



ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា

លេខ ៧៧៧.០១.៧៧ ២៧.៧៧ ២៧.៧៧

ប្រកាស

ស្តីពី

ការដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ

ទេសាភិបាលធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៥១៥/៤១៧ ចុះថ្ងៃទី១១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៥ ស្តីពី ការកែតំណែងក្រុម ជា ចាន់តូ ជាអគ្គទេសាភិបាល ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ជាថ្មី មានឋានៈស្មើទេសរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/២៧ ចុះថ្ងៃទី២៦ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាស ឲ្យប្រើច្បាប់ស្តីពី ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៦/០៣៦ ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៦ ដែលប្រកាសឲ្យ ប្រើច្បាប់ស្តីពី វិសោធនកម្មមាត្រា ១៤ និងមាត្រា ៥៧ នៃច្បាប់ស្តីពី ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១៩៩/១៣ ចុះថ្ងៃទី១៨ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ១៩៩៩ ដែលប្រកាស ឲ្យប្រើច្បាប់ស្តីពី គ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ
- យោងប្រកាសលេខ ធ៨-៩៨-៣៨៥ ប្រ.ក ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកក្កដា ឆ្នាំ១៩៩៨ ស្តីពី រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជានិងមុខងារ-ភារកិច្ចរបស់បណ្តាអង្គភាពក្រោមឱវាទ
- យោងប្រកាសលេខ ធ១-០១០-១៩៤ ប្រ.ក ចុះថ្ងៃទី២៦ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១០ ស្តីពី ការកែសម្រួល ប្រការ៣ ប្រការ៤ ប្រការ៥ ប្រការ១២ និងប្រការ១៣ នៃប្រកាសស្តីពី រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា និងមុខងារ-ភារកិច្ចរបស់បណ្តាអង្គភាពក្រោមឱវាទ
- យោងតាមស្មារតីនៃអង្គប្រជុំថ្នាក់ដឹកនាំធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ថ្ងៃទី១៥ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៧

សម្រេច

ជំពូកទី ១

បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ

ប្រការ ១.-

ប្រកាសនេះ មានគោលបំណងកំណត់យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារនិង ហិរញ្ញវត្ថុ ដែលតទៅនេះហៅថា "គ្រឹះស្ថាន"។

ប្រការ ២.-

ប្រកាសនេះ មានគោលដៅលើកកម្ពស់កិច្ចការពារអតិថិជនដើម្បីការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អតិថិជនចំពោះការប្រើប្រាស់ផលិតផលនិងសេវារបស់គ្រឹះស្ថាន តាមរយៈការដោះស្រាយបណ្តឹងឲ្យបានសមស្រប និងមានប្រសិទ្ធភាព។

ប្រការ ៣.-

ប្រកាសនេះ មានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះគ្រឹះស្ថានដែលស្ថិតនៅក្រោមអាណាព្យាបាលរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។

ប្រការ ៤.-

សម្រាប់គោលបំណងនៃប្រកាសនេះ និយមន័យមួយចំនួនត្រូវបានកំណត់ដូចខាងក្រោម៖

អតិថិជន សំដៅដល់រូបវន្តបុគ្គល ដែលកំពុងស្វែងរកផលិតផលនិងសេវាពីគ្រឹះស្ថាន ឬដែលកំពុងមានទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រឹះស្ថាន។

បណ្តឹង សំដៅដល់ការបញ្ចេញមតិរបស់អតិថិជនដែលបង្ហាញពីការមិនពេញចិត្តលើផលិតផល ឬសេវាដែលបានផ្តល់ដោយគ្រឹះស្ថាន។

មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន សំដៅដល់គណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់របស់គ្រឹះស្ថានដែលតែងតាំងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដើម្បីទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថាន។

ប្រការ ៥.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវទទួល និងដោះស្រាយបណ្តឹងដែលទទួលបានផ្ទាល់ពីអតិថិជន និង/ឬ បុគ្គលតំណាងអតិថិជន រួមទាំងបណ្តឹងអតិថិជនដែលធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាទទួលបាន រួចបញ្ជូនបន្តទៅគ្រឹះស្ថាន។

អតិថិជនត្រូវដាក់ពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល ៦០ (ហុកសិប) ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីបានដឹងអំពីបញ្ហាដែលចង់តវ៉ា។ បណ្តឹងអាចធ្វើឡើងដោយផ្ទាល់មាត់ និង/ឬ សរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

គ្រឹះស្ថានមិនត្រូវរារាំង ឬរឹតត្បិតសិទ្ធិរបស់អតិថិជនក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង រួមទាំងការយកសេហ៊ុយលើការដាក់ពាក្យ ការដំណើរការ និងការបញ្ចប់បណ្តឹង។

**ជំពូកទី ២
ក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន**

ប្រការ ៦.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវបង្កើតក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជនដោយរួមមានចំណុចមួយចំនួនយ៉ាងតិចដូចខាងក្រោម៖

- ១. តួនាទីរបស់មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន ទទួលបន្ទុកអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន

២. គោលនយោបាយនិងនីតិវិធីជាលាយលក្ខណ៍អក្សរច្បាស់លាស់ ពេញលេញ និងមានការផ្សព្វផ្សាយទូលំទូលាយដល់បុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថាន

៣. គោលនយោបាយនិងនីតិវិធីសម្រាប់៖

- ក. កំណត់ដំណើរការបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថាន
- ខ. រក្សាការសម្ងាត់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងបណ្តឹងអតិថិជន
- គ. រក្សាទុកឯកសារបណ្តឹងអតិថិជនដោយសុវត្ថិភាពយ៉ាងតិចរយៈពេល ៣ (បី) ឆ្នាំ
- ឃ. បណ្តុះបណ្តាលគណៈគ្រប់គ្រង និងបុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន។

៤. ធ្វើមជ្ឈការក្នុងការតាមដាននិងត្រួតពិនិត្យក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន

៥. របៀបរាយការណ៍ជាប្រចាំដល់គណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់អំពី ការគ្រប់គ្រង និងដោះស្រាយបណ្តឹង

៦. ក្រមប្រតិបត្តិការរាយការណ៍ ការចៀសវាង និងការគ្រប់គ្រងការដោះស្រាយបណ្តឹងដែលពាក់ព័ន្ធនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍

៧. ការកំណត់ច្បាស់លាស់អំពី តួនាទី ការទទួលខុសត្រូវ និងការផ្តល់សិទ្ធិអំណាចរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល គណៈគ្រប់គ្រង និងបុគ្គលិក ក្នុងក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន និង

៨. នីតិវិធីសម្រាប់ធ្វើការពិនិត្យ និងរាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំជូនក្រុមប្រឹក្សាភិបាលអំពីលទ្ធផលនៃការអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន រួមទាំង រយៈពេលនៃដំណើរការដោះស្រាយ កម្រិតនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន និងលទ្ធផលនៃបណ្តឹងអតិថិជនដែលធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាបានបញ្ជូនទៅ។

ប្រការ ៧.-

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវធានាការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជនដូចមានចែងក្នុងប្រការ៦។ សម្រាប់គោលបំណងនៃប្រកាសនេះ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលត្រូវទទួលខុសត្រូវយ៉ាងតិចដូចខាងក្រោម៖

- ១. អនុម័ត និងធានាការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន
- ២. កំណត់តួនាទី ការទទួលខុសត្រូវ និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន
- ៣. ផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលសមស្របជាប្រចាំ និងទៀងទាត់ដល់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងនិងបុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធនឹងក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន និង
- ៤. ធ្វើការពិនិត្យឡើងវិញប្រចាំឆ្នាំអំពីប្រសិទ្ធភាពនិងលទ្ធផលនៃការអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន។

ប្រការ ៨.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវបង្កើតផ្នែកគ្រប់គ្រងបណ្តឹង ដែលទទួលបន្ទុកដោយមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន ដើម្បីទទួល និងដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អតិថិជន។ ផ្នែកគ្រប់គ្រងបណ្តឹង ត្រូវទទួលខុសត្រូវយ៉ាងតិចដូច ខាងក្រោម៖

- ១. ទទួលនិងដោះស្រាយបណ្តឹងស្របតាមគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់គ្រឹះស្ថាន
- ២. តាមដាន និងត្រួតពិនិត្យលទ្ធផលនៃការអនុវត្តក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជន
- ៣. ប្រតិបត្តិតាមប្រកាសនេះ និងមានកាតព្វកិច្ចរាយការណ៍មកធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និង
- ៤. រាយការណ៍ជាប្រចាំអំពីបណ្តឹងទៅគណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។

មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន និងបុគ្គលិកដែលទទួលបន្ទុកដោះស្រាយបណ្តឹងត្រូវបង្ហាញ អំពីបញ្ហាទាក់ទងនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍រវាងគ្រឹះស្ថានជាមួយអ្នកប្តឹង ឬកម្មវត្ថុនៃបណ្តឹង ទៅគណៈគ្រប់គ្រង ជាន់ខ្ពស់។

គ្រឹះស្ថានត្រូវបញ្ជូនឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន មក ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។ ក្នុងករណីមានការផ្លាស់ប្តូរមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន គ្រឹះស្ថានត្រូវជូន ដំណឹងភ្លាមដល់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។

**ជំពូកទី ៣
ការដោះស្រាយបណ្តឹង**

ប្រការ ៩.-

បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ត្រូវដោះស្រាយក្នុងអំឡុងពេល ២ (ពីរ) ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។ ក្នុងករណីបណ្តឹងផ្ទាល់ មាត់មិនអាចដោះស្រាយបានតាមពេលកំណត់ គ្រឹះស្ថានត្រូវណែនាំដល់អតិថិជន និង/ឬ បុគ្គលតំណាងអតិថិជន ឲ្យដាក់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

ក្នុងករណី អតិថិជនមិនមានបំណងចង់បន្តបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ គ្រឹះស្ថានត្រូវធ្វើកំណត់ត្រា នូវការមិនពេញចិត្តរបស់អតិថិជននិងរក្សាទុកនៅគ្រឹះស្ថាន។ កំណត់ត្រាត្រូវមានបញ្ជាក់អំពី កាលបរិច្ឆេទ បញ្ហា និងលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយ។ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា អាចស្នើសុំកំណត់ត្រានេះបានតាមការចាំបាច់។

ក្នុងករណីអតិថិជនចង់ដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ប៉ុន្តែមិនអាចធ្វើបានដោយហេតុផល ណាមួយគ្រឹះស្ថានត្រូវរៀបចំពាក្យបណ្តឹងក្នុងនាមអតិថិជន និងដាក់ពាក្យបណ្តឹងនេះ ស្របតាមដំណើរការ គ្រប់គ្រងបណ្តឹងរបស់គ្រឹះស្ថាន។ គ្រឹះស្ថានត្រូវផ្តល់ច្បាប់ចម្លងនៃពាក្យបណ្តឹងមួយច្បាប់ដល់អតិថិជន។

ចំពោះបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ គ្រឹះស្ថានត្រូវប្រតិបត្តិតាមពេលកំណត់សម្រាប់បញ្ចប់ដំណាក់កាល នីមួយៗ ក្នុងដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង ដូចខាងក្រោម៖

ដំណាក់កាលទី១៖

គ្រឹះស្ថានត្រូវចេញលិខិតទទួលស្គាល់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅអតិថិជន និង/ឬ បុគ្គល តំណាងអតិថិជនបន្ទាប់ពីបានទទួលបណ្តឹងពីអតិថិជន។ លិខិតទទួលស្គាល់បណ្តឹងត្រូវមានបញ្ជាក់ យ៉ាងតិចនូវចំណុចដូចខាងក្រោម៖

- លេខចុះបញ្ជី
- កាលបរិច្ឆេទទទួលបណ្តឹង
- ឈ្មោះអតិថិជន និង/ឬ បុគ្គលតំណាងអតិថិជន
- ឈ្មោះ និងលេខទូរស័ព្ទបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថានដែលទទួលបណ្តឹង និង
- សេចក្តីសង្ខេបនៃបណ្តឹង។

លិខិតទទួលស្គាល់បណ្តឹងត្រូវចុះហត្ថលេខាដោយបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថានដែលទទួលបណ្តឹង។

ដំណាក់កាលទី២៖

គ្រឹះស្ថានត្រូវស្វែងរកអង្គហេតុ និងដោះស្រាយបណ្តឹងមិនឲ្យលើសពី ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃបន្ទាប់ ពីថ្ងៃទទួលបានបណ្តឹង។ គ្រឹះស្ថានត្រូវជូនដំណឹងដល់អតិថិជនជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីលទ្ធផល នៃដំណោះស្រាយបណ្តឹងដោយមានបញ្ជាក់អំពីមូលហេតុច្បាស់លាស់។

ដំណាក់កាលទី៣៖

ក្នុងករណីបណ្តឹងពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ បញ្ហាជាប្រព័ន្ធ ឬបញ្ហាផ្នែកច្បាប់ គ្រឹះស្ថាន ត្រូវបញ្ជូនបន្តទៅអ្នកជំនាញដើម្បីផ្តល់យោបល់ដល់គណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់ ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាលធ្វើ សេចក្តីសម្រេចចុងក្រោយ។

គ្រឹះស្ថានត្រូវរាយការណ៍មកធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ក្នុងរបាយការណ៍ត្រីមាសបន្ទាប់នូវរាល់ការសម្រេច និងមូលហេតុនៃបណ្តឹងដែលមិនអាចដោះស្រាយបានក្នុងអំឡុងពេល ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃ។ របាយការណ៍នេះ ត្រូវពន្យល់អំពីមូលហេតុនៃការពន្យារពេលនិងកំណត់កាលបរិច្ឆេទដែលត្រូវដោះស្រាយបញ្ចប់បណ្តឹង។ ក្នុងករណីនេះ គ្រឹះស្ថានត្រូវជូនដំណឹងទៅអតិថិជនអំពីការពន្យារពេលនៃដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង ដោយបញ្ជាក់អំពីមូលហេតុច្បាស់លាស់។

**ជំពូកទី ៤
ភាគព្រឹត្តិប្បទាយការណ៍**

ប្រការ ១០.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវផ្ញើរបាយការណ៍គ្រប់គ្រងនិងដោះស្រាយបណ្តឹងមកធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា រៀងរាល់ ត្រីមាសយ៉ាងយូរឬដុតត្រឹមថ្ងៃទី១៥ (ដប់ប្រាំ) នៃខែទី១ (មួយ) នៃត្រីមាសបន្ទាប់។ របាយការណ៍នេះត្រូវ បង្ហាញនូវព័ត៌មានយ៉ាងតិចដូចខាងក្រោម៖

- ចំនួនបណ្តឹងដែលទទួលបានក្នុងគ្រាវាយការណ៍
- បណ្តឹងដែលបានដោះស្រាយចប់ក្នុងគ្រាវាយការណ៍

- ផលិតផល និងសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងបណ្តឹង
- បញ្ហាជាប្រព័ន្ធក្នុងគ្រឹះស្ថាន
- រយៈពេលជាមធ្យមសម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹង
- វិធានការកែតម្រូវ ដើម្បីកាត់បន្ថយចំនួនបណ្តឹងដែលកើតឡើងញឹកញាប់ និងមានសារៈសំខាន់ជាប្រព័ន្ធ និង
- បណ្តឹងកំពុងដំណើរការដោះស្រាយក្នុងគ្រាវាយការណ៍។

ប្រការ ១១.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវរក្សាកំណត់ត្រានៃបណ្តឹងនីមួយៗក្នុងឃ្លាំងទិន្នន័យ (Database) រយៈពេល ៣ (បី) ឆ្នាំ ចាប់ពីពេលដែលបណ្តឹងត្រូវបានបញ្ចប់ដូចមានចែងនៅក្នុងប្រការ១៣ និង១៤ នៃប្រកាសនេះ។ ទិន្នន័យបណ្តឹងនីមួយៗត្រូវបញ្ចូលព័ត៌មានយ៉ាងតិចដូចមានរៀបរាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធនៃប្រកាសនេះ។

**ជំពូកទី ៥
ឯកសារផ្តល់ព័ត៌មាន**

ប្រការ ១២.-

គ្រឹះស្ថានត្រូវដាក់បង្ហាញជាសាធារណៈនូវឯកសារផ្តល់ព័ត៌មានដល់អតិថិជនអំពី៖

- ដំណើរការគ្រប់គ្រង និងដោះស្រាយបណ្តឹងដែលមានលក្ខណៈងាយយល់ ដោយមានបញ្ជាក់អំពីពេលវេលាដោះស្រាយច្បាស់លាស់ ទាំងជាភាសាខ្មែរ និងអង់គ្លេស នៅគ្រប់ទីតាំងផ្តល់ផលិតផល និងសេវា
- ដំណើរការគ្រប់គ្រង និងដោះស្រាយបណ្តឹងនៅក្នុងគេហទំព័រដែលបង្ហាញឲ្យឃើញច្បាស់នូវ ICON/LINK សម្រាប់អតិថិជនទាញយកបាន និង
- ប័ណ្ណព័ត៌មានសម្រាប់ទំនាក់ទំនង ដែលត្រូវបង្ហាញឲ្យច្បាស់លាស់អំពី Hotline ដោយមានលេខទូរស័ព្ទ អ៊ីម៉ែល និងអាសយដ្ឋានសម្រាប់ទទួលបណ្តឹង។

**ជំពូកទី ៦
ការបញ្ចប់បណ្តឹង និងការអោយមតិយោបល់អំពីសេវា**

ប្រការ ១៣.-

នៅពេលដែលអតិថិជនសម្រេចដកបណ្តឹង គ្រឹះស្ថានត្រូវចងក្រងឯកសារដកបណ្តឹងក្នុងរបាយការណ៍ប្រចាំត្រីមាសដែលផ្ញើមកធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាដោយបញ្ជាក់ពីមូលហេតុនៃការដកបណ្តឹង។

ក្នុងករណីដែលអតិថិជនទទួលយកសេចក្តីសម្រេចលើបណ្តឹងរបស់គ្រឹះស្ថានដែលមានការផ្តល់សំណង និង/ឬ ការសងប្រាក់ត្រឡប់វិញ គ្រឹះស្ថានត្រូវបំពេញកាតព្វកិច្ចនោះ ក្នុងរយៈពេល ៥ (ប្រាំ) ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។

ក្នុងករណីដែលសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថានមានបញ្ជាក់អំពីសកម្មភាពកែតម្រូវ គ្រឹះស្ថានត្រូវធ្វើការកែតម្រូវឲ្យបានចប់ត្រឹមកាលបរិច្ឆេទដែលបានបញ្ជាក់នៅក្នុងសេចក្តីសម្រេចនោះ។

នៅពេលបណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយរួច គ្រឹះស្ថានត្រូវអនុវត្តសកម្មភាពកែតម្រូវចំពោះបញ្ហាដែលជា មូលហេតុនៃបណ្តឹងជាទូទៅ។

ប្រការ ១៤.-

ក្នុងករណីអតិថិជនមិនយល់ស្របតាមសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន អតិថិជន និង/ឬ គ្រឹះស្ថានអាច ស្នើមកធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញលើដំណើរការ និងសេចក្តីសម្រេចនៃបណ្តឹង ក្នុងរយៈពេល យ៉ាងយូរ ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃ គិតចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃការទទួលបានសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន។

អតិថិជន និង/ឬ គ្រឹះស្ថាន ត្រូវធ្វើសំណើតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរមកផ្នែកទទួលបណ្តឹងអតិថិជន របស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ដោយភ្ជាប់ជាមួយនូវច្បាប់ចម្លងនៃបណ្តឹង និងសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន។ សំណើតវ៉ារបស់អតិថិជនត្រូវបញ្ជាក់ពីមូលហេតុនៃការតវ៉ា និងមូលហេតុដែលអតិថិជនមិនព្រមទទួលយក សេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន។

បន្ទាប់ពីទទួលបានសំណើតវ៉ារបស់អតិថិជន និង/ឬ គ្រឹះស្ថាន ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា នឹងពិនិត្យ និង ដោះស្រាយលើសំណើតវ៉ានោះ តាមរយៈការពិនិត្យឡើងវិញនូវបណ្តឹងរបស់អតិថិជន និងដំណោះស្រាយ របស់គ្រឹះស្ថាន។ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាអាចផ្តល់អនុសាសន៍សម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹងនោះ។ ក្នុងករណី មិនអាចដោះស្រាយបាន ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជានឹងជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីសិទ្ធិរបស់ភាគីនៃ បណ្តឹងក្នុងការប្តឹងបន្តទៅតុលាការ ឬមជ្ឈតកម្ម។

**ជំពូកទី ៧
ការពិន័យ**

ប្រការ ១៥.-

គ្រឹះស្ថានណាដែលមិនគោរពតាមខ្លឹមសារនៃប្រកាសនេះ នឹងត្រូវទទួលរងទណ្ឌកម្មខាងវិន័យដូចមាន ចែងក្នុងមាត្រា៥២ នៃច្បាប់ស្តីពី គ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ។

ប្រការ ១៦.-

បន្ថែមលើទណ្ឌកម្មខាងវិន័យ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជានឹងដាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ ដូចខាងក្រោម៖

- ១. គ្រឹះស្ថានណាដែលមិនគោរពតាមបញ្ញត្តិដូចមានចែងក្នុងប្រការ១០ នៃប្រកាសនេះ នឹងត្រូវទទួលរង ពិន័យជាទឹកប្រាក់ចំនួន ១.០០០.០០០ (មួយលាន) រៀល ក្នុងមួយថ្ងៃ។
- ២. គ្រឹះស្ថានណាដែលល្មើសនឹងបញ្ញត្តិជាធរមាននៃប្រកាសនេះ ត្រូវពិន័យជាទឹកប្រាក់ចំនួន ៣.០០០.០០០ (បីលាន) រៀល ក្នុងមួយថ្ងៃ គិតចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាកំណត់ឲ្យកែតម្រូវ។

L

**ជំពូកទី ៨
អវសានប្បញ្ញត្តិ**

ប្រការ ១៧.-

អគ្គលេខាធិការ អគ្គនាយកក្រុមពិនិត្យ អគ្គនាយកបច្ចេកទេស អគ្គបេឡា អគ្គពិនិត្យ ប្រធាននាយកដ្ឋាន អង្គភាពក្រោមឱវាទធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាដែលមានការពាក់ព័ន្ធ និងគ្រប់គ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុស្ថិតនៅ ក្រោមអាណាព្យាបាលរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តម៉ឺងម៉ាត់នូវប្រកាសនេះតាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន។

ប្រការ ១៨.-

ប្រកាសនេះមានប្រសិទ្ធភាពអនុវត្តចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខានេះតទៅ។

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ២៧ ខែ កញ្ញា ឆ្នាំ ២០១៧
អគ្គនាយក

ហ៊ុន ម៉ាណែត

អន្តរាគមន៍

- ដូចប្រការ ១៧-ដើម្បីអនុវត្ត
- ឯកសារ-កាលប្បវត្តិ

បម្រុងជូន

- គ្រប់សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
"ដើម្បីជ្រាបព័ត៌មាន"
- នាយកដ្ឋានរដ្ឋបាលនៃទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
"ដើម្បីចុះផ្សាយក្នុងរាជកិច្ច"

ឧបសម្ព័ន្ធ

កំណត់ត្រានៃបណ្តឹង	
ព័ត៌មាននៃបណ្តឹង	<p>ការប្រមូលព័ត៌មានបណ្តឹង៖</p> <ol style="list-style-type: none"> ១. លេខចុះបញ្ជី ២. ឈ្មោះអ្នកប្តឹង ៣. ព័ត៌មានទំនាក់ទំនង ៤. តើបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថានបានផ្តល់ព័ត៌មានអំពីដំណើរការនៃបណ្តឹងជូនអតិថិជនដែរឬទេ? (មាន/គ្មាន) ៥. កាលបរិច្ឆេទសំខាន់ៗនៃដំណើរការបណ្តឹង៖ <ol style="list-style-type: none"> ក. កាលបរិច្ឆេទនៃការទទួលបណ្តឹង ខ. កាលបរិច្ឆេទនៃការចេញលិខិតទទួលស្គាល់បណ្តឹង គ. កាលបរិច្ឆេទបញ្ចប់ការស្វែងរកអង្គហេតុ ឃ. កាលបរិច្ឆេទដែលគ្រឹះស្ថានបានជូនដំណឹងដល់អតិថិជនអំពីសេចក្តីសម្រេចលើបណ្តឹង ៦. សេចក្តីសង្ខេបនៃបណ្តឹង ៧. ឈ្មោះ និងតួនាទីមន្ត្រីទទួលបន្ទុកចាត់ចែងបណ្តឹង ៨. តើគ្រឹះស្ថានយល់ស្របលើមូលដ្ឋាននៃបណ្តឹងដែរឬទេ? (យល់ស្រប/ មិនយល់ស្រប) ៩. ការបញ្ចប់បណ្តឹង៖ <ol style="list-style-type: none"> ក. បណ្តឹងត្រូវបានដកនិងដោះស្រាយរួច ខ. បណ្តឹងត្រូវបានដក ប៉ុន្តែមិនអាចដោះស្រាយ គ. បណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយ និងទទួលយកដោយអតិថិជន ឃ. បណ្តឹងបានដោះស្រាយ ប៉ុន្តែមិនទទួលយកដោយអតិថិជន ១០. តើបណ្តឹងត្រូវបានរាយការណ៍ក្នុងរបាយការណ៍ប្រចាំត្រីមាស ជូនធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាដែរឬទេ ? (បាន/ មិនបាន)

៤

កំណត់ត្រានៃបណ្តឹង	
វិធីនៃការរៀបចំបណ្តឹង	<p>តើបណ្តឹងត្រូវដាក់នៅកន្លែងណា? ដោយរបៀបណា?</p> <p>១. ទីតាំងសាខា ឬកន្លែងផ្សេងៗទៀតដែលអតិថិជនបានប្តឹង</p> <p>២. វិធីប្តឹង៖</p> <ul style="list-style-type: none"> ក. ទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថាន <ul style="list-style-type: none"> - ទូរស័ព្ទ - ជួបផ្ទាល់ ខ. ទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច <ul style="list-style-type: none"> - អ៊ីម៉ែល - គេហទំព័រ - ផ្ញើសារ - ទូរសារ គ. ផ្ញើលិខិត
អម្មវត្ថុនៃបណ្តឹង	<p>កំណត់ពីបញ្ហាដែលត្រូវប្តឹង៖</p> <p>១. កំហុសផ្នែកគណនេយ្យ(ពិពណ៌នាអំពីកំហុស)</p> <p>២. ពន្យារពេលក្នុងការបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការ៖</p> <ul style="list-style-type: none"> ក. ដំណើរការឥណទាន ខ. ចេញមូលប្បទានបត្រ គ. ប្រាក់បញ្ញើ ឃ. កែតម្រូវគណនី ង. ផ្ទេរប្រាក់ ច. ចេញវិក្កយបត្រ/ របាយការណ៍ប្រចាំខែ <p>៣. ពេលបង្ហាញព័ត៌មាន-មិនបានផ្តល់មុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ</p> <p>៤. ការបង្ហាញព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់អំពី៖</p> <ul style="list-style-type: none"> ក. សោហ៊ុយ ខ. លក្ខខណ្ឌនៃកិច្ចសន្យា គ. អត្រាការប្រាក់/ វិធីសាស្ត្រគណនា

តំណក់ត្រាដែលមធុ្លីង	
	<p>៥. ព័ត៌មាននាំឲ្យមានការភាន់ច្រឡំ</p> <p>៦. សកម្មភាពប្រមូលឥណទានដោយការរំលោភបំពាន</p> <p>៧. ការគណនាអត្រាការប្រាក់ (សន្សំ និងឥណទាន)</p> <p>៨. ការតែបន្លំ</p> <p>៩. គុណភាពនៃសេវាកម្មផ្តល់ដោយបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថាន</p> <p>១០. ការរំលោភបំពាន</p> <p>១១. ល្មើសនឹងការសម្ងាត់អតិថិជន</p> <p>១២. សកម្មភាពលក់ផលិតផលនិងសេវា ដោយ៖</p> <p style="padding-left: 40px;">ក. គំរាមកំហែង</p> <p style="padding-left: 40px;">ខ. មិនមានការអនុញ្ញាត</p> <p style="padding-left: 40px;">គ. ផ្តល់ព័ត៌មាននាំឲ្យមានការភាន់ច្រឡំ</p> <p>១៣. មិនបានជូនដំណឹងត្រឹមត្រូវពីគោលនយោបាយ និងនីតិវិធី របស់គ្រឹះស្ថាន</p> <p>១៤. ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់)</p>
ប្រភេទផលិតផល ឬសេវាដែលទាញបាន	<p>ប្រភេទផលិតផល/សេវា៖</p> <p>១. ឥណទានឯកត្តជន</p> <p>២. ឥណទានអាជីវកម្មខ្នាតតូច</p> <p>៣. ភតិសន្យាហិរញ្ញវត្ថុ</p> <p>៤. ប័ណ្ណទូទាត់ប្រាក់</p> <p>៥. ប័ណ្ណឥណទាន</p> <p>៦. គណនីសន្សំ</p>

កំណត់ត្រានៃបណ្តឹង	
	<p>៧. គណនីចរន្ត</p> <p>៨. ការផ្ទេរប្រាក់</p> <p>៩. ការវិនិយោគ</p> <p>១០. ប្រតិបត្តិការធនាគារចល័ត</p> <p>១១. ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់)</p>