអាចផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ៖

- i) ពីការដកខ្លួនចេញពីការធានានៅពេលណាក៏បាន មុនពេលដែលកិច្ចសន្យាឥណទានចូលជាធរមាន ឬ
- ii) ពីការដកខ្លួនចេញបន្ទាប់ពីឥណទានត្រូវបានផ្តល់ជូនជាលើកដំបូង ប្រសិនបើកិច្ចសន្យាឥណទានដែលបានផ្តល់ជូនពួកគេ មានភាពខុសគ្នាគួរឱ្យកត់សម្គាល់ពីកិច្ចសន្យាឥណទាន (ដែលបានស្នើឡើង) ដោយពុំមានការជូនដំណឹងជាមុន និង/ឬ ពុំមានការយល់ព្រមពីភាគីអ្នកធានាមុនពេលដែលកិច្ចសន្យាត្រូវបានកែប្រែ។

**ខ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើទីផ្សារ និងការលក់**

ដើម្បីឱ្យមានភាពត្រឹមត្រូវ និងមានតុល្យភាព រាល់សម្ភារៈផ្សាយពាណិជ្ជកម្មទាំងអស់ត្រូវតែមានភាពច្បាស់លាស់ និងមិននាំឱ្យមានការយល់ខុស និងអនុលោមតាមគោលការណ៍ប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ក៏ដូចជាការទប់ស្កាត់បំណុលលើសលុប ស្របតាមច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមានទាំងអស់។

ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ធ្វើជាភ្នាក់ងារលក់សេវានិង ផលិតផល ធ្វើការ ផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឱ្យតតិយជននោះ គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវគោរពតាមគោល នយោបាយ ការរក្សាការសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព ឱ្យបានដូចគ្នានឹងការលក់ផលិតផលនិងសេវាកម្ម របស់ខ្លួនឯងដែរ។

**៣៧. ក្រមសីលធម៌**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវ៖

- i) អនុវត្តដោយយុត្តិធម៌ និងសមហេតុផលទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយសង្គតិភាព និង សីលធម៌
- ii) អនុលោមតាមច្បាប់ វិធាន និងបទប្បញ្ញត្តិ នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាគ្រប់ពេលវេលា ទាំងអស់។ មិនត្រូវចូលរួម ឬគាំទ្រសកម្មភាពពុករលួយនោះទេ ហើយគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ នឹងទទួលខុសត្រូវផ្នែកសង្គមចំពោះសហគមន៍វប្បធម៌ និងបរិស្ថាននៃប្រទេសកម្ពុជា
- iii) លើកកម្ពស់ និងពង្រឹងការអនុវត្ត ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ដោយស្មើភាពគ្នា និងដោយ ការគោរព
- iv) ចៀសវាងការរើសអើង ប្រឆាំងនឹងប្រភេទ ឬក្រុមភាគតិចដែលត្រូវបានការពារ នៅក្នុងការ ជ្រើសរើសអ្នកប្រើប្រាស់ និងកំណត់លក្ខខណ្ឌ
- v) ធ្វើការប្រមូលឥណទានដោយបុគ្គលិក ឬភ្នាក់ងារដែលបានផ្តល់ការអនុញ្ញាត។

**៣៨. ការប្រមូលបំណុល**

នៅក្នុងការប្រមូល ឬព្យាយាមប្រមូលបំណុល គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែធានាថាបុគ្គលិករបស់ ពួកគេមិនត្រូវ៖

- i) គំរាមប្រើអំពើហិង្សា ឬបង្ករបួសស្នាមទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬអ្នកជាប់ពាក់ព័ន្ធ ឬទ្រព្យ សម្បត្តិរបស់ពួកគេ
- ii) ប្រើប្រាស់ភាសាគ្រោតគ្រោត បរិហារកេរ្តិ៍ ឬគំរាមកំហែង នៅពេលប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយ អ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ
- iii) ធ្វើទុក្ខបុកម្នេញ ឬសម្តុកគ្រប់រូបភាព មិនថាជាពាក្យសម្តី ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បី ជំរុញបុគ្គលម្នាក់ឱ្យសងបំណុល

- iv) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ឬធ្វើសារទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដែលអាចនឹងបង្កជា ការបៀតបៀនធ្ងន់ធ្ងរទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធរបស់ពួកគេ ឬសមាជិកណាម្នាក់នៅ ក្នុងគ្រួសាររបស់ពួកគេ
- v) ទូរសព្ទលក្ខណៈឯកជន ក្នុងគោលបំណងទាមទារការទូទាត់បំណុលនៅថ្ងៃឈប់សម្រាក ឬចន្លោះម៉ោងប្រាំបួនយប់ដល់ម៉ោងប្រាំមួយព្រឹកនៅរៀងរាល់ថ្ងៃ លើកលែងតែអ្នកប្រើ ប្រាស់ ឬសហព័ទ្ធអ្នកប្រើប្រាស់ ស្នើសុំឱ្យធ្វើដូច្នោះ
- vi) ចូលរួមនៅក្នុងការអនុវត្តហួសដែនកំណត់ណាមួយ ដែលអាចជាហេតុផលនៃអំពើ បំពានទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបុគ្គលដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធជាមួយគាត់
- vii) បញ្ចេញ ឬគំរាមបញ្ចេញព័ត៌មានដែលអាចប៉ះពាល់ជាអវិជ្ជមានទៅលើកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់ ដោយបានដឹង ឬសង្ស័យថាព័ត៌មាននោះជាព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវក៏ដោយ។

**គ. ការលក់ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំ**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវផ្តល់ជូនការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកផ្នែកលក់ អំពី វិធីសាស្ត្រក្នុងការលក់ផលិតផល និងសេវាដោយមិនដាក់សម្ពាធលើអ្នកប្រើប្រាស់។ បុគ្គលិកផ្នែក លក់មកពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវចៀសវាង៖

- i) ការដាក់សម្ពាធពេលវេលា ទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយផ្តល់ការបញ្ចុះតម្លៃយ៉ាងគំហុក ដែលមិនសមហេតុផល ឬបំពានអ្នកប្រើប្រាស់
- ii) ការបន្តបញ្ចុះបញ្ចូលអ្នកប្រើប្រាស់ដែលបានបដិសេធ
- iii) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យពិគ្រោះយោបល់ជាមួយបុគ្គល ដែលគួរឱ្យទុកចិត្ត
- iv) ការបង្អាក់ ឬរារាំងអ្នកប្រើប្រាស់មិនឱ្យអានព័ត៌មានផលិតផល កិច្ចសន្យា។ល។
- v) ការឈ្លោះប្រកែក ឆេវឆាវ ឬកោងកាចដាក់អ្នកប្រើប្រាស់
- vi) ការសម្តុត ឬគំរាមអ្នកប្រើប្រាស់ (“ប្រសិនបើអ្នកមិនទិញធានារ៉ាប់រងអាយុជីវិតទេនោះ អ្នក នឹងហាក់ដូចជាមិនខ្វល់ខ្វាយពីគ្រួសាររបស់អ្នកទេ”)
- vii) ការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រទីផ្សារធុរកិច្ច។

**៦. ការបង្កើតផលិតផល និងសេវា**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវតែប្រាកដថា៖

- i) ការបង្កើតផលិតផល និងសេវាត្រូវតែអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានស្រាប់ដែលកំណត់ដោយ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ កម្ពុជា និង សមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យានៃកម្ពុជា និងធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
- ii) លក្ខណៈនៃផលិតផល និងសេវាគួរតែស្របជាមួយតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់៖
  - (1) ទំហំឥណទាន៖ ទំហំឥណទានអតិបរមា និងអប្បបរមា និងលក្ខខណ្ឌតម្រូវក្នុងការ ដាក់ប្រាក់សន្សំ គួរតែស្របគ្នាជាមួយប្រាក់ចំណូល ប្រភេទអាជីវកម្ម ទម្លាប់ក្នុងការ សន្សំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ល។
  - (2) តម្លៃ៖ តម្លៃគួរតែមានលក្ខណៈសមរម្យសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
  - (3) លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការធានា ឬទ្រព្យធានា៖ លក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការដាក់ទ្រព្យធានា គួរ តែស្របគ្នាជាមួយនឹងលទ្ធភាពនៃវត្ថុបញ្ចាំ និង/ឬ អ្នកធានាជារូបវន្ត របស់អ្នកប្រើ ប្រាស់
  - (4) កាលវិភាគទូទាត់សំណងឥណទាន៖ កាលវិភាគទូទាត់សំណង គួរតែត្រូវគ្នាជាមួយ នឹងលំហូរសាច់ប្រាក់របស់អ្នកប្រើប្រាស់
  - (5) មធ្យោបាយនៃការប្រគល់៖ មធ្យោបាយនៃការប្រគល់ គួរតែមានតម្លៃសមរម្យ មាន ភាពងាយស្រួល និងអាចទុកចិត្តបាន សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។
- iii) ផលិតផល និងសេវា គួរតែមានភាពស៊ីសង្វាក់គ្នាជាមួយសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នកប្រើ ប្រាស់ ដែលសំដៅទៅលើ៖
  - (1) សមត្ថភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើសកម្មភាពជាឧត្តមប្រយោជន៍របស់ខ្លួន និង សមត្ថភាពក្នុងការជ្រើសរើស និងប្រើប្រាស់សេវាដែលស្របនឹងតម្រូវការពួកគេ និង
  - (2) ការយល់ដឹង ឥរិយាបថ ជំនាញ និងអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

**៧. ការរើសអើង**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនត្រូវធ្វើប្រតិបត្តិការដោយអាកប្បកិរិយារើសអើង និងមិនស្មើ ភាពគ្នាចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ណាម្នាក់ដោយសារតែស្ថានភាពអាពាហ៍ពិពាហ៍ ភេទ ពិការភាព អាយុ

ជាតិសាសន៍ និន្នាការផ្លូវភេទ ឬជំនឿសាសនា នៅក្នុងការផ្តល់សេវាធនាគារ និងនៅក្នុងគុណភាព និងលក្ខខណ្ឌសេវាដែលត្រូវបានផ្តល់នោះទេ។ បុគ្គលិកគួរតែទទួលបាននូវការបណ្តុះបណ្តាលនូវការផ្តល់សេវាជូនដល់ក្រុមអតិថិជនដែលមាន “តម្រូវការពិសេស”។

**ឆ. មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង**

គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវបង្កើតមធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ដើម្បីឱ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនង ការជូនដំណឹង និងការផ្លាស់ប្តូរទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ និងសាធារណជន។

**ន. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់**

នៅក្នុងស្ថានភាពដែល ទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ា កើតចេញពីការអនុវត្តក្រុមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹង ជាអ្នកប្រើប្រាស់ ក្រុមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដំណោះស្រាយទំនាស់បួនដំណាក់កាល៖

- i) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីស្នើសុំដំណោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាស ៧៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី “ដំណោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់” ដែលចេញដោយធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា
- ii) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផល នោះអ្នកប្រើប្រាស់អាចដាក់បណ្តឹងស្នើសុំការដោះស្រាយចំពោះមុខសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា (ស.ធក) ប្រសិនបើជាបណ្តឹងនោះសំដៅលើគ្រឹះស្ថានធនាគារ ឬនៅចំពោះមុខសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (ស.ម.ក) ប្រសិនបើជាបណ្តឹងនោះសំដៅលើគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI) ឬនៅចំពោះមុខសមាគមសហព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុ និងបច្ចេកវិទ្យា (CAFT) ប្រសិនបើជាបណ្តឹងនោះសំដៅលើគ្រឹះស្ថានទូទាត់ប្រាក់ (PSI)។ ប្រសិនបើបណ្តឹងត្រូវបានទទួលយកដោយ ស.ធក ឬ ស.ម.ក ឬ CAFT នោះបញ្ហានឹងត្រូវបានជំនុំជម្រះដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់ ស.ធក ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់ ស.ម.ក ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាល CAFT ហើយនឹងផ្ទេរបញ្ហានោះទៅកាន់គណៈកម្មាធិការ ដែលមានសមត្ថកិច្ច/ការិយាល័យលេខាធិការដ្ឋានសមស្របរបស់ ស.ធក ឬ ស.ម.ក ឬ CAFT ឱ្យដោះស្រាយទំនាស់នោះ ឬស្វែងរកដំណោះស្រាយដោយខ្លួនពួកគេក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ

- iii) អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា ដើម្បីស្នើសុំដំណោះស្រាយ ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រកាសរបស់ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា លេខ ៨៧-០១៧-២៩៩ ស្តីពី “ដំណោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់”
- iv) ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលខាងលើទេនោះ អ្នកប្រើប្រាស់អាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ។

**ប. ដំណោះស្រាយទំនាស់ សម្រាប់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ**

នៅក្នុងស្ថានភាពដែលទំនាស់ និងការប្តឹងតវ៉ាអាចនឹងកើតចេញពីការអនុវត្តក្រមនេះ ហើយភាគីដើមបណ្តឹងជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ក្រមនេះផ្តល់ជូនយន្តការដំណោះស្រាយទំនាស់ពីដំណាក់កាល៖

- i) គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុត្រូវព្យាយាមដោះស្រាយទំនាស់ដោយសន្តិវិធី ដោយគោរពតាមគោលការណ៍តម្លាភាពដូចដែលបានណែនាំដោយផ្នែកទំនួលខុសត្រូវ និងតម្លាភាពនៃក្រមនេះ។
- ii) ប្រសិនបើគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃដំណាក់កាលខាងលើទេនោះ ពួកគេអាចបន្តដាក់បណ្តឹងទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច និង/ឬ តុលាការដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ។

**ផ. កាលបរិច្ឆេទនៃការអនុវត្ត និងការត្រួតពិនិត្យឡើងវិញ**

ក្រមនេះមានប្រសិទ្ធភាពចាប់ពីថ្ងៃទី០៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២២ ។ ក្រមនេះនឹងត្រូវបានត្រួតពិនិត្យឡើងវិញជាប្រចាំ ឬតាមកាលវេលាដែលចាំបាច់ ឬតាមការរឹកចម្រើននៃវិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជា ឬនៅពេលមានការផ្លាស់ប្តូរឯកសារបទដ្ឋាននានា និង/ឬត្រូវបានតម្រូវដោយច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ដើម្បីធានាអនុលោមភាពចំពោះក្របខណ្ឌច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលពាក់ព័ន្ធជាធរមាន ។