

ការិយាល័យកណ្តាល

លេខ: ភីជី-២០២១០៨២៤-០២១

រាជធានីភ្នំពេញ, ថ្ងៃទី២៤ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២១

សេចក្តីណែនាំ
ស្តីពី
ស្តីពីការអនុវត្តយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជន

អគ្គនាយិកា គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក

- បានឃើញអនុស្សាវរណៈ និងលក្ខន្តិកៈរបស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក ចុះថ្ងៃទី២៣ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៦
- យោងសេចក្តីសម្រេចក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ស្តីពីការតែងតាំងលោកស្រី ង៉ូរ រូចធីម ជាអគ្គនាយិកា ប្រចាំគ្រឹះស្ថាន ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក ចុះថ្ងៃទី០៥ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១៧
- យោងតាមលិខិតលេខ៧-០១៧-៩០៣ ឆ.ត ស្តីពីករណីសំណើសុំទទួលស្គាល់អគ្គនាយិកា និងសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល របស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក ចុះថ្ងៃទី១៥ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៧ ចេញដោយធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា
- យោងតាមតួនាទីភារកិច្ច និងការទទួលខុសត្រូវរបស់អគ្គនាយិកាប្រចាំគ្រឹះស្ថាន ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក
- ប្រកាសលេខ៧-០១៧-២៩៩ ប្រក ស្តីពីការដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ចុះថ្ងៃទី ២៧ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៧
- យោងតាមគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនរបស់គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក ចុះថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២០ ចេញដោយប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- យោងតាមស្មារតី និងការស្នើសុំ របស់ លោកស្រី អ៊ឹម ចិន្តា មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន ប្រចាំគ្រឹះស្ថានមីក្រូ ហិរញ្ញវត្ថុ ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក

ណែនាំ

ប្រការ១៖ ករណីអតិថិជនមិនពេញចិត្តនឹងផលិតផល សេវាកម្ម អត្ថបរិយោជន៍របស់គណៈគ្រប់គ្រង មន្ត្រី ឬបញ្ហាផល វិបាកណាមួយកើតឡើងដោយទំនាស់អត្ថប្រយោជន៍អាចធ្វើការប្តឹងតាមរយៈបណ្តឹងពីរប្រភេទ៖

- បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ (តាមរយៈទូរស័ព្ទ សារ ការផ្ញើអ៊ីម៉ែល ឬមកដល់ការិយាល័យរបស់គ្រឹះស្ថាន)
- បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍ (ត្រូវបំពេញក្នុងទម្រង់បែបបទពាក្យស្នើសុំដាក់ពាក្យបណ្តឹងដូចមានចែងក្នុង ឧបសម្ព័ន្ធ)

*កំណត់សម្គាល់៖

- លោកស្រី អ៊ឹម ចិន្តា មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន ០៩៨ ៩៩៩ ១១១
- លោកស្រី សំ លក្ខិណា មន្ត្រីគ្រួសារពិភពលោក ០៨៩ ៩៣៨ ៦៦៧
- កញ្ញា ឈឿន លី មន្ត្រីទទួលបន្ទុកដោះស្រាយបណ្តឹង ០១០ ៣៦៩ ៦២៦

អ៊ីម៉ែល : info@pgdevelopmentbank.com

Linkedin : [linkedin.com/in/pg-development-microfinance-plc-722858204](https://www.linkedin.com/in/pg-development-microfinance-plc-722858204)

អតិថិជនអាចធ្វើប្តឹងទៅតាមបណ្តាញ លេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនង អ៊ីម៉ែល និង LinkedIn ដែលបានផ្តល់ជូនខាងលើនេះ។

ប្រការ៣៖ ចំពោះបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ មន្ត្រីទទួលបន្ទុកដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់គ្រឹះស្ថាននឹងដោះស្រាយជូនអតិថិជនក្នុងអំឡុងពេល២ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ករណីអតិថិជនមិនទទួលយកដំណោះស្រាយ អតិថិជនអាចបន្តដាក់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

ប្រការ២៖ ចំពោះបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ មន្ត្រីទទួលបន្ទុកដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនត្រូវណែនាំអតិថិជនបំពេញពាក្យស្នើសុំដាក់ពាក្យបណ្តឹង ហើយដាក់បញ្ចូលទៅក្នុងប្រអប់បណ្តឹង។ មន្ត្រីទទួលបន្ទុកដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជនត្រូវចេញលិខិតទទួលស្គាល់បណ្តឹងជូនអតិថិជនជាសេចក្តីថតចម្លង។ អតិថិជននឹងត្រូវបានណាត់ជួបដើម្បីសិក្សាអំពីអង្គហេតុ និងព័ត៌មានទាំងអស់ អំឡុងរយៈពេល០៥ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការគិតចាប់ពីថ្ងៃដាក់ពាក្យបណ្តឹង។ មន្ត្រីទទួលបន្ទុកត្រូវស្វែងរកដំណោះស្រាយក្នុងអំឡុងពេល១០ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ ហើយត្រូវរាយការណ៍ទៅមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនដើម្បីសម្រេច។ ករណីបណ្តឹងធ្ងន់ធ្ងរចុះពាលជាប្រព័ន្ធនិងពាក់ព័ន្ធត្រូវមានការសម្រេចចុងក្រោយពីគណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់ ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដើម្បីធ្វើការសម្រេចចិត្ត។ ចំពោះពេលវេលានៃការចេញសេចក្តីសម្រេច គឺមិនឱ្យលើសពី៣០ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។

ប្រការ៣៖ ករណីអតិថិជនមិនពេញចិត្តនូវសេចក្តីសម្រេចដោយគ្រឹះស្ថាន អតិថិជនអាចស្នើសុំទៅកាន់ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជាពិនិត្យឡើងវិញលើដំណើរការ នៃសេចក្តីសម្រេចនៃបណ្តឹង ក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ៣០ ថ្ងៃ គិតចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទ នៃការទទួលបានសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន។ អតិថិជនត្រូវធ្វើសំណើតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរមកផ្នែកទទួលបណ្តឹងអតិថិជនរបស់ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជាដោយភ្ជាប់នូវច្បាប់ថតចម្លងនៃបណ្តឹង និងសេចក្តីសម្រេចរបស់គ្រឹះស្ថាន។ ធនាគារជាតិ និងផ្តល់អនុសាសន៍សម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹង តែករណីបណ្តឹងមិនអាចដោះស្រាយបាន ធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា នឹងជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីសិទ្ធិរបស់ភាគី នៃបណ្តឹងក្នុងការប្តឹងទៅតុលាការ ឬមជ្ឈតកម្ម។

ប្រការ៤៖ គំនូសបំពេញនៃលំហូរបណ្តឹងរបស់គ្រឹះស្ថាននឹងត្រូវបានភ្ជាប់ជូនក្នុងឧបសម្ព័ន្ធ។

ប្រការ៥៖ សេចក្តីណែនាំណា ដែលមានខ្លឹមសារផ្ទុយពីស្មារតីនៃសេចក្តីណែនាំនេះ ត្រូវចាត់ទុកជានិរាករណ៍។

ប្រការ៦៖ បុគ្គលិកគ្រប់នាយកដ្ឋាន និងអតិថិជន ត្រូវអនុវត្តតាមសេចក្តីណែនាំនេះ ឱ្យមានប្រសិទ្ធិភាពខ្ពស់បំផុត។

ប្រការ៧៖ សេចក្តីណែនាំនេះមានប្រសិទ្ធិភាពអនុវត្តចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខានេះតទៅ។

ចម្លងជូន

- នាយកដ្ឋានរដ្ឋបាល និងធនធានមនុស្ស
- នាយកដ្ឋានគណនេយ្យ និងប្រតិបត្តិការ
- គ្រប់នាយកដ្ឋាន នៃគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ភីជី ឌីវឡូបម៉ិន ម.ក

តំណាងស្រេចច្បាប់ដោយ
អគ្គនាយិកា

ង៉ុវ រូចធីម