



និយ័តករធានារ៉ាប់រងកម្ពុជា

លេខ ០៤៤..... ន. ជ. ក. / សណស

**គោលការណ៍ណែនាំ
ស្តីពី
ក្រុមសីលធម៌បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង**

ក្នុងគោលបំណងបង្កើនគុណភាពវិជ្ជាជីវៈរបស់បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង អនុលោមតាម ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១២១/០០៣ ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមករា ឆ្នាំ២០២១ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពី ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃអាជ្ញាធរសេវាហិរញ្ញវត្ថុមិនមែនធនាគារ, ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/ ០៨១៤/០២១ ចុះថ្ងៃទី៤ ខែសីហា ឆ្នាំ២០១៤ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការធានារ៉ាប់រង, អនុក្រឹត្យ លេខ ១១៣ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៤ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់អង្គភាព ក្រោមឱវាទរបស់អាជ្ញាធរសេវាហិរញ្ញវត្ថុមិនមែនធនាគារ, អនុក្រឹត្យលេខ ២៧៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីការធានារ៉ាប់រង, ប្រកាសលេខ ០៥៩ អ.ស.ហ.ប្រក ចុះថ្ងៃទី១៤ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២២ ស្តីពីលក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់អាជ្ញាបណ្ណអាជីវកម្មអន្តរការីធានារ៉ាប់រង, ព្រមទាំងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ ការធានារ៉ាប់រង និងនិយ័តករធានារ៉ាប់រងកម្ពុជា (ន.ធន.ក.) សូមធ្វើការណែនាំដល់បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសា- ធានារ៉ាប់រង អំពីក្រុមសីលធម៌បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ដូចខាងក្រោម៖

ក. សញ្ញាណទូទៅ

១. វិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាប្រឹក្សាជូនអតិថិជនអំពីប្រភេទផលិតផល ធានារ៉ាប់រង និងធ្វើការចរចារៀបចំកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រងរវាងអ្នកស្នើសុំការធានារ៉ាប់រងជាមួយ ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង និងលក់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងដែលទទួលបានពីក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងនូវកម្រៃ ជើងសាស្របច្បាប់។
២. បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង សំដៅដល់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង និងបុគ្គលិករបស់ ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង។

ខ. គោលការណ៍ប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈ

ដើម្បីធានាឱ្យបាននូវការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងប្រកបដោយសុចរិតភាព និងគុណភាព នៃផលប្រយោជន៍រវាងក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងនិងអតិថិជនធានារ៉ាប់រង បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគោលការណ៍ប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈ ដូចខាងក្រោម៖

១. សមត្ថភាពវិជ្ជាជីវៈ

បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវមានចំណេះ-
ដឹងវិជ្ជាជីវៈក្នុងការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រង ដូចខាងក្រោម៖

- ត្រូវមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់អំពីចំណេះដឹងវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវមានសមត្ថភាពណែនាំផលិតផលធានារ៉ាប់រងសមស្របតាមតម្រូវការនិងលទ្ធភាពរបស់អតិថិជន និងមិនត្រូវផ្តល់ប្រឹក្សាជូនអតិថិជន ក្នុងករណីបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងមិនមានព័ត៌មានច្បាស់លាស់អំពីផលិតផលធានារ៉ាប់រងណាមួយក្នុងការផ្តល់ប្រឹក្សាជូនអតិថិជន
- ត្រូវមានចំណេះដឹងស្តីពីការប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់និងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម និងហិរញ្ញប្បទានដល់ការរីកសាយភាយអាវុធមហាប្រល័យ។

២. សុចរិតភាព និងភាពស្មោះត្រង់

បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងត្រូវមានសុចរិតភាពនិងភាពស្មោះត្រង់ក្នុងការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងជូនអតិថិជន ដោយត្រូវប្រកាន់យកនូវអាកប្បកិរិយាដូចខាងក្រោម៖

- មិនត្រូវបង្ខិតបង្ខំអតិថិជនក្នុងគោលបំណងធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអតិថិជនចុះកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង
- មិនត្រូវក្លែងបន្លំហត្ថលេខា របស់អតិថិជន ឬបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងដទៃទៀត ឬគតិយជនក្នុងឯកសារពាក់ព័ន្ធការស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង ឬកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវប្រើប្រាស់ទម្រង់បែបបទ ឯកសារ ឬសម្ភារៈប្រើប្រាស់ផ្នែកលក់ ដែលក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង ឬក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងផ្តល់ជូន
- ក្នុងករណីធ្វើការប្រៀបធៀបផលិតផលធានារ៉ាប់រងជូនអតិថិជន បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានពិត ពេញលេញច្បាស់លាស់ និងត្រឹមត្រូវជូនដល់អតិថិជន អំពីភាពស្រដៀងគ្នា និងភាពខុសគ្នានៃផលិតផលធានារ៉ាប់រង ដោយមិនធ្វើឱ្យអតិថិជនមានការភាន់ច្រឡំ
- មិនត្រូវប្រព្រឹត្ត ឬសមគំនិតគ្នាប្រព្រឹត្តអំពើស៊ីសំណួក ឬស្លុកប៉ាន់ ឬសម្អាតប្រាក់និងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្មនិងហិរញ្ញប្បទានដល់ការរីកសាយភាយអាវុធមហាប្រល័យ។

ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវធានាឱ្យបានថាអត្ថបទផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដែលខ្លួនបានរៀបចំបានបង្ហាញនូវព័ត៌មានពិត ពេញលេញ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ មិនមានការប្រើប្រាស់ពាក្យដែលមិនសមរម្យ និងអនុលោមទៅតាមច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិជាធរមាន។



៣. ការទទួលខុសត្រូវប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ

បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវមានការទទួលខុសត្រូវប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រង ក្នុងគោលបំណងឱ្យអតិថិជនទទួលបានការយល់ដឹងពីផលិតផលធានារ៉ាប់រង និងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗឱ្យបានច្បាស់មុនសម្រេចចិត្តចុះកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រងដោយត្រូវប្រកាន់យកនូវអាកប្បកិរិយាដូចខាងក្រោម៖

៣.១. បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង

- ត្រូវផ្តល់សេវាទាំងឡាយណាដែលជាប្រយោជន៍ល្អបំផុតដល់អតិថិជន និងត្រូវផ្តល់សេវាជូនអតិថិជនដោយមិនលំអៀង
- ត្រូវសិក្សារកជម្រើសផលិតផលធានារ៉ាប់រង ដែលសមស្របតាមតម្រូវការនិងលទ្ធភាពរបស់អតិថិជន
- ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតអំពីផលិតផលធានារ៉ាប់រងដែលមានជាអាទិ៍ បុព្វលាភធានារ៉ាប់រង ចំនួនទឹកប្រាក់ត្រូវបានធានា អត្ថប្រយោជន៍នៃការធានារ៉ាប់រង រយៈពេលនៃការធានា ករណីមិនធានា និងចំណាយផ្សេងៗប្រសិនបើមាន
- ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធសិទ្ធិនិងកាតព្វកិច្ចរបស់ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងនិងក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងដោយអនុលោមទៅតាមច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន
- មិនត្រូវបញ្ចុះថ្លៃទៅអតិថិជនណាមួយដែលផ្ទុយពីការកំណត់របស់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងដើម្បីឱ្យអតិថិជននោះព្រមទិញផលិតផលធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវអនុវត្តឱ្យបានខ្ជាប់ខ្ជួននូវកាតព្វកិច្ច ដែលបានចែងក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងរវាងក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងនិងអតិថិជន។

៣.២. ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង

- ត្រូវលាតត្រដាងរាល់ព័ត៌មានដូចជា ឈ្មោះចុះបញ្ជី, លេខអាជ្ញាបណ្ណ, ប្រភេទអាជ្ញាបណ្ណអាជីវកម្មជើងសាធានារ៉ាប់រង និងសេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលខ្លួននឹងផ្តល់ឱ្យអតិថិជន
- ត្រូវមានកិច្ចព្រមព្រៀងអំពីការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងជាមួយអតិថិជន ក្នុងការផ្តល់ប្រឹក្សាដែលឈានទៅដល់ការលក់ផលិតផលធានារ៉ាប់រង និងត្រូវផ្តល់ច្បាប់ថតចម្លងនៃកិច្ចព្រមព្រៀងជូនអតិថិជន។

៤. ការប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈ

បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់នូវការប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈក្នុងការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងជូនអតិថិជន ដោយត្រូវប្រកាន់យកនូវអាកប្បកិរិយាដូចខាងក្រោម៖



- ត្រូវមានឥរិយាបថសមរម្យ សុដីរធម៌ ថ្លៃថ្នូរ ទន់ភ្លន់ អត់ធ្មត់ និងហ្មត់ចត់ក្នុងពេលបំពេញការងារ និងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជន
- មិនត្រូវបង្កវិវាទវិជ្ជាជីវៈជាមួយបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈ ជើងសាធានារ៉ាប់រងដូចគ្នា ដែលអាចជះផលអវិជ្ជមានដល់វិស័យធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវពន្យល់អតិថិជនអំពីការទទួលខុសត្រូវលើការផ្តល់ព័ត៌មាន និងគុណវិបត្តិនៃការលាក់បាំង និងក្លែងបន្លំព័ត៌មានដែលអាចធ្វើឱ្យប៉ះពាល់ទៅដល់ការស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង និងការទាមទារ សំណងធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់នូវរាល់ព័ត៌មានដែលអតិថិជនបានធ្វើប្រតិវេទន៍ ដើម្បីធានាបានថាព័ត៌មានទាំង នោះគ្រប់គ្រាន់ ពិតប្រាកដ និងត្រឹមត្រូវ
- មិនត្រូវធ្វើប្រតិវេទន៍ ឬកែប្រែព័ត៌មានរបស់អតិថិជនដោយគ្មានការអនុញ្ញាតនោះឡើយ
- ត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងនូវរាល់ការស្នើសុំកែប្រែព័ត៌មានក្នុងកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង ឬការជូនដំណឹងផ្សេងៗពីសំណាក់ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង
- មិនត្រូវធ្វើប្រតិវេទន៍ខុស បិទបាំង ឬក្លែងបន្លំព័ត៌មានណាមួយរបស់អតិថិជនក្នុងគោលបំណង ឱ្យអតិថិជនទទួលបានការធានានោះឡើយ
- ត្រូវទទួលយកតែព័ត៌មានដែលផ្តល់ឱ្យដោយអតិថិជន ឬដោយមានការឯកភាពពីអតិថិជន
- នៅពេលមានការស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរ ឬកែប្រែខ្លឹមសារនៅក្នុងទម្រង់បែបបទស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង ឬ បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងត្រូវប្រាកដថាការស្នើសុំនោះជាការស្នើសុំពិតប្រាកដរបស់អតិថិជន
- ត្រូវប្រាប់អតិថិជនអំពីវិធីបង់បុព្វលាភធានារ៉ាប់រង ដែលត្រូវធ្វើឡើងបន្ទាប់ពីអតិថិជនបាន ព្រមព្រៀងលើការស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាននិងរាល់ប្រតិបត្តិការទិន្នន័យរបស់ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបាន ធានារ៉ាប់រង ឬអ្នកទទួលផលទៅកាន់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង ដើម្បីរក្សាទុកឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានសុវត្ថិភាពស្របទៅតាមគោលការណ៍នីតិវិធីរបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង និង អនុលោមតាមច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិជាធរមាន
- ត្រូវប្រគល់កិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រងដែលក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងបានចេញរួចជូនម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងឱ្យទាន់ពេលវេលា
- មិនត្រូវបង់បុព្វលាភធានារ៉ាប់រងទាំងស្រុង ឬមួយផ្នែកនៃបុព្វលាភធានារ៉ាប់រងក្នុងនាមអតិថិជន
- មិនត្រូវប្រមូល ឬចាត់តាំងបុគ្គលិកផ្សេងទៀតទៅប្រមូលបុព្វលាភធានារ៉ាប់រងជាសាច់ប្រាក់ពី អតិថិជន
- ត្រូវណែនាំអតិថិជនឱ្យបង់បុព្វលាភធានារ៉ាប់រងនៃផលិតផលដែលអតិថិជនបានទិញទៅក្រុមហ៊ុន ធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវគោរពច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិជាធរមាន បទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង ក្រមសីលធម៌ និងគោលការណ៍ នានា ដែលចេញដោយសមាគមជើងសាធានារ៉ាប់រង និងក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង។



៥. ការសម្ងាត់វិជ្ជាជីវៈ

បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវរក្សាការសម្ងាត់វិជ្ជាជីវៈ ដូចខាងក្រោម៖

- ត្រូវរក្សាការសម្ងាត់អំពីព័ត៌មានរបស់អតិថិជន ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង ឬអ្នកទទួលផល លើកលែងតែមានការយល់ព្រមពីអតិថិជន
- មិនត្រូវចែករំលែកព័ត៌មានដែលទទួលបានពីក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងមួយ ទៅក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង មួយផ្សេងទៀត
- មិនត្រូវប្រើប្រាស់ព័ត៌មានសម្រាប់ផលប្រយោជន៍ផ្ទាល់ខ្លួន ឬផ្ទុយនឹងច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋាន គតិយុត្តជាធរមាន។

៦. ទំនាស់ផលប្រយោជន៍

បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវជៀសវាងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ក្នុងការផ្តល់សេវាជើងសា- ធានារ៉ាប់រងជូនអតិថិជន ដោយត្រូវប្រកាន់យកនូវអាកប្បកិរិយាដូចខាងក្រោម៖

៦.១. បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង

- ត្រូវជៀសវាងការផ្តល់ ឬទទួលយកអំណោយ ឬកម្រៃសគុណដែលអាចជះឥទ្ធិពលលើសុចរិតភាព របស់បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង
- មិនត្រូវផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់ដល់អតិថិជនដោយមានភាពលំអៀងទៅក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងណា មួយនោះទេ
- ត្រូវបង្ហាញអតិថិជននូវកម្រៃទាំងឡាយណាដែលទទួលបានពីការផ្តល់សេវា មុនធ្វើការផ្តល់សេវា ជើងសាធានារ៉ាប់រងជូនទៅកាន់អតិថិជន
- មិនត្រូវបញ្ចុះបញ្ចូលម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងណាម្នាក់ឱ្យផ្លាស់ប្តូរ បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងដែលមានស្រាប់ ដើម្បីទទួលបានកម្រៃផ្ទាល់ខ្លួន។

៦.២. ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង

- មិនត្រូវយកកម្រៃនៃការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងទាបជាងអតិថិជនដទៃ ចំពោះក្រុមហ៊ុន ដែលស្ថិតនៅក្រោមក្រុមហ៊ុនមេតែមួយ
- មិនត្រូវយកកម្រៃនៃការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រងទាបជាងអតិថិជនដទៃ ចំពោះក្រុមហ៊ុន ដែលមានការវិនិយោគរបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង។

៧. ការបន្តបម្រើអតិថិជនបន្ទាប់ពីការចេញបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង

បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវបន្តបម្រើអតិថិជនទោះបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងចេញរួចហើយក្តី ដោយត្រូវប្រកាន់យកនូវអាកប្បកិរិយាដូចខាងក្រោម៖

- ត្រូវបន្តធ្វើទំនាក់ទំនង សម្របសម្រួល និងផ្តល់ព័ត៌មាន ឬឯកសារ ជូនដល់អតិថិជនឱ្យបាន ឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយភាពច្បាស់លាស់ និងត្រឹមត្រូវ



- ត្រូវសម្របសម្រួល និងបកស្រាយជូនអតិថិជនឱ្យបានច្បាស់លាស់ ក្នុងករណីមានសំណូមពរ ធ្វើការកែប្រែព័ត៌មាននៃកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង ឬសំណូមពរផ្សេងៗរបស់អតិថិជន ហើយត្រូវផ្តល់ ព័ត៌មានទាំងនោះជូនក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងជាបន្ទាន់
- ត្រូវរៀបចំការទាមទារសំណងជូនអតិថិជន ស្របទៅតាមនីតិវិធីនៃការទាមទារសំណងធានារ៉ាប់រង ដែលមានចែងក្នុងបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង និងអនុលោមទៅតាមច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិជា ធរមាន។ ម្យ៉ាងវិញទៀត បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងត្រូវសម្របសម្រួល និងចរចា ជាមួយអតិថិជនដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធដែលតម្រូវដោយក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងក្នុងការប្រព្រឹត្ត ទៅនៃការទាមទារសំណងឱ្យបានទាន់ពេលវេលា
- ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានជូនអតិថិជនឱ្យបានទាន់ពេលវេលា មុនពេលដែលកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រងរបស់ អតិថិជនអស់សុពលភាព។ ការជូនដំណឹងនេះអាចធ្វើឡើងក្នុងពេលវេលាណាមួយសមស្របដែល អាចឱ្យអតិថិជនមានពេលវេលាគ្រប់គ្រាន់លើការសម្រេចចិត្តក្នុងការបន្ត និងមិនបន្តកិច្ចសន្យា ធានារ៉ាប់រង
- ត្រូវពន្យល់ ណែនាំ និងសម្របសម្រួលក្នុងការធ្វើបណ្តឹងរបស់អតិថិជនទាក់ទងនឹងសេវាធានា- រ៉ាប់រង។

គ. យន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យ

ដើម្បីធានាបានថាបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង អនុវត្តក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈនេះ ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងត្រូវបង្កើតយន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យ ឱ្យបានត្រឹមត្រូវដូចខាងក្រោម៖

- ត្រូវរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ក្រុមហ៊ុនដែលមានបញ្ជាក់ពីតួនាទី និងភារកិច្ចរបស់អ្នកគ្រប់គ្រង ជាន់ខ្ពស់ និងអនុវត្តបែបបទនៃការគ្រប់គ្រងឱ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ត្រូវមានយន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យឱ្យបានត្រឹមត្រូវនិងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ក្នុងការវាយតម្លៃ ទៅលើលក្ខណៈនៃផលិតផលធានារ៉ាប់រងដែលត្រូវធ្វើឡើងមុននឹងប្រឹក្សាជូនអតិថិជន និងជា ប្រចាំក្នុងគម្លាតពេលសមស្របណាមួយ ដើម្បីធានាបាននូវការយកចិត្តទុកដាក់ស្គាល់ផលិតផល ធានារ៉ាប់រងបានធ្វើឡើងទាន់ពេលវេលា
- ត្រូវមានយន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យក្នុងការអនុវត្តការយកចិត្តទុកដាក់ស្គាល់ក្រុមហ៊ុន ធានារ៉ាប់រងឱ្យបានហ្មត់ចត់ដើម្បីធានាបានថាការប្រឹក្សាធ្វើឡើងប្រកបដោយតម្លាភាព ក្នុងករណី ទទួលបានការអនុញ្ញាតឱ្យធ្វើការប្រឹក្សាលក្ខណសម្បត្តិរបស់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងណាមួយជូន អតិថិជន
- ត្រូវមានយន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យក្នុងការរក្សាទុកនូវព័ត៌មាននិងប្រតិបត្តិការទិន្នន័យ របស់ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង ឬអ្នកទទួលផលឱ្យបានត្រឹមត្រូវនិង មានសុវត្ថិភាព និងអនុលោមតាមច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិជាធរមាន



- ត្រូវមានយន្តការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យក្នុងការរក្សាទុកឯកសារនិងទិន្នន័យពាក់ព័ន្ធការសម្រេចចិត្តរបស់អតិថិជនដែលផ្ទុយពីការប្រឹក្សារបស់បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង និងមិនសមស្របនឹងស្ថានភាពរបស់អតិថិជន ដូចខាងក្រោម៖

- ខ្លឹមសារនៃការប្រឹក្សាដែលផ្តល់ដោយបុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង
- មូលហេតុដែលអតិថិជនសម្រេចចិត្តផ្ទុយពីការប្រឹក្សា
- មូលហេតុដែលបុគ្គលវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងយល់ថាការសម្រេចចិត្តរបស់អតិថិជនមិនសមស្របនឹងស្ថានភាពរបស់អតិថិជន
- លិខិតបញ្ជាក់ពីការសម្រេចចិត្តរបស់អតិថិជន។

- ត្រូវមានយន្តការក្នុងការទទួល និងដោះស្រាយបណ្តឹងពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាជើងសាធានារ៉ាប់រង ដោយត្រូវ៖

- ចាត់តាំងបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកទទួលបណ្តឹង
- អនុវត្តនីតិវិធីក្នុងការស៊ើបអង្កេតលើបណ្តឹងឱ្យបានហ្មត់ចត់
- ក្នុងករណីអ្នកប្តឹងមិនពេញចិត្តចំពោះដំណោះស្រាយដែលក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងបានផ្តល់ នោះក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងត្រូវណែនាំអំពីសិទ្ធក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹងមក

១.២២.៣.

- រក្សាកំណត់ត្រាពាក្យបណ្តឹងឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ឆ្លើយតប សហការ ជាមួយ ១.២២.៣. និងអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតក្នុងការទទួល និងដោះស្រាយបណ្តឹង។

- ត្រូវវាយការណ៍មក ១.២២.៣. ឱ្យបានទាន់ពេលវេលា នូវហេតុការណ៍មួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

- ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងស្ថិតក្នុងដំណាក់កាលជម្រះបញ្ជី
- ការក្ស័យធនរបស់ នាយក អ្នកគ្រប់គ្រង និងបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង
- ការទទួលរងទណ្ឌកម្មវិន័យរបស់បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈធានារ៉ាប់រង
- ការទទួលរងទោសព្រហ្មទណ្ឌរបស់បុគ្គលវិជ្ជាជីវៈធានារ៉ាប់រងដែលចេញដោយតុលាការ។

ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងមានសិទ្ធិចាត់វិធានការលើបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ដែលបំពានក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈនេះ និងអាចស្នើសុំមក ១.២២.៣. ដើម្បីចាត់វិធានការបន្ថែមចំពោះបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលបំពានក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរ។

សមាគមជើងសាធានារ៉ាប់រងកម្ពុជាមានតួនាទីទទួលបន្ទុកក្នុងការគ្រប់គ្រង និងជំរុញនូវការអនុវត្តគោលការណ៍ប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈរបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលជាសមាជិករបស់ខ្លួន ឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។



ឃ. វិធានការវិនិច្ឆ័យនៃក្រុមសីលធម៌

១. ការបំពានក្រុមសីលធម៌

ការមិនអនុវត្តតាមគោលការណ៍ប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈខាងលើ ត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការបំពានក្រុមសីលធម៌ ដែលត្រូវបានចែកជា២កម្រិត គឺ ការបំពានកម្រិតស្រាល និងការបំពានកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរ។

ការបំពានដែលមិនស្ថិតក្នុងចំណោមការបំពានកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរដូចមានកំណត់ខាងក្រោម ត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការបំពានកម្រិតស្រាល។

ការបំពានកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរ ត្រូវបានកំណត់ដូចខាងក្រោម៖

- ក- ការក្លែងបន្លំហត្ថលេខា ឬស្នាមមេដៃណាមួយរបស់អតិថិជន ឬបុគ្គលិកវិជ្ជាជីវៈរបស់ក្រុមហ៊ុន ជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងដទៃទៀត ឬតតិយជន ក្នុងឯកសារពាក់ព័ន្ធការស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង ឬកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង។
- ខ- ការក្លែងបន្លំ ឬលាក់បាំង ឬការសមគំនិតក្នុងការក្លែងបន្លំ ឬលាក់បាំងឯកសារ ឬព័ត៌មានរបស់អតិថិជន ម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង ឬអ្នកទទួលបានផលពាក់ព័ន្ធការស្នើសុំការធានារ៉ាប់រង ឬការស្នើសុំទាមទារសំណងធានារ៉ាប់រង។
- គ- ការលួច ការកេងប្រវ័ញ្ច ឬការគែបបាត់ទ្រព្យសម្បត្តិឬប្រាក់របស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង។
- ឃ- ការប្រមូល ឬចាត់តាំងបុគ្គលិកផ្សេងទៀតទៅប្រមូលបុព្វលាភធានារ៉ាប់រងជាសាច់ប្រាក់ពីអតិថិជន។
- ង- ការប្រព្រឹត្តិ ឬការសមគំនិតគ្នាប្រព្រឹត្តិអំពើស៊ីសំណូក ឬស្តុកប៉ាន់ ឬសម្អាតប្រាក់និងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្មនិងហិរញ្ញប្បទានដល់ការរីកសាយភាយអាវុធមហាប្រល័យ។
- ច- ការមិនរក្សាការសម្ងាត់វិជ្ជាជីវៈ។
- ឆ- ការបញ្ចុះបញ្ចូលម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ឬអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងណាម្នាក់ឱ្យផ្លាស់ប្តូរបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងដែលមានស្រាប់ ដើម្បីទទួលបានកម្រៃផ្ទាល់ខ្លួន។
- ជ- ការបំពានម្តងហើយម្តងទៀតលើគោលការណ៍ប្រតិបត្តិនៃក្រុមសីលធម៌នេះ។
- ឈ- ការមិនប្រតិបត្តិតាម ឬការបំពានធ្ងន់ធ្ងរផ្សេងទៀត ដែលកំណត់ដោយ ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង។

២. វិធានការចំពោះបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង

បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ដែលបំពានក្រុមសីលធម៌កម្រិតស្រាលអាចទទួលរងនូវវិធានការចាត់ដោយក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង ដូចខាងក្រោម៖

- ការព្រមាន
- ការដឹកនាំកែតម្រង់
- ការដាក់កំហិតលើការប្រកបវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង



- ការបន្ថយឋានៈ
- ការព្យួរការងារជាបណ្តោះអាសន្ន
- វិធានការវិន័យផ្សេងទៀត តាមការកំណត់របស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង។

បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ដែលត្រូវបានចាត់ទុកថាបានបំពានកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរលើក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈនេះអាចទទួលរងការចាត់វិធានការដោយក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដូចខាងក្រោម៖

- ការដកកម្រៃជើងសា ឬ/និងប្រាក់ជំពាក់
- ការបញ្ចប់កិច្ចសន្យាការងារជាបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង
- វិធានការវិន័យផ្សេងទៀត តាមការកំណត់របស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង
- ការស្នើសុំទៅ **ន.ប.ក.** ដើម្បីចាត់វិធានការបន្ថែម
- ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅតុលាការ។

ខ. ការបណ្តុះបណ្តាល

ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រង ត្រូវផ្តល់វគ្គបណ្តុះបណ្តាលអំពីក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង ជូនបុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុនជើងសាធានារ៉ាប់រងដែលមានវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រង មុននឹងធ្វើការប្រតិបត្តិវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងជូនអតិថិជន។

គ. សុពលភាពនៃគោលការណ៍ណែនាំ

ទទួលបានគោលការណ៍ណែនាំនេះ បុគ្គលិកវិជ្ជាជីវៈជើងសាធានារ៉ាប់រងទាំងអស់ ត្រូវចូលរួមសហការអនុវត្តឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព និងប្រកបដោយស្មារតីទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខានេះតទៅ។

ថ្ងៃ **សប្តិរាស្ត្រ ១០ តុលា** ខែ **មិថុនា** ឆ្នាំ **រោង ឆស័ក ព.ស. ២៥៦៨**

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី **១០** ខែ **សីហា** គ.ស. ២០២៤

អគ្គនាយក

និយ័តករធានារ៉ាប់រងកម្ពុជា



ប៊ូ ច័ន្ទសិរី

ចម្លងជូន៖

- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានអាជ្ញាធរសេវាហិរញ្ញវត្ថុមិនមែនធនាគារ
- ដូចចំណុច ច "ដើម្បីអនុវត្ត"
- ឯកសារ-កាលប្បវត្តិ