

ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥

## របាយការណ៍វាយតម្លៃ

ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងទី ៦  
ដែលបានទទួលពាក់ព័ន្ធនឹងការវិនិយោគរបស់ IFC លើ  
គណនាសម្រាប់ក្រុមហ៊ុនរ៉ែ (MEF) (គម្រោង IFC លេខ  
២៧៨២៧) នៅកម្ពុជា

## អំពីការិយាល័យ ស៊ីអេមូ

ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា ដោះស្រាយវិវាទ (ស៊ីអេមូ) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យរបស់សាធារណរដ្ឋកម្ពុជា ហើយវាជាអង្គការ (IFC) និងទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពាណិជ្ជកម្ម (MIGA) ដែលជាសមាជិកក្រុមធនាគារពិភពលោក។ យើងធ្វើការសម្របសម្រួលដំណោះស្រាយបណ្តឹងពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងរបស់ IFC និង MIGA ដោយយុត្តិធម៌ ឥតលម្អៀង និងប្រកបដោយភាពស្មោះត្រង់ លើកកម្ពស់លទ្ធផលផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមនៃគម្រោងទាំងនោះ និងបង្កើនគណនេយ្យភាពសាធារណៈ និងការរៀនសូត្រនៅ IFC និង MIGA។

ស៊ីអេមូ គឺជាការិយាល័យឯករាជ្យដែលរាយការណ៍ទៅកាន់ក្រុមប្រឹក្សានាយកប្រតិបត្តិរបស់ IFC និង MIGA ដោយផ្ទាល់។ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល <http://www.CAO-ombudsman.org/about-us> ។



## បញ្ជីអក្សរកាត់

|        |                                                 |                                                         |
|--------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| CAO    | Office of the Compliance Advisor<br>Ombudsman   | ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា<br>ដោះស្រាយវិវាទ          |
| 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<br>Agency     | ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី                        |
| MLF    | Microfinance Liquidity Facility                 | ឥណទានសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ                        |
| NBC    | National Bank of Cambodia                       | ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា                                     |
| NPL    | Non-Performing Loan                             | កម្មវិធីនិងដំណើរការ                                     |
| PRASAC | KB PRASAC Bank Plc                              | ធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់ ម.ក                                |
| SEGR   | Stakeholder Engagement and Grievance<br>Redress | ការចូលរួមរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធ<br>និងការដោះស្រាយបណ្តឹងគំរាម |

## ១. សេចក្តីសង្ខេប

នៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ បានទទួលបណ្តឹងចំនួនបួនពីបុគ្គលផ្សេងៗគ្នាចំនួនបួននាក់ ដែលសុទ្ធតែទាក់ទងនឹងគម្រោង និងអភិវឌ្ឍន៍បន្តតែមួយ។ របាយការណ៍នេះពណ៌នាអំពីបណ្តឹងមួយក្នុងចំណោមបណ្តឹងទាំងនោះ (លេខសំណុំរឿង៖ កម្ពុជា MEF-06) ទាក់ទងនឹងការបោះប្រកាន់ការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចីបែប កេងប្រវ័ញ្ច និងបោកបញ្ឆោតក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ដែលភ្ជាប់ទៅនឹងអភិវឌ្ឍន៍បន្តរបស់ IFC គឺធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់ ម.ក ("ប្រាសាក់") ដែលជាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MFI) នៅកម្ពុជា។ នៅពេលដែលមានការដាក់បណ្តឹងនេះ IFC មានការប្រឈមផ្នែក ហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយប្រាសាក់ តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួនលើឥណទានពង្រឹង មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) (គម្រោង IFC: MLF<sup>1</sup> លេខ ២៧៨២៧)។ ប្រាសាក់ បានសងកម្ចីរបស់ខ្លួនទៅ MEF នៅថ្ងៃទី១៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៤។ បច្ចុប្បន្ន ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ កំពុងអនុវត្ត ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាព ទាក់ទងនឹងការអនុវត្តរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុចំនួន ៦ (ធនាគារ ៤ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ២) នៅកម្ពុជា។ ក្នុងនោះ ក៏មាន ប្រាសាក់ ផងដែរ។<sup>2</sup>

ដើមបណ្តឹងបានខ្ចីប្រាក់ជាច្រើនពីប្រាសាក់នៅចន្លោះឆ្នាំ ២០១៦ និង ២០២០ ដែលគាត់អះអាងថា បានបង្កឱ្យមានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ រួមទាំងការបាត់បង់របរចិញ្ចឹមជីវិត និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់ការអប់រំរបស់កូនគាត់។ គាត់បានចោទប្រកាន់ថា ការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចីបែបបោកបញ្ឆោតរបស់ប្រាសាក់ ការគំរាមកំហែង ការបំភិតបំភ័យពីបុគ្គលិក និងអាជ្ញាធរ និងយន្តការដែលគ្មានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ បានបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់ រូបគាត់ និងក្រុមគ្រួសារ។ នៅខែតុលា ឆ្នាំ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ បានកំណត់ថា បណ្តឹងនេះបំពេញគ្រប់លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យលក្ខណៈសម្បត្តិរបស់ខ្លួន និងមានខ្លឹមសារខុសពីបណ្តឹងដែល ធ្លាប់បានដាក់មកការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ។<sup>3</sup> ក្រោយការកំណត់លក្ខណៈលក្ខណៈសម្បត្តិនៅខែ តុលា ឆ្នាំ ២០២៤ ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ បានចាប់ផ្តើមធ្វើការវាយតម្លៃលើបណ្តឹងនេះ។

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃបណ្តឹងដោយការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ ដើមបណ្តឹង និងប្រាសាក់ បានបង្ហាញពីចំណាប់អារម្មណ៍ចង់ចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង។ អនុលោម តាមគោលនយោបាយរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ (កថាខណ្ឌ ៥៩ ទំព័រ ១៣)<sup>4</sup> បណ្តឹងនេះនឹងត្រូវដោះស្រាយដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ។

ឆ្លើយតបទៅនឹងសំណើរបស់ដើមបណ្តឹង និងភាពចាំបាច់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ និងសង្គមដរសើប ដែលប៉ះពាល់ដល់បុគ្គល និងក្រុមគ្រួសាររបស់ពួកគេ ក្រុមការងារដោះស្រាយវិវាទនឹងដោះស្រាយបណ្តឹងនីមួយៗក្នុងចំណោមបណ្តឹងទាំង ៤ ដែលបានទទួលនៅខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២៤ ដាច់ដោយឡែកពីគ្នា ហើយក្នុងពេលជាមួយគ្នានោះ ធនាគារមានការរៀបចំផ្នែកភស្តុភារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងការសម្របសម្រួល សម្រាប់កិច្ចប្រជុំ ដើម្បីកាត់បន្ថយបន្ទុកលើភាគីទាំងអស់ និងជៀសវាងការធ្វើការងារច្រើននៅ ក្នុងដំណើរការនេះ។

របាយការណ៍វាយតម្លៃនេះបង្ហាញពីទិដ្ឋភាពទូទៅនៃដំណើរការវាយតម្លៃ រួមទាំងការពណ៌នាអំពីគម្រោង បណ្តឹង វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ភាគីនានា និងជំហានបន្ទាប់។

<sup>1</sup> ដើមឡើយ គម្រោងលេខ ២៧៨២៧ លេចឡើងក្នុងការបង្ហាញពីឥណទានដោយ IFC ក្នុងនាមជាឥណទានសន្ទនីយភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MLF)។ ក្រោយមក MLF ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះទៅជាឥណទានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) ហើយចាប់ពីពេលនោះមក ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះជាមូលនិធិសកល ដែលគិតតួរពីយន្តឌី (GGSF)។ ការបង្ហាញពីឥណទានដោយ IFC: <https://disclosures.ifc.org/enterprise-search-results-home/27827>.

<sup>2</sup> ព័ត៌មានបន្ថែមស្តីពីសំណុំរឿងនេះ អាចរកបានតាម <https://www.cao-ombudsman.org/cases/cambodia-financial-intermediaries-04>

<sup>3</sup> កថាខណ្ឌ ៤២ (ឈ) នៃគោលនយោបាយ ស៊ីអេសអូ ស្តីពីការទទួលយកបណ្តឹងដែលមានខ្លឹមសារផ្សេងៗគ្នា ក្នុងគ្រប់កាលៈទេសៈទាំងអស់។

<sup>4</sup> គោលនយោបាយរបស់ ស៊ីអេសអូ: <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf>

IFC មានទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុដោយប្រយោលជាមួយ ប្រាសាទ  
តាមរយៈការវិនិយោគរបស់ខ្លួនលើគណនានពង្រឹងមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (MEF) (គម្រោង IFC: MLF លេខ  
២៧៨២៧)។ MEF គឺជាកម្មវិធីសន្និសីទភាពមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុសកល ដែលផ្តល់ឆ្លើយតបដោយ IFC  
ធនាគារអភិវឌ្ឍន៍អាស៊ីប៉ាស៊ីហ្វិក KfW និងធនាគារអភិវឌ្ឍន៍អឺរ៉ុប (OeEB)<sup>5</sup> ដើម្បី  
ឆ្លើយតបនឹងបំណងសន្និសីទភាពឆ្នាំ២០០៨/២០០៩។ MEF មានគោលបំណងផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានរយៈពេលវែង  
និងមធ្យមដល់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុទូទាំងពិភពលោក  
ដែលកំពុងជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការទទួលបានហិរញ្ញប្បទានទីផ្សារ។ IFC បានវិនិយោគ ១៥០  
លានដុល្លារអាមេរិកលើភាគហ៊ុនប្រភេទ B ដែលនាំឱ្យមានការកាន់កាប់មូលធនក្នុង MEF ចំនួន  
២១,៦%។ ការវិនិយោគនេះត្រូវបានអនុម័តនៅឆ្នាំ២០០៩ និងត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជា FI  
ក្រោមគោលនយោបាយចីរភាពឆ្នាំ២០០៦ របស់ IFC។

ក៏គ្រឹមថ្ងៃទី ១ ខែមករា ឆ្នាំ ២០២៤ MEF ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះទៅជាមូលនិធិសកលដែលគិតគូរពី យេនឌ័រ (GGSF) ដើម្បីរំលេចការផ្លាស់ប្តូរអាណត្តិដែលផ្ដោតសំខាន់លើការវិនិយោគដែលគិតគូរពីយេនឌ័រ និងហិរញ្ញវត្ថុដែលមានការទទួលខុសត្រូវ។ ក្នុងចំណោមភាគហ៊ុន ១៥០ លានដុល្លាររបស់ខ្លួននៅក្នុង MEF IFC បានបង្វែង ៨០ លានដុល្លារជាភាគហ៊ុនក្នុង GGSF និងបានទទួលការទូទាត់សងចំនួន ៧០ លានដុល្លារ។ បច្ចុប្បន្ន IFC កាន់កាប់មូលធន ២៣,១% ក្នុង GGSF ជាមួយនឹងម្ចាស់ភាគហ៊ុនផ្សេងទៀត គឺ KfW (ដែលគ្រប់គ្រងការវិនិយោគភាគហ៊ុនថ្មីថ្លោងពីក្រសួងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចនៃសហព័ន្ធអាល្លឺម៉ង់ “BMZ”) និង OeEB។

ប្រាសាក់ បានទទួលកម្មវិធីនេះ ៨ លានដុល្លារអាមេរិកពី MEF និងបានសងកម្មនេះនៅថ្ងៃទី១៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២៤ (រូបភាពទី ១៖ ទំនាក់ទំនងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ IFC ជាមួយប្រាសាក់)។

ប្រាសាក់<sup>៦</sup> គឺជាក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ខេប៊ីគូកមីន កូរ៉េ ដែលជាធនាគារពាណិជ្ជកម្មនៅកម្ពុជា បង្កើតឡើងតាមរយៈការច្របាច់ បញ្ចូលគ្នាដោយជោគជ័យរវាងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ ម.ក និងធនាគារខេប៊ីគូកមីន កម្ពុជា ម.ក។ ប្រាសាក់ ទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណពាណិជ្ជកម្មពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) និងបានទទួលការអនុម័តជាផ្លូវការពីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម (MoC) នៃព្រះរាជាណាចក្រ កម្ពុជាសម្រាប់ការធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារនៅខែសីហា ឆ្នាំ២០២៣។ ពីមុន គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រាសាក់ ម.ក គឺជាអតិថិជនផ្ទាល់របស់ IFC តាមរយៈកម្ចីចំនួនពីរ<sup>៧</sup> ដែលត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីគាំទ្រការពង្រីកមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុរបស់ ប្រាសាក់ វិស័យកសិកម្ម និងផល បុត្ររបស់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម។ IFC បានចាកចេញពីការវិនិយោគទាំងនេះនៅខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ និងខែមីនា ឆ្នាំ២០២១។ ប្រតិបត្តិការទូទាត់សងដោយអតិថិជនបន្ត បានធ្វើឡើងនៅ ដំណាក់កាលកំណត់លក្ខណៈសម្បត្តិដោយការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ។

ការរីកចម្រើនទីផ្សាររបស់ប្រាសាក់ ជាពិសេសការផ្តល់កម្ចីដល់អ្នកខ្ចីដែលជាសហគ្រាសធុនមីក្រូ តូច និងមធ្យម។ IFC បានចាកចេញពីការវិនិយោគទាំងនេះនៅខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ និងខែមីនា ឆ្នាំ២០២១។

ការវិនិយោគដែលបានចេញ [#៣៦២៤០](#)  
(បានបិទនៅថ្ងៃទី២៨/០៣/២០២១)

ការវិនិយោគដែលបានចាកចេញ  
[#៣៨២៣៥](#) (បានបិទនៅថ្ងៃទី០៧  
ខែកុលា ឆ្នាំ២០២០)

IFC

MEF

ធនាគារ ខេប៊ីប្រាសាក់

IFC ១៥០ លានដុល្លារ  
២០,៦%  
នៃភាគហ៊ុនដើម្បីកាត់ទ្រុក្រិះស្ថានមីក្រូ  
ហិរញ្ញវត្ថុ ដែលធ្វើប្រតិបត្តិការជា  
សកល [#២៧៨២៧](#)  
[#27827](#)

MEF ៧,៨ លានដុល្លារ  
កម្ចី  
បានសងនៅថ្ងៃទី០៨ ខែកក្កដា  
ឆ្នាំ២០២៤

បានបង្កើតឡើងនៅ Luxembourg. [Webpage: https://ggs-fund.com/](https://ggs-fund.com/)

<sup>5</sup> GGSF ដែលកម្មវិធីហៅថា MEF  
<sup>6</sup> <https://www.kbparasacbank.com.jo/>

5 GGSF ដែលពីមុនហៅថា MEF បានបង្កើតឡើងនៅ Luxembourg. Webpage: <https://ggs-fund.com/>  
6 <https://www.kbpsracbank.com/>  
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 ស៊ីអេសអូ គឺដើម្បីបង្កើតការយល់ដឹងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយអំពីបញ្ហា និងក្តីកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹង ប្រមូលព័ត៌មានស្តីពីទស្សនៈយល់ឃើញ របស់ភាគីពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ និងកំណត់ថាតើដើមបណ្តឹង និងអតិថិជនបន្តរបស់ IFC មានបំណងចង់បន្តដំណើរការដោះស្រាយវិវាទដែលសម្របសម្រួលដោយការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ ឬតើបណ្តឹងនេះត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ សម្រាប់ការវាយតម្លៃស្តង់ដារអនុវត្តន៍ការងាររបស់ IFC (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក) សម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ។

ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ មិនរួមបញ្ចូលការវិនិច្ឆ័យលើលក្ខណៈ សម្បត្តិរបស់បណ្តឹងនោះទេ។ ផ្ទុយទៅវិញ ដំណើរការព្យាយាមស្វែងយល់ពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ភាគីនានា និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងការធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយផ្អែកលើព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ និងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយស្តីពីរបៀបដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើង។

### ៣.២ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

រូបភាពទី ២ បង្ហាញពីវិធីសាស្ត្រ និងអភិក្រមដែលត្រូវអនុវត្តនៅ ក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ។

រូបភាពទី ២៖ ដំណើរការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ



ការវាយតម្លៃត្រូវបានធ្វើឡើងដោយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ ដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកបកប្រែក្នុងស្រុកនៅកម្ពុជា ដែលបានជួយដល់ការបកប្រែឯកសារ និងការបកប្រែផ្ទាល់មាត់ជាភាសាខ្មែរ ទៅតាមតម្រូវការ។ ក្រុមការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ និងអ្នកបកប្រែបានប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភាគីនានា និងប្រមូលព័ត៌មាន តាមរយៈកិច្ចសន្ទនាស៊ីជម្រៅ តាមអនឡាញ និងការចុះបេសកកម្មទៅទីតាំង នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ ២០២៤។

### ៤. ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ដើមបណ្តឹង

ដើមបណ្តឹងបានទទួលកម្មវិធីច្រើនលើកពីប្រាសាទនៅចន្លោះឆ្នាំ ២០១៦ និង ២០២០។ គាត់បានចោទប្រកាន់ថា កម្មវិធីនេះបានបង្កផលប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរ រួមមានការបាត់បង់បរិយាកាស និងការបាត់បង់បរិយាកាសផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើការអប់រំរបស់គ្រួសាររបស់គាត់ និងបន្តកម្រិតជំងឺផ្លូវចិត្ត។ ដើមបណ្តឹងអះអាងថា គាត់បានរងគ្រោះដោយការអនុវត្តការផ្តល់កម្មវិធីបែបកែប្រែប្រែ



និងបោកបញ្ឆោតរបស់ប្រាសាក់ ដែលរួមមានព័ត៌មាន និងការពន្យល់មិនគ្រប់គ្រាន់អំពីលក្ខខណ្ឌនៃកម្ម  
 ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យពីបុគ្គលិកប្រាសាក់  
 និងអាជ្ញាធរមូលដ្ឋានដោយសារតែគាត់គ្មានលទ្ធភាពសង  
 និងយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខដែលគ្មានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការដោះស្រាយកង្វល់របស់គាត់។  
 បញ្ហាដែលដើមបណ្តឹងបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹងរបស់គាត់ និងត្រូវបានចែករំលែកដោយផ្ទាល់ជាមួយក្រុមវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ មានពន្យល់ដូចខាងក្រោម។

ការបាត់បង់ ឬការថយចុះបរិច្ចាគជីវិត

|                                                                                                              |                                                         |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ដើមបណ្តឹងបានពន្យល់ថា                                                                                         | ដំបូងឡើយ                                                | គាត់ជឿថា                               |
| កម្មវិធីប្រាសាក់នឹងជួយពង្រីកអាជីវកម្មខ្នាតតូចរបស់គាត់                                                        |                                                         |                                        |
| និងបង្កើនប្រាក់ចំណូលសម្រាប់គ្រួសាររបស់គាត់។ ទោះជាយ៉ាងណា បទពិសោធន៍របស់គាត់គឺផ្ទុយស្រឡះទាំងស្រុង។              | គាត់បានអះអាងថា                                          | ក្រោមវិបត្តិកូវីដ-១៩                   |
| គាត់ចាប់ផ្តើមជួបប្រទះបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរដោយសារតែការថមថយសកម្មភាពសេដ្ឋកិច្ចក្នុងប្រទេស               |                                                         | រួមផ្សំនឹងកម្មវិធីដែលមានការប្រាក់ខ្ពស់ |
| លក្ខខណ្ឌសង្គ្រោះដែលមិនសមហេតុផល                                                                               |                                                         | និងការបោទប្រកាន់ការអនុវត្តការ          |
| ប្រមូលប្រាក់ដែលគ្មានក្រមសីលធម៌ដោយប្រាសាក់។                                                                   |                                                         | ដោយសារការអនុវត្តការ                    |
| ប្រមូលប្រាក់ដែលមិនយុត្តិធម៌ និងគំរាមកំហែងរបស់ប្រាសាក់                                                        | ដើមបណ្តឹងមានអារម្មណ៍ថា                                  | គាត់                                   |
| ត្រូវបានបង្ខំឱ្យលក់ទ្រព្យសម្បត្តិគ្រួសារ រួមទាំងយានយន្តដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណងផ្ទាល់ខ្លួន                |                                                         |                                        |
| និងអាជីវកម្ម ដើម្បីសងប្រាក់កម្ចី។ យោងតាមដើមបណ្តឹង                                                            | ការបាត់បង់យានយន្តធ្វើឱ្យ                                |                                        |
| ប៉ះពាល់ដល់សុខុមាលភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់                                                                      |                                                         | ព្រោះ                                  |
| គាត់លែងមានមធ្យោបាយដឹកជញ្ជូនទំនិញដែលអាចជឿទុកចិត្តបានសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់គាត់                                  |                                                         |                                        |
| ដែលជាហេតុនាំឱ្យមានការធ្លាក់ចុះសកម្មភាពសេដ្ឋកិច្ច និងការថមថយកម្រិតជីវភាពរបស់គ្រួសារគាត់។                      |                                                         |                                        |
| គាត់មានការលំបាកក្នុងការលែងកទិញយានយន្តមួយទៀតដើម្បីរក្សាលំនឹង                                                  |                                                         |                                        |
| អាជីវកម្មមានការលំបាកផងដែរ                                                                                    | ដោយសារគាត់មានប្រវត្តិគណនាមិនល្អរួចទៅហើយ។                |                                        |
| លើសពីនេះទៀត ដើមបណ្តឹងបានកត់សម្គាល់ថាផ្ទះ និងដីធ្លីរបស់គាត់ ដែលជាទីតាំងសម្រាប់ប្រកបអាជីវកម្មជាងឈើរបស់ប្តីគាត់ | ត្រូវបានដាក់ជាទ្រព្យបញ្ចាំនៅប្រាសាក់ដើម្បីទទួលបានកម្ចី។ |                                        |
| ដោយសារការគំរាមកំហែងដោយមន្ត្រីគណនារបស់ប្រាសាក់ថានឹងរឹបអូសទ្រព្យសម្បត្តិ                                       |                                                         |                                        |
| គាត់មានអារម្មណ៍ថា                                                                                            |                                                         | គាត់                                   |
| និងគ្រួសាររបស់គាត់កំពុងប្រឈមនឹងហានិភ័យនៃការបាត់បង់ប្រភពចំណូល                                                 |                                                         | ដែលនឹង                                 |
| បង្កផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានបន្ថែមទៀតលើបរិច្ចាគជីវិតរបស់ពួកគាត់។                                                   |                                                         |                                        |

ផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើការអប់រំរបស់កូន

លើសពីនេះទៀត ដើមបណ្តឹងបានឱ្យដឹងថា នៅឆ្នាំ ២០២១ កូនស្រីរបស់គាត់បានឈប់រៀនដោយសារសម្ពាធសង្គមដែល ទាក់ទងនឹងការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់គ្រួសារ។ កូនស្រីរបស់គាត់ដែលរៀនថ្នាក់ទី ១០ នៅពេលនោះ បានជួបប្រទះផលវិបាកសង្គមអវិជ្ជមានដោយសារការកើនឡើងនៃបំណុលគ្រួសារ។ អំឡុងពេលបេសកកម្មរាយការណ៍នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ ២០២៤ ដើមបណ្តឹងបានចែករំលែកថា កូនស្រីរបស់ គាត់ទើបតែបានចាប់ផ្តើមចូលរៀនវិញ បន្ទាប់ពីបានខកខានការសិក្សាអស់រយៈពេលជាច្រើនឆ្នាំ។

ការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ

ដើមបណ្តឹងរៀបរាប់ថា គាត់បានទទួលការហៅទូរស័ព្ទកំរាមជាទៀងទាត់ ថ្ងៃពីបុគ្គលិកប្រាសាទនៅឆ្នាំ ២០២២ និង ២០២៣ ទាក់ទងនឹងការខកខានក្នុងការសងប្រាក់។ បន្ថែមលើការហៅទូរស័ព្ទ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ថា មន្ត្រីនគរបាលបានមកផ្ទះរបស់គាត់ និងប្រាប់គាត់ថា ប្រាសាទនឹងរឹបអូសទ្រព្យសម្បត្តិរបស់គាត់ ប្រសិនបើគាត់មិនសងបំណុល។ ដើមបណ្តឹងបានចោទប្រកាន់ថា ប្រាសាទបានប្រើប្រាស់កម្លាំងនគរបាលដើម្បីបំភិតបំភ័យរបស់គាត់ និងក្រុមគ្រួសារ។ លើសពីនេះទៀត បុគ្គលិកប្រាសាទបានមកផ្ទះរបស់ដើមបណ្តឹងជាញឹកញាប់ និងប្រាប់កូនស្រីគាត់ថា ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងមិនសងប្រាក់កម្ចីទេ ពួកគេនឹងត្រូវបានបង្ខំឱ្យលក់ផ្ទះ និងដី។ យោងតាមដើមបណ្តឹង គាត់ត្រូវបានចេញពីផ្ទះជាបណ្តោះអាសន្ន ដោយសារការបំភិតបំភ័យជាញឹកញាប់។ នៅពេលគាត់បានដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ ដើមបណ្តឹងបានស្នើសុំឱ្យរក្សាព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់គាត់ជាការសម្ងាត់ដោយសារការគំរាមកំហែង និងការបំភិតបំភ័យ។ ទោះយ៉ាងណា គាត់បានយល់ព្រមបង្ហាញព័ត៌មានរបស់គាត់ និងព័ត៌មានលម្អិតនៃបណ្តឹងប្រឆាំងនឹងប្រាសាទក្នុងអំឡុងដំណើរទស្សនកិច្ចរាយការណ៍ស៊ីអេសអូ នៅខែធ្នូ ឆ្នាំ ២០២៤។

បន្តការហិរញ្ញវត្ថុបន្ថែម

ដើមបណ្តឹងក៏បានលើកឡើងផងដែរថា ដោយសារការដាក់សម្ពាធលើរូបគាត់ឱ្យ សងប្រាក់កម្ចីទៅប្រាសាទ គាត់មានអារម្មណ៍ថា គាត់ត្រូវបានគេ បង្ខំឱ្យស្វែងរកកម្ចីបន្ថែមពីអ្នកចង់ការប្រាក់ក្រៅផ្លូវការ។ យោងតាមដើមបណ្តឹង កម្ចីទាំងនេះភ្ជាប់មកជាមួយនឹងអត្រាការប្រាក់យ៉ាងខ្ពស់ និងត្រូវបានប្រើប្រាស់ដើម្បីទូទាត់សង ប្រាសាទ។ កម្ចីបន្ថែមទាំងនេះបានធ្វើឱ្យគាត់មានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុកាន់តែខ្លាំង និងជំពាក់បំណុលកាន់តែច្រើន។

កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងអសារបង់ក្នុងការដោះស្រាយស្ថានភាពនេះ

ដើមបណ្តឹងបានបង្ហាញថា គាត់បានព្យាយាមជា ច្រើនលើកដើម្បីដោះស្រាយស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់គាត់ ដោយស្នើសុំឱ្យប្រាសាទពន្យារពេលបង់ការប្រាក់ និងទាក់ទងទៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC)។ យោងតាមដើមបណ្តឹង ប្រាសាទបាននិយាយថា ពួកគេអាចអនុញ្ញាតឱ្យពន្យារពេលបង់ប្រាក់រយៈពេលមួយឆ្នាំ ប៉ុន្តែក្រោយមក គាត់ត្រូវសងប្រាក់ដុល យ៉ាងច្រើន។ ដើមបណ្តឹងចោទប្រកាន់ថា ប្រាសាទបានបង្ខំគាត់ឱ្យចុះហត្ថលេខាលើឯកសារដោយមាន ផ្តិតស្នាមមេដៃរបស់គាត់ ពោលគឺយល់ព្រមនឹងលក្ខខណ្ឌបង់ប្រាក់ដុលបែបនេះ ពុំនោះទេ គាត់ត្រូវ ប្រឈមនឹងការបាត់បង់ផ្ទះ ដោយមិនបានពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីផលវិបាកនៃការចុះហត្ថលេខាលើឯកសារឡើយ។ គាត់ក៏បានស្វែងរកជំនួយពី NBC ដោយសង្ឃឹមថានឹងរកបានដំណោះស្រាយផងដែរ ប៉ុន្តែប្រែជាអសារបង់។

**៥. ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អភិវឌ្ឍន IFC/MIGA និង/ឬអភិវឌ្ឍនបន្ត**

ក្នុងអំឡុងដំណាក់កាលរាយការណ៍ ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ បានចូលរួមជាមួយអភិវឌ្ឍនរបស់ IFC គឺ MEF និងអភិវឌ្ឍនបន្តរបស់ពួកគេ គឺប្រាសាទ។ អ្នកគ្រប់គ្រងមូលនិធិរបស់ MEF បានបង្ហាញពីការយល់ដឹង និងការគាំទ្ររបស់ពួកគេចំពោះដំណើរការរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ

នឹងបានជួយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ  
ក្នុងការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយអភិវឌ្ឍន៍ចាស់របស់ពួកគេ គឺប្រាសាត់។

ស៊ីអេស

ឆ្លើយតបទៅនឹងក្តីកង្វល់ដែលបានលើកឡើងដោយដើមបណ្តឹងទាក់ទងនឹងការកំរាមកំហែង  
និងការបំភិតបំភ័យ ប្រាសាត់បានថ្លែងថា  
វាជាការលំបាកក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហានេះដោយមិនមានព័ត៌មានលម្អិតស្តី  
ពីស្ថានភាពរបស់អ្នកខ្ចីម្នាក់ៗ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ ទាក់ទងនឹងការព្រួយបារម្ភដែលបានលើកឡើង  
ស្តីពីការអនុវត្តការផ្តល់កម្ចី និងការប្រមូលប្រាក់បែបគេងប្រព្រួញ  
ប្រាសាត់បានផ្តល់ការពន្យល់ដូចខាងក្រោមអំពីគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ខ្លួន។

គោលនយោបាយស្តីពីការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញ

ប្រាសាត់បានចែករំលែកជាមួយការិយាល័យ ស៊ីអេស ថា  
គោលនយោបាយរបស់ខ្លួនអនុញ្ញាតឱ្យមានការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញជាមួយអ្នកខ្ចី។ បច្ចុប្បន្ន  
ផលបត្រកម្ចីរបស់ពួកគេប្រមាណ ៩,៤% ស្មើនឹងប្រហែល ៣៧.០០០ កម្ចី  
ត្រូវបានរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញ។ ប្រាសាត់បានធានាចំពោះការិយាល័យ ស៊ីអេស ថា  
ដំណើរការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញនេះអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC)  
និងបានពន្យល់ថា ចំណុចសំខាន់ៗនៃការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញរួមមានការពន្យារពេលសង  
ដែលកម្ចីត្រូវបានពន្យារពេលពីរឆ្នាំ ហើយក្នុងអំឡុងពេលនោះ អ្នកខ្ចីបង់តែការប្រាក់ ចំណែក  
ថ្លៃពិន័យទាំងអស់ត្រូវបានលើកលែង។ ប្រាសាត់បានថ្លែងទៀតថា ក្រោយអំឡុងពេលនោះ  
អ្នកខ្ចីចាប់ផ្តើមបង់ទាំងប្រាក់ដើម និងការប្រាក់ ក្រោមការរំពឹងថា ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ចប្រសើរឡើង។  
ប្រាសាត់ក៏បានសង្កត់ធ្ងន់ផងដែរថា ជាទូទៅ សំណើសុំរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចីឡើងវិញត្រូវបានទទួលយក  
ទោះបីជាកម្ចីដែលត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាកម្ចីមិនដំណើរការ (NPLs) មិនមែនជា  
គោលដៅសម្រាប់ការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញក៏ដោយ។ យោងតាមប្រាសាត់ ក្នុងករណីខ្លះ  
អ្នកខ្ចីអាចបដិសេធមិនសងប្រាក់កម្ចីរបស់ពួកគេ ដែលខុសពីដំណើរការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធកម្ចី  
ឡើងវិញ។

ប្រាសាត់បានថ្លែងថា នៅក្នុងពេលមានការលំបាកផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច  
អ្នកខ្ចីមានជម្រើសក្នុងការចរចាលក្ខខណ្ឌទូទាត់សងជាមួយមន្ត្រីឥណទានរៀងៗខ្លួន  
ដែលត្រូវបានកែសម្រួលទៅតាមសមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់ពួកគេ។  
ប្រសិនបើអ្នកខ្ចីមិនអាចធ្វើការទូទាត់សងលើសពី ១៧៩ ថ្ងៃ ស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេនឹង  
ត្រូវបានលើកមកពិភាក្សាទៅតាមករណីនីមួយៗជាមួយបុគ្គលិកប្រាសាត់ ដើម្បីស្វែងរកជម្រើសបន្ថែម។  
ដំណើរការប្រមូលប្រាក់កម្ចីរបស់ប្រាសាត់ រួមមានការទៅជួបអ្នកខ្ចីដោយផ្ទាល់  
ដើម្បីស្វែងយល់ពីការលំបាករបស់ពួកគេ និងដើម្បីផ្តល់ជម្រើសរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធឡើងវិញ  
ឬដំណោះស្រាយតាមរយៈការចរចាផ្សេងទៀត។

ការវាយតម្លៃកម្ចី និងទ្រព្យបញ្ចាំ

ប្រាសាត់បានពន្យល់ថា ដំណើរការវាយតម្លៃកម្ចីរបស់ខ្លួន  
រួមមានការវាយតម្លៃទាំងសមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់អ្នកខ្ចី និងទ្រព្យបញ្ចាំដែលបានផ្តល់។  
ខណៈដែលកម្ពុជាដាក់ឱ្យដំណើរការ "ទិដ្ឋភាពទ្រព្យបញ្ចាំ" ដែលជាទូទៅ គ្រឹះស្ថាន  
មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្នែកលើទ្រព្យបញ្ចាំសម្រាប់ការអនុម័តកម្ចី ប្រាសាត់ផ្ដោតអាទិភាពលើ  
សមត្ថភាពទូទាត់សងរបស់អ្នកខ្ចី នៅពេលអនុម័តកម្ចី។ ប្រាសាត់បានគូសបញ្ជាក់ថា  
ពួកគេទទួលយកទ្រព្យបញ្ចាំដ៏ធ្ងន់ធ្ងរពីរប្រភេទ គឺប្លង់ "ទន់" និងប្លង់ "រឹង"។ ប្លង់  
ទន់ត្រូវបានវាយតម្លៃស្មើនឹង ៣៥% នៃតម្លៃដី ចំណែកប្លង់រឹងត្រូវបានវាយតម្លៃរហូតដល់ ៥០%  
នៃតម្លៃដី។ ជាទូទៅ ការវាយតម្លៃទ្រព្យបញ្ចាំត្រូវបានវាយតម្លៃដោយមន្ត្រីឥណទានរបស់ប្រាសាត់  
ទោះបីជានៅតំបន់ខ្លះ ស្ថាប័នគតិយជនអាចធ្វើការវាយតម្លៃនេះក៏ដោយ។ ប្រាសាត់បានពន្យល់ថា  
ពួកគេមិនរឹបអូសទ្រព្យបញ្ចាំទេ ព្រោះ  
មានតែតុលាការទេដែលមានសិទ្ធិអំណាចក្នុងការរឹបអូសទ្រព្យសម្បត្តិដែលត្រូវបានប្រើជាទ្រព្យបញ្ចាំ។  
ទ្រព្យបញ្ចាំត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាចម្បងជាឧបករណ៍ដាក់ពិន័យដើម្បីធានាការទូទាត់សង។

បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកខ្ចី និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា

ប្រាសាទបានចែករំលែកជាមួយក្រុមវាយតម្លៃនៃការិយាល័យ ស៊ីអេម ថា ពួកគេផ្តល់បណ្តាញ ជាច្រើនសម្រាប់ឱ្យអ្នកខ្ចីដាក់បណ្តឹងគ្នា រួមទាំងបណ្តាញទូរស័ព្ទទាន់ហេតុការណ៍ និងគណនី Facebook។ នៅពេលទទួលបានបណ្តឹងគ្នា វាត្រូវបានបញ្ជូនទៅផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន និងបន្ទាប់មក បញ្ជូន ទៅនាយកធនាគារ។ បន្ទាប់មក នាយកធនាគារជូនដំណឹងទៅមន្ត្រីគណនា ដែលនឹងចុះជួបអ្នកខ្ចី ដើម្បីវាយតម្លៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង។

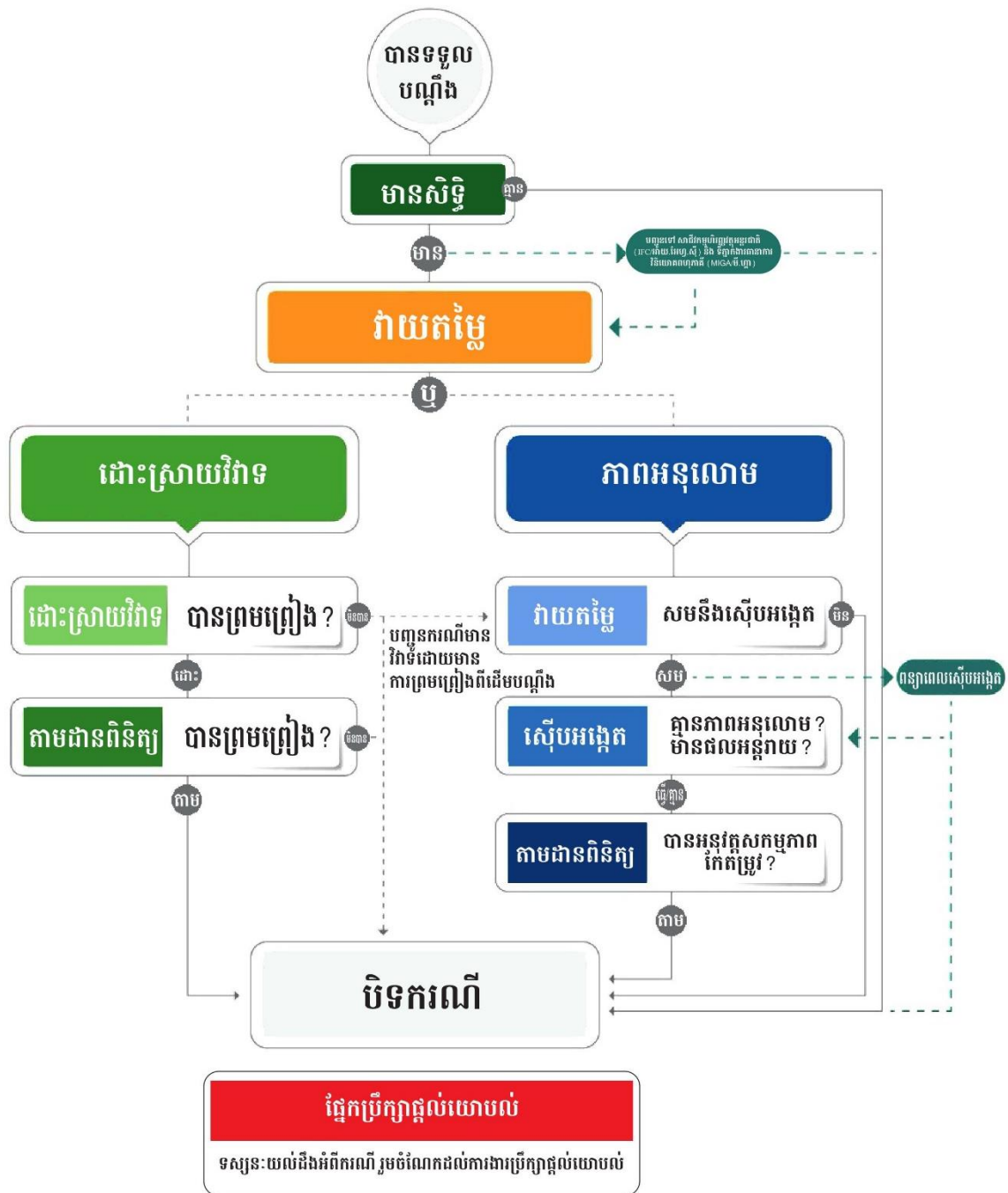
កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងផ្នែកអប់រំ

|                                                       |                                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| ប្រាសាទបានថ្លែងថា                                     | ក្រៅពីកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងក្នុងការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធ |
| និងការប្រមូលកម្មវិធីឡើងវិញ                            | ពួកគេក៏ចូលរួមក្នុងគំនិតផ្តួចផ្តើមអប់រំ              |
| និងការកសាងសមត្ថភាពផងដែរ។                              | យោងតាមប្រាសាទ                                       |
| សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា | ពួកគេបានចូលរួមជាមួយ                                 |
| និងសិក្ខាសាលា                                         | ដើម្បីរៀបចំការបណ្តុះបណ្តាល                          |
| ជំនាញគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ                    | និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ                                  |
| ឬគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការ។                       | ដើម្បីជួយអ្នកខ្ចីបង្កើន                             |
|                                                       | ជាពិសេសពាក់ព័ន្ធនឹងរបៀបប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារ     |

## ៦. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងជំហានបន្ទាប់

ដើមបណ្តឹង និងប្រាសាទ បានយល់ព្រមចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ។ ដូច្នេះ ការិយាល័យ ស៊ីអេម នឹងផ្ទេរបណ្តឹងនេះទៅមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេម អនុលោមតាមគោលនយោបាយរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេម។ ការិយាល័យ ស៊ីអេម នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការសន្ទនា រួមទាំងការជួយដល់ភាគីនានាក្នុងការត្រៀមខ្លួនសម្រាប់ការសន្ទនា ការឯកភាពគ្នាលើគោលការណ៍សំខាន់ៗ និងវិសាលភាពនៃការសន្ទនា និងការធ្វើការជាមួយ គ្នាតាមបែបសហការ ដើម្បីឈានដល់ការដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង និងមាន សង្ខេបក្នុងរបាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ។

៧. ឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេសអូ



យោងតាមគោលនយោបាយយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ (ស៊ីអេមូ) របស់ IFC/MIGA ជំហានខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្តទៅក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងបណ្តឹងដែលបានទទួល៖

ជំហានទី ១៖ **ការទទួលស្គាល់ថា** បានទទួលបណ្តឹង។

ជំហានទី ២៖ **លក្ខណៈសម្បត្តិ៖** ការកំណត់ថា តើបណ្តឹងសមនឹងមាន ការវាយតម្លៃក្រោមអាណត្តិរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ ឬទេ (មិនលើសពី ១៥ ថ្ងៃធ្វើការ)។

ជំហានទី ៣៖ **ការវាយតម្លៃ៖** ការវាយតម្លៃបញ្ហា និងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធក្នុងការយល់ដឹង និងកំណត់ថា តើពួកគេចង់ស្វែងរកដំណោះស្រាយដែលមានការព្រមព្រៀងគ្នា តាមរយៈដំណើរការបែប សហការដែលរៀបចំដោយមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ ឬតើករណីនេះត្រូវបានដោះស្រាយដោយមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ ដើម្បីពិនិត្យមើលការត្រួតពិនិត្យត្រឹមត្រូវផ្នែកបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់ IFC/MIGA។ ការវាយតម្លៃអាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៩០ ថ្ងៃធ្វើការ និងអាច ពន្យារពេលបាន ៣០ ថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមទៀត ប្រសិនបើបន្ទាប់ពីរយៈពេល ៩០ ថ្ងៃធ្វើការ (១) ភាគីទាំងអស់បញ្ជាក់ថា ការដោះស្រាយបណ្តឹងទំនងជាអាចធ្វើទៅបាន ឬ (២) ភាគីណាមួយបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍ចង់ដោះស្រាយវិវាទ ហើយភាគីម្ខាងទៀតអាច នឹងយល់ព្រម។

ជំហានទី ៤៖ **ការសម្របសម្រួលដំណោះស្រាយ៖** ប្រសិនបើភាគីទាំងអស់ជ្រើសរើសបន្តដំណើរការបែប សហការ មុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ នឹងចាប់ផ្តើមឡើង។ ជាទូទៅ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទផ្អែកលើ ប្តេជ្ញាចិត្តដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់គ្នា និង/ឬគោលការណ៍សំខាន់ៗដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមករវាងភាគីទាំងអស់។ វាអាចរួមបញ្ចូលការសម្របសម្រួល/ការផ្សះផ្សារ ការស្រាវជ្រាវរកការពិតរួមគ្នា ឬវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយផ្សេងទៀតដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា ដែលនាំទៅដល់កិច្ចព្រមព្រៀងដោះស្រាយ ឬគោលដៅផ្សេងទៀត ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នាទៅវិញទៅមក និងសមស្រប។ គោលបំណងចម្បង នៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយប្រភេទបញ្ហាទាំងនេះ គឺការ ដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងក្នុងបណ្តឹង និងបញ្ហាសំខាន់ៗផ្សេងទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងបណ្តឹងដែលបានកត់សម្គាល់ ក្នុងអំឡុងពេលវាយតម្លៃ ឬដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ តាមរបៀបដែលអាចទទួលយកបានដោយភាគីដែលរងផលប៉ះពាល់។

ឬ

**ការវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាព៖** ប្រសិនបើភាគីទាំងអស់ជ្រើសរើសយក ដំណើរការស៊ើបអង្កេត បណ្តឹងនឹង ត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ។ បណ្តឹងក៏ត្រូវបានផ្ទេរទៅមុខងារអនុលោមភាពផងដែរ នៅពេលដំណើរការដោះស្រាយវិវាទបង្កើតបានជាការព្រមព្រៀងដោយផ្នែក ឬគ្មានការ ព្រមព្រៀង។ សមាជិកសហគមន៍រងផលប៉ះពាល់យ៉ាងម៉ឺងម៉ាត់ត្រូវតែផ្តល់ការយល់ព្រមជាក់លាក់សម្រាប់ការផ្ទេរបណ្តឹងនេះ លើកលែងតែការិយាល័យ ស៊ីអេមូ ដឹងពីក្តីកង្វល់ចំពោះការគំរាមកំហែង និងការសងសឹក។ មុខងារអនុលោមភាពរបស់ការិយាល័យ ស៊ីអេមូ ពិនិត្យមើលការអនុលោមតាមគោលនយោបាយបរិស្ថាន និងសង្គមរបស់ IFC/MIGA វាយតម្លៃផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ និងស្នើសុំកម្មភាពកែតម្រូវទៅតាមភាពសមស្រប ដោយអនុវត្តតាមដំណើរការបីជំហាន។ ទីមួយ ការវាយតម្លៃអនុលោមភាពកំណត់ថា តើចាំបាច់ត្រូវមានការស៊ើបអង្កេតបន្ថែម ឬទេ។ ការវាយតម្លៃអាចចំណាយពេលរហូតដល់ ៤៥ ថ្ងៃធ្វើការ និងអាចពន្យារពេលបាន ២០ ថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមទៀត ក្នុងករណីលើកលែង។ ទីពីរ ប្រសិនបើចាំបាច់ត្រូវមាន

ការស៊ើបអង្កេត ការវាយតម្លៃត្រូវអមមកជាមួយនឹង  
 ការស៊ើបអង្កេតអនុលោមភាពយ៉ាងស៊ីជម្រៅលើការអនុវត្តការងាររបស់ IFC/MIGA។  
 របាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតនឹងត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ  
 រួមជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA និងផែនការសកម្មភាព  
 ដើម្បីកែតម្រូវការកំណត់ការមិនអនុលោមតាម និងផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីបី  
 ក្នុងករណីកំណត់ការមិនអនុលោមតាម និងផលអន្តរាយដែលពាក់ព័ន្ធ ការវិវាយ  
 ស៊ីអេមអូ នឹងតាមដានការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

ជំហានទី ៥៖ **ការត្រួតពិនិត្យ និងការតាមដានបន្ត**

ជំហានទី ៦៖ **សេចក្តីសន្និដ្ឋាន/ការបិទសំណុំរឿង**