



**International
Finance Corporation**
World Bank Group

ការជូនដំណឹងរបស់ IFC អំពីលទ្ធភាពប្រើប្រាស់ប្រាក់បញ្ញើប្រទេស កម្ពុជាដើម្បីជំរុញវិនិយោគ និងកម្មវិធីសាងសង់

វិធីប្រសើរណាស់ក្នុងការប្រមូលបំណុលសម្រាប់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាក្នុងបរិបទវិបត្តិហិរញ្ញវត្ថុពិភពលោក

ភ្នំពេញ-កម្ពុជា

ខែ សីហា ឆ្នាំ ២០០៩

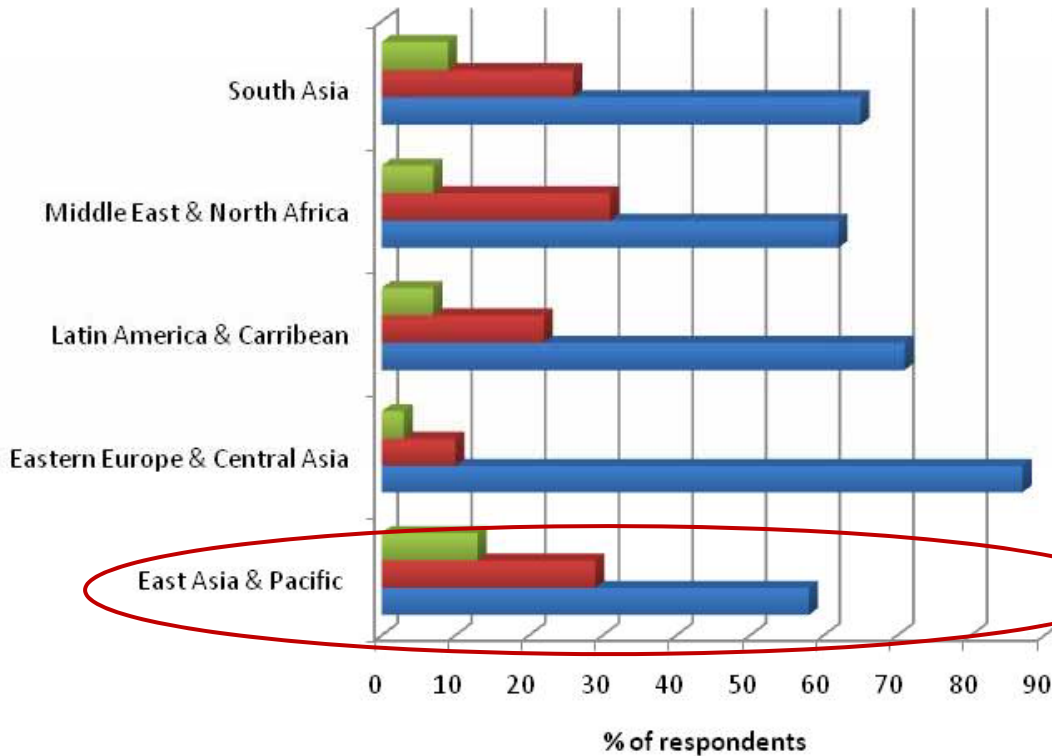
របៀបវារៈ

❖ ការសង្កេតមួយចំនួន

❖ វិធីសាស្ត្រប្រសើរក្នុងការប្រមូលបំណុលរបស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

ផលប៉ះពាល់ប្រឈមមុខនឹងហានិភ័យភាគច្រើនកើនឡើងក្នុងស្ថានភាពទូទៅ

Portfolio at Risk
Last 6 months



ទោះបីជាតំបន់អាស៊ីបូព៌ា និងប៉ាស៊ីហ្វិកកំពុងកើនឡើង

ដោយវិបត្តិនេះក្តី មានគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

តិចតួចប៉ុណ្ណោះដែលរាយការណ៍អំពីការកើនឡើង

នូវផលប៉ះពាល់ឥណទានដែលប្រឈមមុខនឹងហានិភ័យ

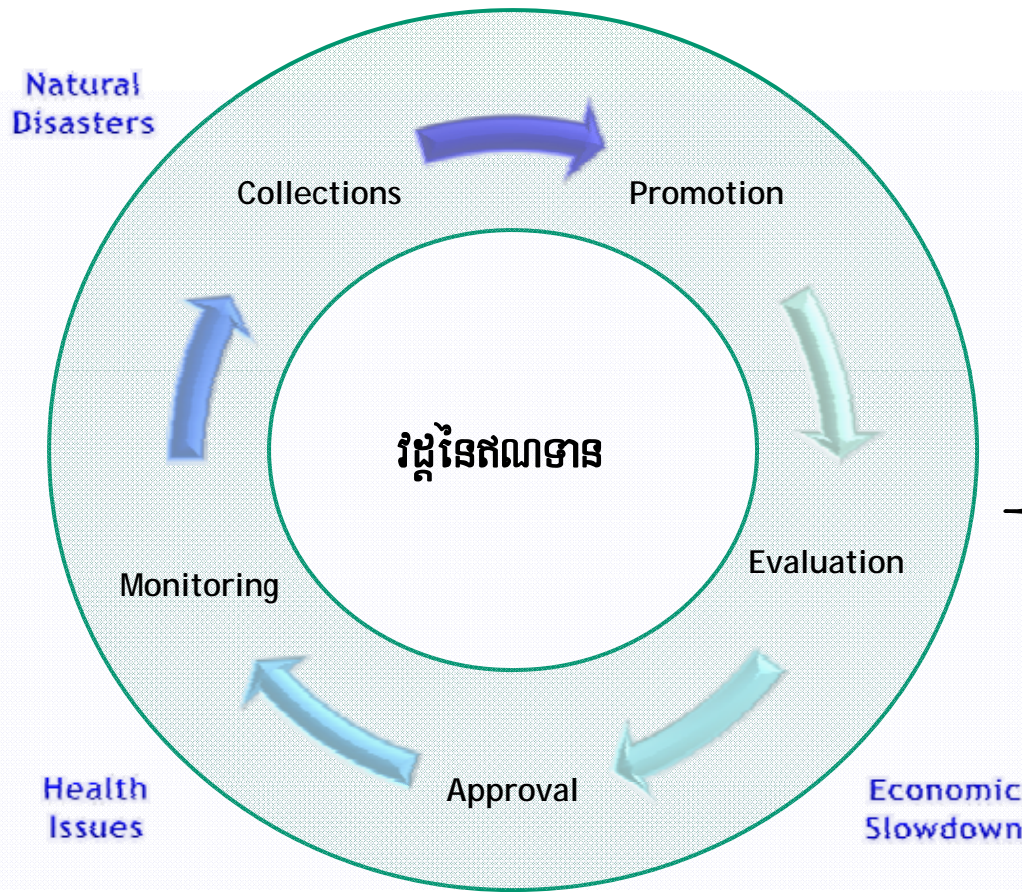
ធៀបជាមួយតំបន់ផ្សេងទៀត

Source: March 2009 CGAP Survey of 400 MFI managers globally

ការគ្រប់គ្រងបំណុលហួសកាលកំណត់ជាបញ្ហាមួយសំខាន់សម្រាប់មីក្រូឥណទាន ដោយហេតុថា:

- មីក្រូឥណទាន ភាគច្រើនគ្មាន ឬមានវត្តធានាបំណុលមិនសូវល្អ
- ការរំលោះឥណទានមានចំនួនញឹកញាប់
- ឥណទានក្លាយទៅជាមិនអាចសងបានឆាប់រហ័សជាងឥណទានធម្មតា
- ការជម្រុញទឹកចិត្តឱ្យបង់សងមានមូលដ្ឋានផ្អែកលើលទ្ធភាពបានទទួលផលិតផល និងសេវាធានារបស់ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ជាបន្តបន្ទាប់
- មានបណ្តឹងឧបាស្រ័យតិចតួច
- ការស្តារចំណាយ/ប្រាក់ចំណេញតិចតួចដោយសារឥណទានមានទំហំតូច

ប្រាក់ជំពាក់មិនសងមានបួសគល់របស់វានៅក្នុងវដ្តឥណទានទាំងមូល និងក្រៅពីនេះ...



អត្រាបំណុលហួសកាលកំណត់ដែលមាន
កម្រិតខ្ពស់ ក៏អាចបណ្តាលមកពីកត្តាខាង
ក្រោមនេះ ផងដែរ:

- ខ្វះយុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការប្រមូលបំណុល
- ការវិភាគ និងការរំពឹងអំពីបញ្ហាមិនបានគ្រប់គ្រាន់
- ការបង់សងមិនសុទ្ធតែផ្សារភ្ជាប់ជាមួយសំហួរសាច់ប្រាក់
- ខ្វះការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក

ការណែនាំទៅរកវិធីល្អប្រសើរនានាចំពោះការប្រមូលបំណុលរបស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ

គោលនយោបាយឥណទាន

- ផលិតផលសមស្រប
- ងាយទទួលបានព័ត៌មានដែលមានគុណភាព
- ដាក់កំហិតចំពោះភាពជំពាក់បំណុល
- ប្រព័ន្ធផ្តល់ការយល់ព្រមឱ្យខ្លី

ការតាមដាន

- ដំណើរការដែលមានប្រសិទ្ធិភាព/ភាពសក្តិសិទ្ធិ
- ប្រើបច្ចេកវិទ្យា
- ប្រើសូចនាករសមស្រប

ការប្រមូលបំណុល

- យុទ្ធសាស្ត្រផ្ដើមប្រមូលបំណុល
- ការប្រមូល និងគ្រប់គ្រងព័ត៌មាន
- នីតិវិធី និងគោលនយោបាយប្រមូលបំណុល

ការការពារអតិថិជន

- តម្លាភាព
- ក្រុមសីលធម៌
- ការអប់រំផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
- ការដោះស្រាយបណ្តឹង

គោលនយោបាយឥណទាន

ការជម្រុញផ្សព្វផ្សាយ



- បង្កើតផលិតផលសមស្រប

ការវាយតម្លៃ



- គប្បីវាយតម្លៃអតិថិជន និងសមត្ថភាពសងបំណុល
- ប្រើការិយាល័យព័ត៌មានឥណទាន និងព័ត៌មានដែលមានស្រាប់
- ត្រូវដឹងឱ្យប្រាកដថាអតិថិជនមិនជំពាក់បំណុលច្រើនហួស

ការព្រមព្រៀង



- អនុវត្តប្រព័ន្ធព្រមផ្តល់ឥណទាន និងការគ្រប់គ្រងហានិភ័យឱ្យបានល្អប្រសើរ

ការតាមដាន

- ការតាមដានបំណុលហួសកាលកំណត់ត្រឹមត្រូវគឺជាឧបករណ៍ប្រាប់សញ្ញាមួយដ៏សំខាន់
- ប្រើតារាងសូចនាករចង្អុលបង្ហាញបំណុលហួសកាលកំណត់ និងការវិភាគទិន្នន័យជាញឹកញាប់
- គ្មានសូចនាករបំណុលហួសកាលកំណត់ណាមួយដំណើរការបានល្អសម្រាប់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
ទាំងឡាយនោះទេ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុភាគច្រើនគប្បីប្រើសូចនាករចម្រុះ
- គប្បីតាមដានឱ្យបានច្បាស់លាស់ចំពោះ ឥណទានដែលត្រូវបានចរចាសារជាថ្មី ហើយត្រូវ
ញែកចេញពីឥណទានដទៃ
- តាមដែលអាចធ្វើបាន គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុគប្បីញែកការតាមដានបំណុលហួសកាលកំណត់
នៃផលប័ត្រឥណទានតាម តំបន់ ផលិតផល សាខា មន្ត្រីឥណទាន និងតាមលក្ខណៈសំគាល់របស់
អតិថិជនផងដែរ

សូចនាករតាមដានបំណុលហួសកាលកំណត់

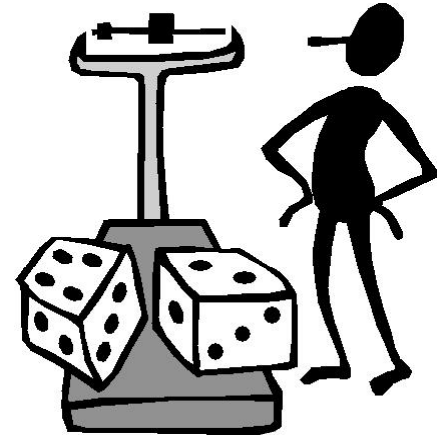
- អត្រាប្រមូលបំណុលបានទាន់ពេលវេលា

$$\frac{\text{បរិមាណបំណុលដែលបានបង់ទាន់ពេល}}{\text{បរិមាណផុតកាលកំណត់លើកដំបូង}}$$
- អត្រាប្រមូលបំណុលបង្ក

$$\frac{\text{បានទទួលប្រាក់ដើមទាំងអស់}}{\text{ប្រាក់ដើមទាំងអស់ដែលហួសកាលកំណត់}}$$
- ការប្រើអត្រាបំណុលកកស្ទះតែមួយមុខ មិនអាចយល់ដឹងបានគ្រប់គ្រាន់នូវហានិភ័យ

$$\frac{\text{ប្រាក់ទូទាត់យឺតជាងកាលកំណត់}}{\text{ឥណទានសរុប}}$$
- ផលប៉ុន្តែឥណទានប្រឈមមុខនឹងហានិភ័យ ដោយប្រើពេលផ្សេងគ្នា:

$$\frac{\text{សមតុល្យឥណទានដែលហួសកាលកំណត់}}{\text{សមតុល្យឥណទានសរុប}}$$



See an excellent and practical discussion on these indicators at: "Measuring Microcredit Delinquency: Ratios Can be Harmful to Your Health", Occasional Paper No.3, CGAP.

ការប្រមូលបំណុល

ការប្រើយុទ្ធសាស្ត្រផ្តើម
ចាត់វិធានការជាមុន



- ដោះស្រាយបញ្ហាមុនពេលមានបញ្ហាកើតឡើង
- គោលនយោបាយមានតម្លាភាព និងការជូនដំណឹងបានល្អ
 - អប់រំអ្នកខ្ចីអំពីលក្ខណៈនៃផលិតផល និងថ្លៃប្រមូលបំណុល
 - រៀបចំកាលបរិច្ឆេទទូទាត់ដែលអាចព្រមព្រៀងគ្នា
- ត្រូវបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន
 - ដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អតិថិជនឱ្យបានឆាប់រហ័ស
 - ប្រើការពង្រឹងវិជ្ជមាន
- ប្រសិនបើប្រគល់ឱ្យគេធ្វើជំនួស ត្រូវលែយ៉ាងណាឱ្យការប្រមូលបំណុលមានសីលធម៌ល្អ

Best practices adopted from Accion Insight, Number 26,
November 2008

ការប្រមូលបំណុល

កែលំអការប្រមូល និងការគ្រប់គ្រង ព័ត៌មាន



- កសាងប្រព័ន្ធប្រមូលព័ត៌មាន និងប្រព័ន្ធរាយការណ៍ដែលមានប្រសិទ្ធភាព
 - បង្កើតប្រព័ន្ធតាមដាន និងរាយការណ៍
 - ធានាគុណភាពនៃព័ត៌មានរបស់អតិថិជន
 - រក្សាសាវតារចំណាត់ការ និងសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត

- រៀបចំព័ត៌មានសម្រាប់ចាត់ការជាបន្ត
 - ពិចារណាអំពីគណៈកម្មាធិការប្រមូលបំណុល
 - កសាងប្រព័ន្ធវិភាគព័ត៌មាន
 - ប្រើសូហ្វ្វែរវេរកទេសស្តីពីការប្រមូលបំណុល

Best practices adopted from Accion Insight, Number 26, November 2008

ការប្រមូលបំណុល

រៀបចំនីតិវិធីនិងគោល
នយោបាយច្បាស់លាស់



- កំណត់នីតិវិធីសមស្រប
 - ជួលទីភ្នាក់ងារប្រមូលបំណុលដែលមានឯកទេស និងបង្កើតផ្នែកប្រមូលបំណុលផ្ទៃក្នុង
- ជ្រើសរើស និងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក
 - កំណត់តួនាទី និងភារកិច្ចច្បាស់លាស់
- បង្កើតឱ្យមានកត្តាលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិក
 - កំណត់ច្បាស់លាស់នូវមុខសញ្ញា និងប៉ារ៉ាម៉ែត្រនានា
- កសាងគោលនយោបាយអំពីទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន
 - វិធីនឹងផ្តល់ចំណាយនិងផលចំណេញ
- ធ្វើការញែកអតិថិជនចេញពីគ្នា
 - កំណត់រកមូលហេតុនៃបំណុលហួសកាលកំណត់ និងចាត់ថ្នាក់អតិថិជនលើមូលដ្ឋាននៃតំរិយាបថ សមត្ថភាពក្នុងការទូទាត់ សាធារណៈ ទឹកនៃឯក ។ល ។
- រៀបចំជម្រើសផ្សេងអំពីការទូទាត់
 - ក្រៅពីការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានសារជាថ្មី និងការរៀបចំណងកាលវិភាគទូទាត់សារជាថ្មី

Best practices adopted from Accion Insight, Number 26, November 2008

នៅកម្រិតឧស្សាហកម្ម/ប្រទេស:

- បង្កើតឱ្យមានវិធីដោះស្រាយវិវាទដោយឯករាជ្យពីតតិយភាគី
- លើកកម្ពស់អក្ខរភាព និងការអប់រំផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ

កម្រិតគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ:

- ពន្យល់អំពីសិទ្ធិ និងភារកិច្ចរបស់អតិថិជន ក្នុងទម្រង់សាមញ្ញ
- កំណត់ថ្លៃដោយសាមញ្ញ
- បង្កើតក្រុមសិល្បៈមិនមែនប្រាប់បុគ្គលិកចំពោះការប្រមូលបំណុល
- កំណត់ដំណើរការបណ្តឹងរបស់អតិថិជន និងស្តង់ដារសេវា
- កសាងដំណើរការសវនកម្មដើម្បីពិនិត្យមើលអនុលោមភាព

ការផ្តល់ប្រព្រឹត្តកម្ម និងប្រកបដោយសីលធម៌ចំពោះអតិថិជនអាចជាដំណោះស្រាយឈ្នះ-ឈ្នះ

<p style="text-align: center;">គ្មានចេតនា ប៉ុន្តែអាចធ្វើបាន</p> <p><u>អាចធ្វើជាមួយអតិថិជនដែលមានដំណើរការល្អ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ពិនិត្យរកមើលថា តើមានកំហុសអ្វី ។ តើអតិថិជនបានតវ៉ាដែរឬទេ? • ប្រព្រឹត្តកម្មប្រសើរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានោះ និងរក្សាបាននូវអតិថិជន 	<p style="text-align: center;">គ្មានចេតនា និងមិនអាចអនុវត្តបាន</p> <p><u>អតិថិជនដែលមានបញ្ហា</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ប្រព្រឹត្តកម្មប្រសើរដោះស្រាយទំនាក់ទំនងជាមួយការប៉ះទង្គិចតិចបំផុត
<p style="text-align: center;">មានចេតនា និងអាចអនុវត្តបាន</p> <p><u>អតិថិជនដែលមានដំណើរការល្អ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ព្យាយាមរំលឹកអតិថិជនិថិជន • ប្រព្រឹត្តកម្មប្រសើររក្សាបាននូវអតិថិជន 	<p style="text-align: center;">គ្មានចេតនា ប៉ុន្តែមិនអាចទៅរួច</p> <p><u>អាចជាមួយអតិថិជនដែលមានដំណើរការល្អ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ព្យាយាមស្វែងរកដំណោះស្រាយ • ប្រព្រឹត្តកម្មប្រសើរបង្កើនឱកាសសម្រាប់វិលរកសភាពប្រសើរឡើងវិញ