

សកម្មភាព និង ប្រតិបត្តិការ ក្នុងប្រទេស កម្ពុជា

ការងារ និង ប្រតិបត្តិការ
ក្នុងប្រទេស



*el ak eGamesg btk
smaCkRkmRbtkSaPjal smaKmmRkthiBaotkmca*



កាកបាទក្រហម; កម្មវិធីបង្កើនចំណេះដឹង; កម្មវិធីបង្កើនចំណេះដឹង; កម្មវិធីបង្កើនចំណេះដឹង



el ak eGamesg bta:

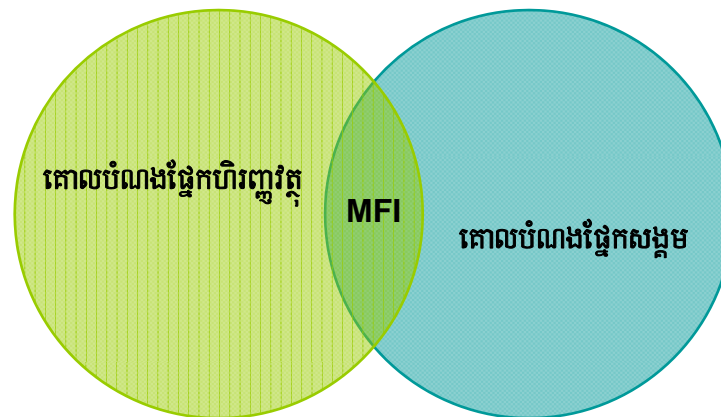
SmaCkRkmRbkSaP)al SmaKmmRkthiBaVtKmA



ហេតុអ្វីបានជាយើងត្រូវមានប្រតិបត្តិការក្នុងធនាគារមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ?

គឺដើម្បីសម្រេចឱ្យបានគោលដៅទាំងពីរ (Double bottom line):

- គោលបំណងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
- គោលបំណងផ្នែកសង្គម





ការការពារអតិថិជនសម្រាប់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ រួមបញ្ចូលគ្រប់យន្តការសំខាន់ៗទាំងអស់ដើម្បី:

- ✓ ការការពារប្រយោជន៍របស់អតិថិជន
- ✓ ហើយនិងកសាងសមត្ថភាពដល់ពួកគាត់ ដើម្បីឱ្យដឹងពីសិទ្ធិរបស់ខ្លួន និងធ្វើការសម្រេចចិត្ត ក្នុងការជ្រើសរើសប្រើប្រាស់សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយភាពឆ្លាតវៃ



eKal kar Nénkarkar BarGtifCn

- 1> eCosvagkarmanbTul erCh,
- 2> mankarkNt,témBkbedaytmPaB
- 3> mankarGnwtpkarRbmU R)akedayRtmRtU
- 4> manGakb,kiyabKA kRbkbedayRkms'Fii
- 5> manynpkarsRmabkarcatecg nigedatRsaykarblytva
- 6> mankarl akkarsmaiténTnmkyrbsGtifCn



1> *eCosvagkarmanbNil eRch*

គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុត្រូវចាត់វិធានការយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ដើម្បីធានាថា:

- ✓ ប្រាក់កម្ចីនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនអតិថិជន នៅក្នុងខណៈដែលអតិថិជនអាចបង្ហាញពីសមត្ថភាព គ្រប់គ្រាន់ក្នុងការបង់សងតែប៉ុណ្ណោះ ។
- ✓ ប្រាក់កម្ចីនឹងមិនត្រូវដាក់បន្ទុកដល់អតិថិជន ឱ្យមានហានិភ័យខ្ពស់ ដែលបណ្តាលឱ្យមាន បំណុលវណ្ណកឡើយ
- ✓ ផលិតផលមិនមែនហិរញ្ញវត្ថុ (ដូចជាការអប់រំពីការចាត់ចែងលុយកាក់) គួរតែត្រូវបានផ្តល់ជូន អតិថិជន ជាពិសេសអតិថិជនដែលមានប្រាក់ចំណូលទាប ។



1> eCosvagkarmanbNil eRch

■ RtVmanRbBEdI 3

- អ្នកគ្រប់គ្រងអាចដឹង និងទទួលបានព័ត៌មានពីបញ្ហាដែលកើតមានឡើងអំពីអតិថិជន មានបំណុលច្រើន
- មានការពិនិត្យមើលព័ត៌មានជាមួយការិយាល័យឥណទាន
- គ្រឿងលើកទឹកចិត្តត្រូវផ្ដោតទៅលើគុណភាពផលប៉ុន្តែឥណទាន ជាជាងផ្ដោតតែ ទៅលើផែនការលូតលាស់លើបរិមាណ
- សមត្ថភាពខ្លីប្រាក់របស់អតិថិជន ត្រូវវាយតម្លៃដោយប្រុងប្រយ័ត្ន
- ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុ គួរតែមានលក្ខណៈបត់បែន និងសមស្របទៅតាមតម្រូវការ
- មានទំនួលខុសត្រូវលើការត្រួតពិនិត្យឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ហើយ
- ការសហការពីអាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន និងអតិថិជន



2> *karkNt,témAbkbedaytmaPaB*

ត្រូវធ្វើឱ្យមានតម្លាភាព និងត្រូវលាតត្រដាងយ៉ាងត្រឹមត្រូវក្នុងទម្រង់មួយ
ដែលអាចឱ្យអតិថិជនយល់បានទៅលើការកំណត់តម្លៃ រយៈពេលនិងលក្ខខណ្ឌនៃ
ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុ ដោយរួមបញ្ចូលទាំងការគិតអត្រាការប្រាក់ តម្លៃធានារ៉ាប់រង
សេវាទាំងអស់ ជាដើម ។



2> *karkNt,témAbkbedaytmøPaB*

2a. *karkNt,témAbkbedaytmøPaB*

- ❖ ត្រូវលាតត្រដាងព័ត៌មាន រយៈពេល ថ្លៃសេវានិងលក្ខខណ្ឌ
- ❖ គណៈគ្រប់គ្រងត្រូវបង្កើតឱ្យមានវប្បធម៌នៃតម្លាភាព រវាងស្ថាប័ននិងអតិថិជន
- ❖ ត្រូវធានាថាអតិថិជនយល់ដឹងពីលក្ខខណ្ឌផលិតផល
- ❖ ការផ្សព្វផ្សាយមិនត្រូវឱ្យអតិថិជនមានការយល់ច្រឡំ
- ❖ ត្រូវបញ្ចូលតារាងបង់សងនិងព័ត៌មានសម្រាប់ប្តឹងតវ៉ា ទៅក្នុងកិច្ចសន្យា



2> *karkNt,témAbkbedaytmaPaB*

2b. *karkNt,témq Smrmü*

- ❖ គ្រឹះស្ថានត្រូវមាននិរន្តរភាពផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ និងមិនទទួលបានឧបត្ថម្ភធន
- ❖ តម្លៃត្រូវមានតម្លាភាពនិងប្រកបដោយភាពប្រកួតប្រជែង
- ❖ ត្រូវរក្សាចំណាយប្រតិបត្តិការឱ្យមានកម្រិតទាប ដើម្បីផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ដល់អតិថិជន
បានកាន់តែច្រើន
- ❖ ត្រូវបង្កើតឱ្យមានទំនាក់ទំនងផលប្រយោជន៍ទៅវិញទៅមករយៈពេលវែង



3> *karGnwtp_karRbmU R)akedayRtmRtV*

មិនត្រូវឱ្យមានការបង្ខិតបង្ខំពីអ្នកផ្តល់ប្រាក់កម្ចីទៅលើការអនុវត្តន៍ការប្រមូលប្រាក់កម្ចីពីអតិថិជន

- ❖ ត្រូវមានក្រមសីលធម៌មរិដ្ឋាធិវៈសម្រាប់បុគ្គលិកនិងភ្នាក់ងារ
- ❖ ត្រូវពន្យល់ពីផលវិបាកដែលកើតមានឡើងរបស់ប្រាក់កម្ចី មុនពេលចុះហត្ថលេខា
- ❖ មិនត្រូវឱ្យមានការអនុវត្តន៍ដោយបង្ខិតបង្ខំ
- ❖ ត្រូវអនុវត្តជាមួយអតិថិជនប្រកបដោយសេចក្តីថ្លៃថ្នូរ ទោះជាមានការខកខានមិនបានបង់សង
- ❖ ត្រូវធ្វើដោយប្រុងប្រយ័ត្នទៅលើការកែប្រែប្រាក់កម្ចី (ការពន្យាការបង់សង ឬការបន្ថែមទុន)
- ❖ ត្រូវគោរពតាមនីតិវិធីតុលាការ
- ❖ ត្រូវមានការត្រួតពិនិត្យទៅលើការអនុវត្តន៍ប្រមូលប្រាក់កម្ចីដោយសវនករផ្ទៃក្នុង



4> *Gakb, kriyabkA kRbkbedayRkmsll Fm*

- ❖ បុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុលោមទៅតាមស្តង់ដារក្រុមសីលធម៌ ក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជន ។
- ❖ គ្រឹះស្ថានត្រូវធានាឱ្យមានការទប់ស្កាត់ ដើម្បីការពារ និងកែតម្រូវអំពើពុករលួយ ឬការប្រព្រឹត្តិខុសរបស់អតិថិជន



4> Gakb, kriyabkA kRbkbedayRkmsll Fm

- ❖ ត្រូវមានវប្បធម៌នៃក្រុមសិលធិមប្រចាំគ្រឹះស្ថាន
- ❖ បុគ្គលិកត្រូវមានការបញ្ជាក់ពីការយល់ដឹងរបស់ខ្លួនអំពីក្រុមសិលធិម
- ❖ ត្រូវបញ្ចូលក្រុមសិលធិមនៅក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់បុគ្គលិកថ្មី និងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលផ្សេងៗ
- ❖ បុគ្គលិកត្រូវតំណាងស្ថាប័នអំពីក្រុមសិលធិមរបស់ខ្លួនដោយមោទនភាព
- ❖ ច្បាប់បុគ្គលិកត្រូវបង្ហាញឱ្យឃើញច្បាស់ពីករណីឧទាហរណ៍ជាក់ស្តែង ទាក់ទងនឹងក្រុមសិលធិម
- ❖ ត្រូវបញ្ចូលក្រុមសិលធិមទៅក្នុងការវាយតម្លៃការងារ
- ❖ ត្រូវមានដំណើរការសម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ាខាងក្នុង និងការដាក់ពិន័យ



5> យន្តការបង្កើនការដើម្បីឆ្លើយតបឱ្យទាន់ពេលវេលា ចំពោះបណ្តឹងតវ៉ា និងការដោះស្រាយបញ្ហា ដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន ។

គ្រឹះស្ថានត្រូវមានយន្តការដើម្បីឆ្លើយតបឱ្យទាន់ពេលវេលា ចំពោះបណ្តឹងតវ៉ា និងការដោះស្រាយបញ្ហា ដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន ។

- ❖ ត្រូវមានយន្តការសម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ា
- ❖ ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដល់អតិថិជនពីសិទ្ធិក្នុងការប្តឹងតវ៉ា
- ❖ ត្រូវមានពិធីច្បាស់លាស់ សម្រាប់បុគ្គលិកទទួល និងបញ្ជូនបណ្តឹងតវ៉ា
- ❖ ដំណោះស្រាយលើការប្តឹងតវ៉ាត្រូវធ្វើឡើងឱ្យបានឆាប់រហ័ស
- ❖ ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យលើបណ្តឹងតវ៉ាជាប្រចាំ
- ❖ ត្រូវប្រើប្រាស់ព័ត៌មានបណ្តឹងតវ៉ារបស់អតិថិជនដើម្បីធ្វើឱ្យផលិតផលនិងសេវាប្រសើរឡើង



6> *karl akkarsmáttén Tímmyrbs Gtífln*

ត្រូវមានការគោរព លើការសម្ងាត់នៃទិន្នន័យរបស់អតិថិជនម្នាក់ៗ
ហើយព័ត៌មានទាំងនោះ មិនត្រូវប្រើប្រាស់ សម្រាប់គោលបំណង
ផ្សេង ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ពីអតិថិជនឡើយ ។



6> *karl akkarsmáttén Tímmyrbs Gtífln*

ការលាក់ការសម្ងាត់នៃទិន្នន័យរបស់អតិថិជន

- ❖ ត្រូវបង្កើតឱ្យមានគោលនយោបាយលាក់ការសម្ងាត់លើទិន្នន័យរបស់អតិថិជន
- ❖ ត្រូវបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកពីការលាក់ការសម្ងាត់និងសុវត្ថិភាពទិន្នន័យរបស់អតិថិជន
- ❖ គួរចែកចាយព័ត៌មានអំពីអតិថិជនឱ្យតិចតួចបំផុតទៅភាគីទីបី
- ❖ ត្រូវបណ្តុះបណ្តាលអតិថិជនពីរបៀបការពារព័ត៌មានរបស់ខ្លួន






ការផ្តល់ផលិតផលមិនមែនជាហិរញ្ញវត្ថុនៅមានកម្រិតទៅឱ្យអតិថិជន ដូចជាការអប់រំពីការចាត់ចែងហិរញ្ញវត្ថុ

- ការផ្តល់ផលិតផលមិនមែនជាហិរញ្ញវត្ថុនៅមានកម្រិតទៅឱ្យអតិថិជន ដូចជាការអប់រំពីការចាត់ចែងហិរញ្ញវត្ថុ
- ការកើនឡើងនៃនិន្នាការប្រាក់កម្ចីជាន់គ្នា ក្នុងតំបន់មួយចំនួន (ការមានបំណុលច្រើន)
- កម្រិតនៃការអនុវត្តន៍ការកំណត់តម្លៃប្រកបដោយតម្លាភាព អាចទទួលយកបាន
- កម្រិតនៃការអនុវត្តន៍ការប្រមូលប្រាក់កម្ចី អាចទទួលយកបាន
- កម្រិតនៃការអនុវត្តន៍អាកប្បកិរិយាបុគ្គលិក អាចទទួលយកបាន
- យន្តការសម្រាប់ការចាត់ចែង និងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាអាចទទួលយកបាន
- ការអនុវត្តន៍បានល្អពីការលាក់ការសម្ងាត់ទិន្នន័យរបស់អតិថិជន







ហតិចិជនទទួលអត្ថប្រយោជន៍ពីវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុតាមរយៈវិធីជាច្រើន៖ តើមានការប្រកួតប្រជែងដោយយុត្តិធម៌ក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ?

-  អតិចិជនទទួលអត្ថប្រយោជន៍ពីវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុតាមរយៈវិធីជាច្រើន៖
 - ✓ ការកើនឡើងការយល់ដឹងពីការអប់រំចាត់ចែងហិរញ្ញវត្ថុ ដែលអាចជួយពួកគាត់ឱ្យចាត់ចែងលុយកាក់កាន់តែឆ្លាតវៃ
 - ✓ មានលទ្ធភាពទទួលយកបានផលិតផលនិងសេវាហិរញ្ញវត្ថុកាន់តែប្រសើរជាងមុន និងទទួលបានការការពារ
 - ✓ លទ្ធភាពសម្រាប់ជោគជ័យរបស់អតិចិជនកាន់តែខ្ពស់
-  មាននិរន្តរភាពរយៈពេលវែងសម្រាប់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ទាំងគោលបំណងផ្នែកសង្គម និងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
-  មានការប្រកួតប្រជែងដោយយុត្តិធម៌ក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ



ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ កម្ពុជា

-  បង្កើនការយល់ដឹងពីសារៈសំខាន់នៃការការពារអតិថិជន ក្នុងចំណោមអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ ដូចជាប្រតិបត្តិករមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ អតិថិជន អ្នកបង្កើតច្បាប់ អ្នកវិនិយោគ និងស្ថាប័នដែលជួយគាំទ្រ ។
-  គ្រឿងលើកទឹកចិត្តសម្រាប់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកទឹកចិត្តការអនុវត្តន៍ការការពារអតិថិជន ។
-  បង្កើតឱ្យមានឧបករណ៍ត្រួតពិនិត្យនិងវាយតម្លៃទៅលើការការពារអតិថិជន ហើយដាក់ឱ្យអនុវត្ត
-  បង្កើតឱ្យមានប្រព័ន្ធរង្វាន់លើកទឹកចិត្តដល់ស្ថាប័នសម្រាប់ការការពារអតិថិជន ហើយដាក់ឱ្យអនុវត្ត