COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥

របាយការណ៍វាយតម្លៃ

ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងទី ៨ ដែលបានទទួលពាក់ព័ន្ធនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC លើ ឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) (គម្រោង IFC លេខ ២៧៨២៧) នៅកម្ពុជា

លេខគម្រោង IFC/MIGA: (IFC ២៧៨២៧)

អំពីការិយាល័យ ស៊ីអេអូ

ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា ដោះស្រាយវិវាទ (ស៊ីអេអូ) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យរបស់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និងទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) ដែលជាសមាជិកក្រុមធនាគារពិភពលោក។ យើងធ្វើការសម្របសម្រួលដំណោះស្រាយបណ្ដឹងពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងរបស់ IFC និង MIGA ដោយយុត្តិធម៌ ឥតលម្អៀង និងប្រកបដោយភាពស្ថាបនា លើកកម្ពស់លទ្ធផលផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមនៃគម្រោងទាំងនោះ និងបង្កើនគណនេយ្យភាពសាធារណៈ និងការរៀនសូត្រនៅ IFC និង MIGA។

ស៊ីអេអូ គឺជាការិយាល័យឯករាជ្យដែលរាយការណ៍ទៅកាន់ក្រុមប្រឹក្សានាយកប្រតិបត្តិរបស់ IFC និង MIGAដោយផ្ទាល់។ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល http://www.CAO-ombudsman.org/about-us.។

បញ្ជីអក្សរកាត់

CAO	Office of the Compliance Advisor Ombudsman	ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សាដោះស្រាយវិវាទ
IAM	Independent Accountability Mechanism	យន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ
IFC	International Finance Corporation	សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau	
MEF	Microfinance Enhancement Facility	ឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
MFI	Microfinance Institution	គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
MIGA	Multilateral Investment Guarantee Agency	ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី
MLF	Microfinance Liquidity Facility	ឥណទានសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
NBC	National Bank of Cambodia	ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
NPL	Non-Performing Loan	កម្ចីមិនដំណើរការ
PRASAC	KB PRASAC Bank Plc	ធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់ ម.ក
SEGR	Stakeholder Engagement and Grievance Redress	ការចូលរួមរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធ និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា

១. សេចក្តីសង្ខេប

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានទទួលបណ្តឹងចំនួនបួនពីបុគ្គលផ្សេងៗគ្នាចំនួនបួននាក់ ដែលសុទ្ធតែទាក់ទងនឹងគម្រោង និងអតិថិជនបន្តតែមួយ។ របាយការណ៍នេះពណ៌នាអំពីបណ្តឹងមួយក្នុងចំណោមបណ្តឹងទាំងនេះ (លេខសំណុំរឿង៖ កម្ពុជា MEF-០៨) ទាក់ទងនឹងការចោទប្រកាន់ការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចីបែបកេងប្រវ័ញ្ច និងបោកបញ្ឆោតក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជាដែលភ្ជាប់ទៅនឹងអតិថិជនបន្តរបស់ IFC គឺធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់ ម.ក ("ប្រាសាក់") ដែលជាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI) នៅកម្ពុជា។ នៅពេលដែលមានការដាក់បណ្តឹងនេះ IFC មានការប្រឈមផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយប្រាសាក់ តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួនលើឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) (គម្រោង IFC: MLF[1] លេខ ២៧៨២៧)។ ប្រាសាក់ បានសងកម្ចីរបស់ខ្លួនទៅ MEF នៅថ្ងៃទី១៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៤។ បច្ចុប្បន្ន ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ កំពុងអនុវត្តការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាព ទាក់ទងនឹងការអនុវត្តរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុចំនួន ៦ (ធនាគារ ៤ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ២) នៅកម្ពុជា។ ក្នុងនោះ ក៏មាន ប្រាសាក់ ផងដែរ។[2]

ដើមបណ្តឹងបានខ្ចីប្រាក់ពីប្រាសាក់នៅឆ្នាំ ២០១៧ ដែលគាត់អះអាងថាបានបង្កឱ្យមានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ រួមទាំងការបង្ខំឱ្យលក់ដីធ្លី ការបាត់បង់របរចិញ្ចឹមជីវិត និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់ការអប់រំរបស់កូនគាត់។ គាត់បានចោទប្រកាន់ថាការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចីបែបបោកបញ្ឆោតរបស់ ប្រាសាក់ រួមជាមួយនឹងការគំរាមកំហែងការបំភិតបំភ័យពីបុគ្គលិក និងការចាត់វិធានការផ្លូវច្បាប់ រួមទាំងការគំរាមលក់អចលនទ្រព្យបន្ថែមទៀត បានបង្កគ្រោះថ្នាក់យ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរដល់រូបគាត់ និងក្រុមគ្រួសារ។ នៅខែតុលា ឆ្នាំ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានកំណត់ថាបណ្តឹងនេះបំពេញគ្រប់លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យលក្ខណៈសម្បត្តិរបស់ខ្លួន និងមានខ្លឹមសារខុសពីបណ្តឹងដែលធ្លាប់បានដាក់មកការិយាល័យ ស៊ីអេអូ[3]។ ក្រោយការកំណត់លក្ខណៈសម្បត្តិនៅខែ តុលា ឆ្នាំ ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានចាប់ផ្តើមធ្វើការវាយតម្លៃលើបណ្តឹងនេះ។

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃបណ្តឹងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើមបណ្តឹង និងប្រាសាក់ បានបង្ហាញពីចំណាប់អារម្មណ៍ចង់ចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង។ អនុលោមតាមគោលនយោបាយរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ (កថាខណ្ឌ ៥៩ ទំព័រ ១៣)[4] បណ្តឹងនេះនឹងត្រូវដោះស្រាយដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។

ឆ្លើយតបទៅនឹងសំណើរបស់ដើមបណ្តឹង និងភាពចាំបាច់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ និងសង្គមដ៏រសើប ដែលប៉ះពាល់ដល់បុគ្គល និងក្រុមគ្រួសាររបស់ពួកគេ ក្រុមការងារដោះស្រាយវិវាទនឹងដោះស្រាយបណ្តឹងនីមួយៗក្នុងចំណោមបណ្តឹងទាំង ៤ ដែលបានទទួលនៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៤ ដាច់ដោយឡែកពីគ្នា ហើយក្នុងពេលជាមួយគ្នានោះធានាឱ្យមានការរៀបចំផ្នែកភស្តុភារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងការសម្របសម្រួលល្អសម្រាប់កិច្ចប្រជុំ ដើម្បីកាត់បន្ថយបន្ទុកលើភាគីទាំងអស់ និងជៀសវាងការធ្វើការងារច្រំដែលនៅក្នុងដំណើរការនេះ។

របាយការណ៍វាយតម្លៃនេះបង្ហាញពីទិដ្ឋភាពទូទៅនៃដំណើរការវាយតម្លៃ រួមទាំងការពណ៌នាអំពីគម្រោង បណ្តឹង វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ភាគីនានា និងជំហានបន្ទាប់។

---

[1] ដើមឡើយ គម្រោងលេខ ២៧៨២៧ លេចឡើងក្នុងការបង្ហាញព័ត៌មានដោយ IFC ក្នុងនាមជាឥណទានសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MLF)។ ក្រោយមក MLF ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះទៅជាឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) ហើយចាប់ពីពេលនោះមក ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះជាមូលនិធិសកលដែលគិតគូរពីយេនឌ័រ (GGSF)។ ការបង្ហាញព័ត៌មានដោយ IFC: https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827.

[2] ព័ត៌មានបន្ថែមស្តីពីសំណុំរឿងនេះ អាចរកបានតាម https://www.cao-ombudsman.org/cases/cambodia-financial-intermediaries-04

[3] កថាខណ្ឌ ៤២ (ឈ) នៃគោលនយោបាយ ស៊ីអេអូ ស្តីពីការទទួលយកបណ្តឹងដែលមានខ្លឹមសារផ្សេងៗគ្នា ក្នុងគ្រប់កាលៈទេសៈទាំងអស់។

[4] គោលនយោបាយរបស់ ស៊ីអេអូ: https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf

២. សារតារ

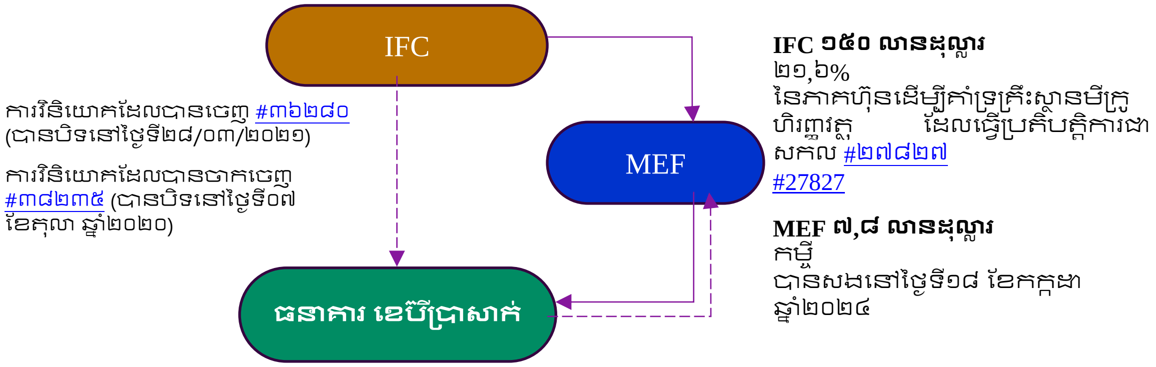
IFC មានទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់ ម.ក ("ប្រាសាក់") តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួនលើឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) (គម្រោង IFC: MLF លេខ ២៧៨២៧)។ MEF គឺជាកម្មវិធីសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុសកល ដែលផ្តួចផ្តើមឡើងដោយ IFC ធនាគារអភិវឌ្ឍន៍អាល្លឺម៉ង់ KfW និងធនាគារអភិវឌ្ឍន៍អូទ្រីស (OeEB)[5] ដើម្បីឆ្លើយតបនឹងវិបត្តិសន្ទនីយភាពឆ្នាំ២០០៨/២០០៩។ MEF មានគោលបំណងផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានរយៈពេលខ្លី និងមធ្យមដល់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទូទាំងពិភពលោក ដែលកំពុងជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការទទួលបានហិរញ្ញប្បទានទីផ្សារ។ IFC បានវិនិយោគ ១៥០ លានដុល្លារអាមេរិកលើភាគហ៊ុនប្រភេទ B ដែលនាំឱ្យមានការកាន់កាប់មូលធនក្នុង MEF ចំនួន ២១,៦%។ ការវិនិយោគនេះត្រូវបានអនុម័តនៅឆ្នាំ២០០៩ និងត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជា FI ក្រោមគោលនយោបាយចីរភាពឆ្នាំ២០០៦ របស់ IFC។

គិតត្រឹមថ្ងៃទី ១ ខែមករា ឆ្នាំ ២០២៤ MEF ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះទៅជាមូលនិធិសកលដែលគិតគូរពីយេនឌ័រ (GGSF) ដើម្បីរំលេចការផ្លាស់ប្តូរអាណត្តិដែលផ្តោតសំខាន់លើការវិនិយោគដែលគិតគូរពីយេនឌ័រ និងហិរញ្ញវត្ថុដែលមានការទទួលខុសត្រូវ។ ក្នុងចំណោមភាគហ៊ុន ១៥០ លានដុល្លាររបស់ខ្លួននៅក្នុង MEF IFC បានបម្លែង ៨០ លានដុល្លារជាភាគហ៊ុនក្នុង GGSF និងបានទទួលការទូទាត់សងចំនួន ៧០ លានដុល្លារ។ បច្ចុប្បន្ន IFC កាន់កាប់មូលធន ២៣,១% ក្នុង GGSF ជាមួយនឹងម្ចាស់ភាគហ៊ុនផ្សេងទៀតគឺ KfW (ដែលគ្រប់គ្រងការវិនិយោគភាគហ៊ុនថ្មីថ្មោងពីក្រសួងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចនៃសហព័ន្ធអាល្លឺម៉ង់ "BMZ") និង OeEB។

ប្រាសាក់ បានទទួលកម្ចីចំនួន ៨ លានដុល្លារអាមេរិកពី MEF និងបានសងកម្ចីនេះនៅថ្ងៃទី១៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៤ (រូបភាពទី ១៖ ទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ IFC ជាមួយប្រាសាក់)។

ប្រាសាក់[6] គឺជាក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ខេប៊ីគូកមីន កូរ៉េ ដែលជាធនាគារពាណិជ្ជថ្មីមួយនៅកម្ពុជា បង្កើតឡើងតាមរយៈការច្របាច់បញ្ចូលគ្នាដោយជោគជ័យរវាងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ ម.ក និងធនាគារខេប៊ីគូកមីន កម្ពុជា ម.ក។ ប្រាសាក់ ទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណពាណិជ្ជកម្មពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) និងបានទទួលការអនុម័តជាផ្លូវការពីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម (MoC) នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាសម្រាប់ការធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារនៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២៣។ ពីមុន គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ ម.ក គឺជាអតិថិជនផ្ទាល់របស់ IFC តាមរយៈកម្ចីចំនួនពីរ[7] ដែលត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីគាំទ្រការពង្រីកមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុរបស់ ប្រាសាក់ វិស័យកសិកម្ម និងផលបត្ររបស់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម។ IFC បានចាកចេញពីការវិនិយោគទាំងនេះនៅខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ និងខែមីនា ឆ្នាំ២០២១។ ប្រតិបត្តិការទូទាត់សងដោយអតិថិជនបន្ត បានធ្វើឡើងនៅដំណាក់កាលកំណត់លក្ខណៈសម្បត្តិដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។

រូបភាពទី១៖ ទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ IFC ជាមួយប្រាសាក់



[5] MEF គឺជាឧបករណ៍ពិសេសមួយដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅ Luxembourg. Webpage: https://www.meffund.com/mission.php
[6] https://www.kbprasacbank.com.kh/en/bank-overview/profile/
[7] https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/36280/prasac-sr-loan-3; and https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/38235/prasac-ab-loan

៣. គោលបំណង និងវិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

៣.១ គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃ

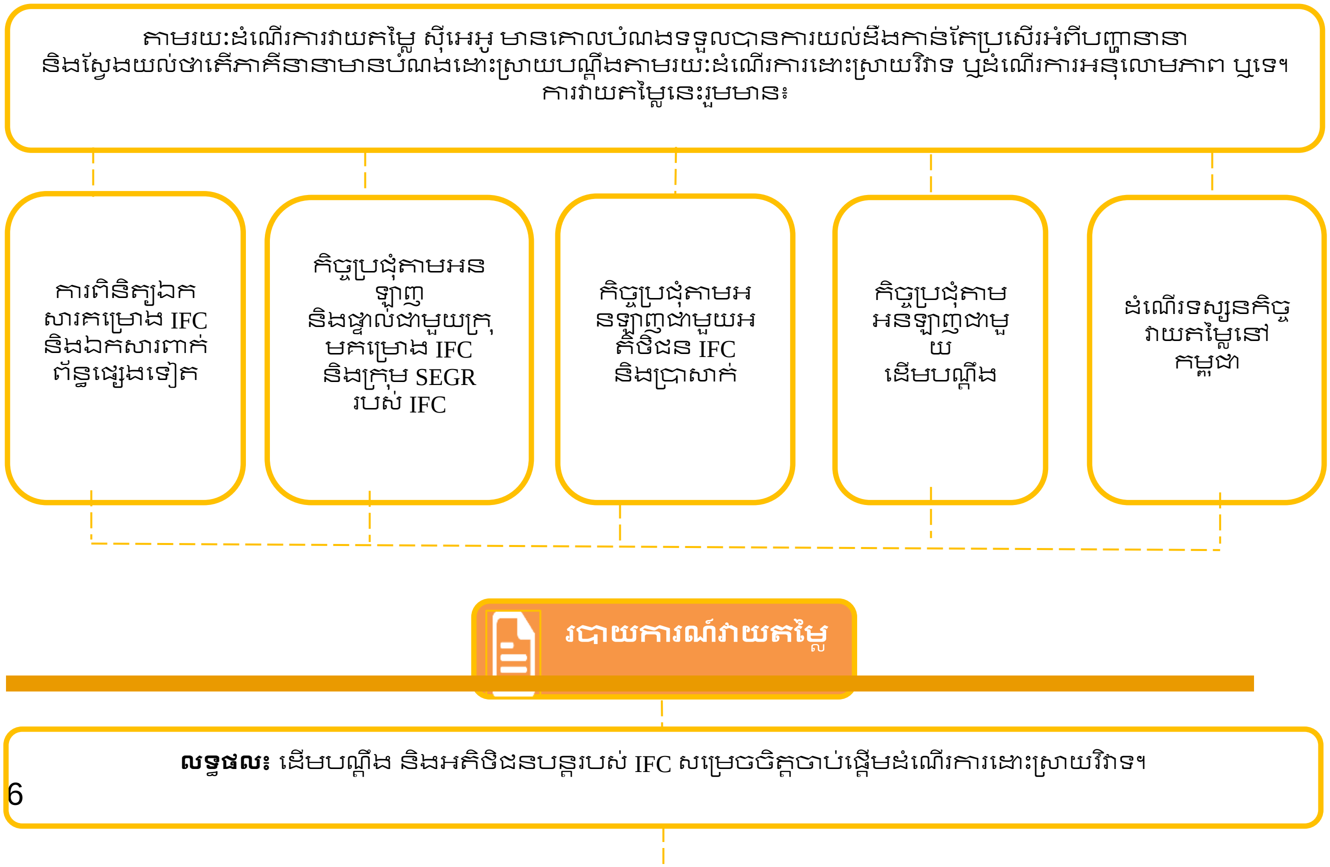
គោលបំណងនៃដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ គឺដើម្បីបង្កើតការយល់ដឹងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយអំពីបញ្ហា និងក្តីកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹង ប្រមែប្រមូលព័ត៌មានស្តីពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ និងកំណត់ថាតើដើមបណ្តឹង និងអតិថិជនបន្ទរបស់ IFC មានបំណងចង់បន្តដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលសម្របសម្រួលដោយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឬថាតើបណ្តឹងនេះ គួរត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ សម្រាប់ការវាយតម្លៃស្តង់ដារអនុវត្តន៍ការងាររបស់ IFC (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ)។

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ មិនរួមបញ្ចូលការវិនិច្ឆ័យលើលក្ខណៈសម្បត្តិនៃបណ្តឹងនោះទេ។ ផ្ទុយទៅវិញ ដំណើរការព្យាយាមស្វែងយល់ពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ភាគីនានា និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងការធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយផ្អែកលើព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ និងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយស្តីពីរបៀបដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើង។

៣.២ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

រូបភាពទី ២ បង្ហាញពីវិធីសាស្ត្រ និងអភិក្រមដែលត្រូវអនុវត្តនៅក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។

រូបភាពទី ២៖ ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ



ការវាយតម្លៃត្រូវបានធ្វើឡើងដោយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកបកប្រែក្នុងស្រុកនៅកម្ពុជា ដែលបានជួយដល់ការបកប្រែឯកសារ និងការបកប្រែផ្ទាល់មាត់ជាភាសាខ្មែរ ទៅតាមតម្រូវការ។ ក្រុមការិយាល័យ ស៊ីអេអូ និងអ្នកបកប្រែបានប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភាគីនានា និងប្រមូលព័ត៌មាន តាមរយៈកិច្ចសន្ទនាស៊ីជម្រៅតាមអនឡាញ និងការចុះបេសកកម្មទៅទីតាំង នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ ២០២៤។

៤. ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ដើមបណ្ដឹង

ដើមបណ្ដឹងបានខ្ចីប្រាក់ពីប្រាសាក់នៅឆ្នាំ ២០១៧ ដើម្បីទ្រទ្រង់អាជីវកម្មសាងសង់របស់គាត់។ គាត់អះអាងថា កម្ចីនេះបានបង្កឱ្យមានការលំបាក រួមទាំងការបង្ខំឱ្យលក់ដីធ្លី ការបាត់បង់របរចិញ្ចឹមជីវិត និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់ការអប់រំរបស់កូនគាត់។ ដើមបណ្ដឹងបានចោទប្រកាន់ថា ការអនុវត្តការផ្ដល់កម្ចីបែបកេងប្រវ័ញ្ច និងបោកបញ្ឆោតរបស់ប្រាសាក់ ដែលរួមមានការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យពីបុគ្គលិក ព្រមទាំងការចាត់វិធានការផ្លូវច្បាប់ និងការគំរាមលក់អចលនទ្រព្យបន្ថែមទៀត ដោយសារតែគាត់គ្មានលទ្ធភាពសង បានបង្កផលជះអវិជ្ជមានលើរូបគាត់ និងក្រុមគ្រួសារ។ លើសពីនេះទៀត គាត់បានគូសបញ្ជាក់ពីកង្វះខាតយន្តការដ៏មានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការដោះស្រាយក្ដីកង្វល់របស់គាត់។ បញ្ហាដែលដើមបណ្ដឹងបានលើកឡើងក្នុងបណ្ដឹងរបស់គាត់ និងត្រូវបានចែករំលែកដោយផ្ទាល់ជាមួយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ មានពន្យល់ដូចខាងក្រោម។

<u>ការបាត់បង់ដីធ្លី និងរបរចិញ្ចឹមជីវិត</u>

ដើមបណ្ដឹងពន្យល់ថា បន្ទាប់ពីបានខ្ចីប្រាក់ពីប្រាសាក់ គាត់ចាប់ផ្ដើមជួបការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុនៅពេលដែលអតិថិជនរបស់គាត់គ្មានលទ្ធភាព បង់ប្រាក់ឱ្យគាត់ មួយភាគធំគឺបណ្ដាលមកពីផលប៉ះពាល់សេដ្ឋកិច្ចដោយ សារជំងឺកូវីដ-១៩។ ជាលទ្ធផល គាត់មិនអាចទូទាត់សងប្រាក់ដែលគាត់បានខ្ចីពីប្រាសាក់បានឡើយ។ នៅឆ្នាំ ២០២៣ ប្រាសាក់បានចាប់ផ្ដើមចាត់វិធានការផ្លូវច្បាប់ប្រឆាំងនឹងរូបគាត់ដោយសារការមិនបង់ប្រាក់ ដែលធ្វើឱ្យគាត់ត្រូវបង្ខំចិត្តលក់ដីធ្លី និងទ្រព្យសម្បត្តិដែលបង្កើតប្រាក់ចំណូលផ្សេងទៀតក្រោមការគាបសង្កត់ ដើម្បីទូទាត់សងកម្ចីនោះ។ ដើមបណ្ដឹងបានបន្ថែមទៀតថា គាត់មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានគេបង្ខំឱ្យលក់ទ្រព្យសម្បត្តិដែលបង្កើតប្រាក់ចំណូលទាំងនេះក្នុងតម្លៃទាបជាងតម្លៃទីផ្សារ និងយកប្រាក់ទាំងអស់ពីការលក់នោះទៅទូទាត់សងប្រាសាក់។ ទោះបីជាមានការទូទាត់សងក៏ដោយ តែគាត់បានគូសបញ្ជាក់ថា គាត់នៅតែជំពាក់ប្រាក់ប្រាសាក់ មានប្រវត្តិឥណទានមិនល្អ ដែលប៉ះពាល់ដល់លទ្ធភាពរបស់គាត់ក្នុងការស្វែងរកហិរញ្ញប្បទានបន្ថែម និងបានបាត់បង់ប្រាក់ចំណូលពីការលក់ទ្រព្យសម្បត្តិ ដែលធ្វើឱ្យគាត់កាន់តែមានការលំបាកផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចបន្ថែមទៀត។ ដើមបណ្ដឹងបានគូសបញ្ជាក់ថា ប្រាសាក់មិនអនុញ្ញាតឱ្យគាត់ប្រើចំណូលពីការលក់ដីធ្លីដើម្បីសងប្រាក់ដើមនៃកម្ចីរបស់គាត់ឡើយ ដែលធ្វើឱ្យលក្ខខណ្ឌនៃការទូទាត់សងរបស់គាត់កាន់តែអាក្រក់ថែមទៀត។ នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០២៤ សាលក្រមតុលាការបានតម្រូវឱ្យគាត់ទូទាត់សងបំណុល ពុំនោះទេ គាត់នឹងត្រូវរ៉ាប់រងថ្លៃចំណាយបន្ថែម។ ដើមបណ្ដឹងចង់ប្ដឹងឧទ្ធរណ៍លើសេចក្ដីសម្រេចរបស់តុលាការ ប៉ុន្តែគាត់មិនអាចបន្តសំណុំរឿងនេះបានទេ ព្រោះខ្វះខាតហិរញ្ញវត្ថុ។ គាត់បានពន្យល់ថា គាត់មិនមានលទ្ធភាពបង់ថ្លៃសេវាផ្លូវច្បាប់ដែលទាក់ទងនឹងការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ឡើយ។ ចាប់តាំងពីខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០២៤ មក គាត់មិនអាចទូទាត់សងបន្ថែមទៀតទៅប្រាសាក់បានទេ ដោយលើកឡើងពីការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដែលកំពុងបន្ត។ គាត់រាយការណ៍ថា គាត់កំពុងត្រដររខ្យល់

ដើម្បីផ្គត់ផ្គង់តម្រូវការមូលដ្ឋាន រួមទាំងអាហារ សម្រាប់គ្រួសាររបស់គាត់ហើយក្នុងពេលជាមួយគ្នានោះ ប្រឈមនឹងសម្ពាធជាប្រចាំពីប្រាសាក់ឱ្យទូទាត់សងប្រាក់ដែលជំពាក់។

<u>ផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់ការអប់រំរបស់កូន</u>

យោងតាមដើមបណ្តឹង កម្ចីពីប្រាសាក់ក៏បានប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់លទ្ធភាពរបស់គាត់ក្នុងការផ្តល់ឱកាសអប់រំបន្ថែមសម្រាប់កូនស្រីរបស់គាត់ផងដែរ។ ដើមបណ្តឹងបានថ្លែងថា កូនស្រីរបស់គាត់ត្រូវបានបង្ខំឱ្យឈប់រៀនដោយសារខ្វះធនធានហិរញ្ញវត្ថុដើម្បីបន្តការសិក្សា។

<u>ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ</u>

លើសពីនេះ ដើមបណ្តឹងពណ៌នាថា គាត់ត្រូវប្រឈមនឹងការគំរាមកំហែងជាច្រើនលើកពីបុគ្គលិកប្រាសាក់ថានឹងរឹបអូសដីធ្លីបន្ថែមទៀតរបស់គាត់ដែលកំពុងត្រូវបានដាក់ជាទ្រព្យបញ្ចាំ ប្រសិនបើគាត់មិនទូទាត់សងបំណុល។ ដើមបណ្តឹងជឿថា សម្ពាធពីមន្ត្រីឥណទានរបស់ប្រាសាក់អាចជំរុញដោយប្រាក់រង្វាន់ដែលពួកគេទទួលបានសម្រាប់ការទូទាត់សងកម្ចី។ នេះអាចពន្យល់ពីការខិតខំប្រឹងប្រែងយ៉ាងខ្លាំងរបស់ពួកគេដើម្បីបង្ខំឱ្យគាត់សងប្រាក់។ គាត់បានចែករំលែកបន្ថែមថា ការគំរាមកំហែងដដែលៗពីបុគ្គលិកប្រាសាក់ថានឹងលក់ដីធ្លីបន្ថែមទៀតរបស់គាត់ ធ្វើឱ្យគាត់ងាយប្រឈមនឹងការបាត់បង់អចលនទ្រព្យដ៏មានតម្លៃដែលជាប្រភពប្រាក់ចំណូលសំខាន់ៗ។ នៅពេលគាត់បានដាក់បណ្តឹងទៅការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើមបណ្តឹងបានស្នើសុំឱ្យរក្សាព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់គាត់ជាការសម្ងាត់ដោយសារការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ គាត់បានយល់ព្រមបង្ហាញព័ត៌មានរបស់គាត់ និងព័ត៌មានលម្អិតនៃ បណ្តឹងប្រឆាំងនឹងប្រាសាក់ ក្នុងអំឡុងដំណើរទស្សនកិច្ចវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៤។

<u>កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងអសារបង់ក្នុងការដោះស្រាយស្ថានការណ៍នេះ</u>

ដើមបណ្តឹងបានអះអាងថា គាត់បានព្យាយាមច្រើនដងដើម្បីរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីរបស់គាត់ជាមួយប្រាសាក់ឡើងវិញ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ យោងតាមដើមបណ្តឹង ប្រាសាក់បានបដិសេធសំណើជាច្រើនរបស់គាត់ក្នុងការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ ដោយលើកឡើងពីកង្វះការអនុម័តពីថ្នាក់គ្រប់គ្រង។ ដើមបណ្តឹងបានគូសបញ្ជាក់ថា គាត់មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានបោកបញ្ឆោតដោយការបដិសេធរបស់ប្រាសាក់ ក្នុងការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ ព្រោះពីមុនគាត់ត្រូវបានធានាដោយមន្ត្រីឥណទានរបស់ប្រាសាក់ថា ប្រសិនបើគាត់លក់ទ្រព្យសម្បត្តិរបស់គាត់ គាត់នឹងត្រូវបានផ្តល់ការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ។ ដើមបណ្តឹងបានព្យាយាមចរចាជាមួយប្រាសាក់បន្ថែមទៀត ដើម្បីដកយកប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិដីធ្លីមួយកន្លែងក្នុងចំណោមប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិដីធ្លីមួយចំនួនដែលកំពុងត្រូវបានដាក់ជាទ្រព្យបញ្ចាំ ដើម្បីឱ្យគាត់អាចលក់ដីនោះ និងប្រើចំណូលដែលបានពីការលក់ដីនោះ ដើម្បីបង្កើនដើមទុនសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់គាត់។ ទោះយ៉ាងណា គាត់បានថ្លែងថា សំណើនេះក៏ត្រូវបានបដិសេធដែរ។ លើសពីនេះទៀត ដើមបណ្តឹងបានទាក់ទងទៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) ដើម្បីព្យាយាមដោះស្រាយស្ថានភាពរបស់គាត់ ប៉ុន្តែត្រូវបានជម្រាបថាពួកគេមិនអាចធ្វើអន្តរាគមន៍បានទេ ព្រោះបញ្ហានេះស្ថិតនៅក្រៅដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ពួកគេ ដោយសារតែនីតិវិធីតុលាការដែលកំពុងបន្ត។

៥. ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជន IFC/MIGA និង/ឬអតិថិជនបន្ត

ក្នុងអំឡុងដំណាក់កាលវាយតម្លៃ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ បានចូលរួមជាមួយអតិថិជនរបស់ IFC គឺ MEF និងអតិថិជនបន្តរបស់ពួកគេ គឺប្រាសាក់។ អ្នកគ្រប់គ្រងមូលនិធិរបស់ MEF បានបង្ហាញពីការយល់ដឹង និងការគាំទ្ររបស់ពួកគេចំពោះដំណើរការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ

និងបានជួយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ក្នុងការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជនចាស់របស់ពួកគេ គឺប្រាសាក់។

ឆ្លើយតបទៅនឹងក្តីកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹងទាក់ទងនឹងការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ ប្រាសាក់បានថ្លែងថា វាជាការលំបាកក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហានេះដោយមិនមានព័ត៌មានលម្អិតស្តីពីស្ថានភាពរបស់អ្នកខ្ចីម្នាក់ៗ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ ទាក់ទងនឹងការព្រួយបារម្ភដែលបានលើកឡើងស្តីពីការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចី និងការប្រមូលប្រាក់បែបកេងប្រវ័ញ្ច ប្រាសាក់បានផ្តល់ការពន្យល់ដូចខាងក្រោមអំពីគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ខ្លួន។

<u>គោលនយោបាយស្តីពីការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ</u>

ប្រាសាក់បានចែករំលែកជាមួយការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ថា គោលនយោបាយរបស់ខ្លួនអនុញ្ញាតឱ្យមានការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញជាមួយអ្នកខ្ចី។ បច្ចុប្បន្ន ផលបត្រកម្ចីរបស់ពួកគេប្រមាណ ៩,៤% ស្មើនឹងប្រហែល ៣៧.០០០ កម្ចី ត្រូវបានរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញ។ ប្រាសាក់បានធានាចំពោះការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ថា ដំណើរការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញនេះអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) និងបានពន្យល់ថា ចំណុចសំខាន់ៗនៃការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញរួមមានការពន្យារពេលសងដែលកម្ចីត្រូវបានពន្យារពេលពីរឆ្នាំ ហើយក្នុងអំឡុងពេលនោះ អ្នកខ្ចីបង់តែការប្រាក់ ចំណែកថ្លៃពិន័យទាំងអស់ត្រូវបានលើកលែង។ ប្រាសាក់បានថ្លែងទៀតថា ក្រោយអំឡុងពេលនោះ អ្នកខ្ចីចាប់ផ្តើមបង់ទាំងប្រាក់ដើម និងការប្រាក់ ក្រោមការរំពឹងថា ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ចប្រសើរឡើង។ ប្រាសាក់ក៏បានសង្កត់ធ្ងន់ផងដែរថា ជាទូទៅ សំណើសុំរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញត្រូវបានទទួលយក ទោះបីជាកម្ចីដែលត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាកម្ចីមិនដំណើរការ (NPLs) មិនមែនជាគោលដៅសម្រាប់ការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញក៏ដោយ។ យោងតាមប្រាសាក់ ក្នុងករណីខ្លះ អ្នកខ្ចីអាចបដិសេធមិនសងប្រាក់កម្ចីរបស់ពួកគេ ដែលខុសពីដំណើរការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ។

ប្រាសាក់បានថ្លែងថា នៅក្នុងពេលមានការលំបាកផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច អ្នកខ្ចីមានជម្រើសក្នុងការចរចាលក្ខខណ្ឌទូទាត់សងជាមួយមន្ត្រីឥណទានរៀងៗខ្លួន ដែលត្រូវបានកែសម្រួលទៅតាមសមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់ពួកគេ។ ប្រសិនបើអ្នកខ្ចីមិនអាចធ្វើការទូទាត់សងលើសពី ១៧៩ ថ្ងៃ ស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានលើកមកពិភាក្សាទៅតាមករណីនីមួយៗជាមួយបុគ្គលិកប្រាសាក់ ដើម្បីស្វែងរកជម្រើសបន្ថែម។ ដំណើរការប្រមូលប្រាក់កម្ចីរបស់ប្រាសាក់ រួមមានការទៅជួបអ្នកខ្ចីដោយផ្ទាល់ ដើម្បីស្វែងយល់ពីការលំបាករបស់ពួកគេ និងដើម្បីផ្តល់ជម្រើសរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញ ឬដំណោះស្រាយតាមរយៈការចរចាផ្សេងទៀត។

<u>ការវាយតម្លៃកម្ចី និងទ្រព្យបញ្ចាំ</u>

ប្រាសាក់បានពន្យល់ថា ដំណើរការវាយតម្លៃកម្ចីរបស់ខ្លួន រួមមានការវាយតម្លៃទាំងសមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់អ្នកខ្ចី និងទ្រព្យបញ្ចាំដែលបានផ្តល់។ ខណៈដែលកម្ពុជាដាក់ឱ្យដំណើរការ "ទីផ្សារទ្រព្យបញ្ចាំ" ដែលជាទូទៅ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្អែកលើទ្រព្យបញ្ចាំសម្រាប់ការអនុម័តកម្ចី ប្រាសាក់ផ្តោតអាទិភាពលើសមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់អ្នកខ្ចី នៅពេលអនុម័តកម្ចី។ ប្រាសាក់បានគូសបញ្ជាក់ថា ពួកគេទទួលយកទ្រព្យបញ្ចាំដីធ្លីទាំងពីរប្រភេទ គឺប្លង់ "ទន់" និងប្លង់ "រឹង"។ ប្លង់ទន់ត្រូវបានវាយតម្លៃស្មើនឹង ៣៥% នៃតម្លៃដី ចំណែកប្លង់រឹងត្រូវបានវាយតម្លៃរហូតដល់ ៥០% នៃតម្លៃដី។ ជាទូទៅ ការវាយតម្លៃទ្រព្យបញ្ចាំត្រូវបានវាយតម្លៃដោយមន្ត្រីឥណទានរបស់ប្រាសាក់ ទោះបីជានៅតំបន់ខ្លះ ស្ថាប័នតតីយជនអាចធ្វើការវាយតម្លៃនេះក៏ដោយ។ ប្រាសាក់បានពន្យល់ថា ពួកគេមិនរឹបអូសទ្រព្យបញ្ចាំទេ ព្រោះមានតែតុលាការទេដែលមានសិទ្ធិអំណាចក្នុងការរឹបអូសទ្រព្យសម្បត្តិដែលត្រូវបានប្រើជាទ្រព្យបញ្ចាំ។ ទ្រព្យបញ្ចាំត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាចម្បងជាឧបករណ៍ដាក់ពិន័យដើម្បីធានាការទូទាត់សង។

<u>បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកខ្ចី និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា</u>

ប្រាសាក់បានចែករំលែកជាមួយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ថា ពួកគេផ្តល់បណ្តាញជាច្រើនសម្រាប់ឱ្យអ្នកខ្ចីដាក់បណ្តឹងតវ៉ា រួមទាំងបណ្តាញទូរស័ព្ទទាន់ហេតុការណ៍ និងគណនី Facebook។ នៅពេលទទួលបានបណ្តឹងតវ៉ា វាត្រូវបានបញ្ជូនទៅផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន និងបន្ទាប់មក បញ្ជូនទៅនាយកធនាគារ។ បន្ទាប់មក នាយកធនាគារជូនដំណឹងទៅមន្ត្រីឥណទាន ដែលនឹងចុះជួបអ្នកខ្ចីដើម្បីវាយតម្លៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង។

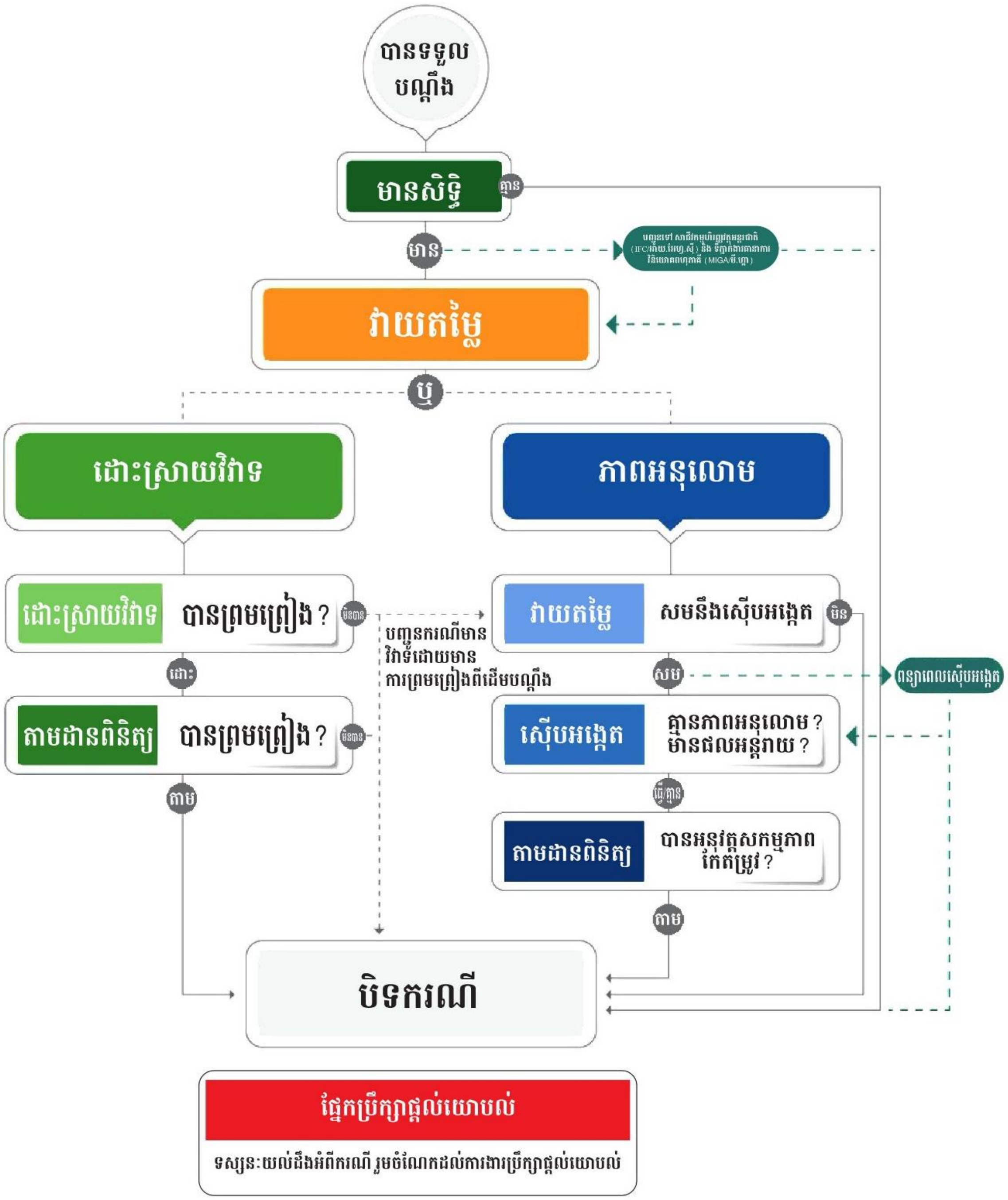
<u>កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងផ្នែកអប់រំ</u>

ប្រាសាក់បានថ្លែងថា ក្រៅពីកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងក្នុងការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធ និងការប្រមូលកម្ចីឡើងវិញ ពួកគេក៏ចូលរួមក្នុងគំនិតផ្តួចផ្តើមអប់រំ និងការកសាងសមត្ថភាពផងដែរ។ យោងតាមប្រាសាក់ ពួកគេបានចូលរួមជាមួយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ដើម្បីរៀបចំការបណ្តុះបណ្តាល និងសិក្ខាសាលា ជាមួយស្ថាប័នថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដើម្បីជួយអ្នកខ្ចីបង្កើនជំនាញគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ ជាពិសេសពាក់ព័ន្ធនឹងរបៀបប្រើប្រាស់កម្ចីពីធនាគារ ឬគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ។

៦. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងជំហានបន្ទាប់

ដើមបណ្តឹង និងប្រាសាក់ បានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ។ ដូច្នេះ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងផ្ទេរបណ្តឹងនេះទៅមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ អនុលោមតាមគោលនយោបាយរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។ ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការសន្ទនា រួមទាំងការជួយដល់ភាគីនានាក្នុងការត្រៀមខ្លួនសម្រាប់ការសន្ទនា ការឯកភាពគ្នាលើគោលការណ៍សំខាន់ៗ និងវិសាលភាពនៃការសន្ទនា និងការធ្វើការជាមួយគ្នាតាមបែបសហការ ដើម្បីឈានដល់ការដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង និងមានសង្ខេបក្នុងរបាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ។

៧. ឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ



យោងតាមគោលនយោបាយយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (ស៊ីអេអូ) របស់ IFC/MIGA ជំហានខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្តជាទូទៅក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងបណ្តឹងដែលបានទទួលៈ

ជំហានទី ១ៈ **ការទទួលស្គាល់**ថា បានទទួលបណ្តឹង។

ជំហានទី ២ៈ **លក្ខណៈសម្បត្តិៈ** ការកំណត់ថា តើបណ្តឹងសមនឹងមានការវាយតម្លៃក្រោមអាណត្តិរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឬទេ (មិនលើសពី ១៥ ថ្ងៃធ្វើការ)។

ជំហានទី ៣ៈ **ការវាយតម្លៃៈ** ការវាយតម្លៃបញ្ហា និងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធក្នុងការយល់ដឹង និងកំណត់ថាតើពួកគេចង់ស្វែងរកដំណោះស្រាយដែលមានការព្រមព្រៀងគ្នា តាមរយៈដំណើរការបែប សហការដែលរៀបចំដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ឬថាតើករណីនេះគួរត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដើម្បីពិនិត្យមើលការត្រួតពិនិត្យត្រឹមត្រូវផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់ IFC/MIGA។ ការវាយតម្លៃអាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៩០ ថ្ងៃធ្វើការ និងអាចពន្យារពេលបាន ៣០ ថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមទៀត ប្រសិនបើបន្ទាប់ពីរយៈពេល ៩០ ថ្ងៃធ្វើការ (១) ភាគីទាំងអស់បញ្ជាក់ថា ការដោះស្រាយបណ្តឹងទំនងជាអាចធ្វើទៅបាន ឬ (២) ភាគីណាមួយបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ចង់ដោះស្រាយវិវាទ ហើយភាគីម្ខាងទៀតអាចនឹងយល់ព្រម។

ជំហានទី ៤ៈ **ការសម្របសម្រួលដំណោះស្រាយៈ** ប្រសិនបើភាគីទាំងអស់ជ្រើសរើសបន្តដំណើរការបែបសហការ មុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ នឹងចាប់ផ្តើមឡើង។ ជាទូទៅ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទផ្អែកលើ ឬផ្តួចផ្តើមដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា និង/ឬគោលការណ៍សំខាន់ៗដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមករវាងភាគីទាំងអស់។ វាអាចរួមបញ្ចូលការសម្របសម្រួល/ការផ្សះផ្សារ ការស្រាវជ្រាវរកការពិតរួមគ្នា ឬវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយផ្សេងទៀតដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា ដែលនាំទៅដល់កិច្ចព្រមព្រៀងដោះស្រាយ ឬគោលដៅផ្សេងទៀត ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក និងសមស្រប។ គោលបំណងចម្បងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយប្រភេទបញ្ហាទាំងនេះ គឺការដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង និងបញ្ហាសំខាន់ៗផ្សេងទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងបណ្តឹងដែលបានកត់សម្គាល់ ក្នុងអំឡុងពេលវាយតម្លៃ ឬដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ តាមរបៀបដែលអាចទទួលយកបានដោយភាគីដែលរងផលប៉ះពាល់។

ឬ

ការវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាពៈ ប្រសិនបើភាគីទាំងអស់ជ្រើសរើសយកដំណើរការស៊ើបអង្កេត បណ្តឹងនឹងត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ។ បណ្តឹងក៏ត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពផងដែរ នៅពេលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទបង្កើតបានជាការព្រមព្រៀងដោយផ្នែក ឬគ្មានការព្រមព្រៀង។ សមាជិកសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់យ៉ាងតិចម្នាក់ត្រូវតែផ្តល់ការយល់ព្រមជាក់លាក់សម្រាប់ការផ្ទេរបណ្តឹងនេះ លើកលែងតែការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ដឹងពីក្តីកង្វល់ចំពោះការគំរាមកំហែង និងការសងសឹក។ មុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេអូ ពិនិត្យមើលការអនុលោមតាមគោលនយោបាយបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់ IFC/MIGA វាយតម្លៃផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ និងស្នើសកម្មភាពកែតម្រូវទៅតាមភាពសមស្រប ដោយអនុវត្តតាមដំណើរការបីជំហាន។ ទីមួយ ការវាយតម្លៃអនុលោមភាពកំណត់ថាតើចាំបាច់ត្រូវមានការស៊ើបអង្កេតបន្ថែម ឬទេ។ ការវាយតម្លៃអាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៤៥ ថ្ងៃធ្វើការ និងអាចពន្យារពេលបាន ២០ ថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមទៀត ក្នុងករណីលើកលែង។ ទីពីរ ប្រសិនបើចាំបាច់ត្រូវមាន

ការស៊ើបអង្កេត ការវាយតម្លៃត្រូវអមមកជាមួយនឹងការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាពយ៉ាងស៊ីជម្រៅលើការអនុវត្តការងាររបស់ IFC/MIGA។ របាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតនឹងត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ រួមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA និងផែនការសកម្មភាពដើម្បីកែតម្រូវការរកឃើញការមិនអនុលោមតាម និងផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីបី ក្នុងករណីរកឃើញការមិនអនុលោមតាម និងផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ ការិយាល័យស៊ីអេអូ នឹងតាមដានការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

ជំហានទី ៥៖ **ការត្រួតពិនិត្យ និងការតាមដានបន្ត**

ជំហានទី ៦៖ **សេចក្តីសន្និដ្ឋាន/ការបិទសំណុំរឿង**