

ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ  
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ  
=====0=0=0=====.



ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ

ເລກທີ 69/ສມກຈ  
ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ 30.06.2014

## ລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດ

### ສໍາລັບສະມາຊິກຂອງສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ (ສມກຈ)

#### ການນໍາສະເໜີ

ລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດດ້ວຍຄ່ານິຍົມ, ຫຼັກການຕ່າງໆ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງທີ່ຖືກພິຈາລະນາວ່າມີສ່ວນພົວພັນກັບບຸກຄົນ ຫຼື ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ຕິດພັນກັບຫຼັກການ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດດັ່ງກ່າວ. ມັນແມ່ນຄວາມພະຍາຍາມໃນການສ້າງຂໍ້ກຳນົດກົດລະບຽບດ້ວຍຕົນເອງໃນຂະນະທີ່ຍັງບໍ່ທັນມີຂໍ້ກຳນົດກົດລະບຽບທີ່ເປັນທາງການ (ຫຼື ກົດລະບຽບຂອງລັດ) ຫຼືເພື່ອເປັນການສ້າງຂໍ້ກຳນົດກົດລະບຽບຂຶ້ນເພີ່ມເຕີມ ຫຼື ເພື່ອເປັນການບັງຄັບໃຊ້ຂໍ້ກຳນົດກົດລະບຽບທີ່ມີແລ້ວຂອງຂະແໜງການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

ຈຸດປະສົງໃນການນໍາສະເໜີລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ແມ່ນເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ ບັນດາສະມາຊິກຈະປະຕິບັດຕາມລະບຽບການຕ່າງໆທີ່ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ແລະ ລະບຽບກົດໝາຍອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງ ສປປ ລາວ ເປັນຢ່າງດີໃນວຽກງານການເງິນຈຸລະພາກ ແລະ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ. ລະບຽບສະບັບນີ້ມີເປົ້າໝາຍຄືດັ່ງທີ່ໄດ້ກ່າວມາຂ້າງເທິງທັງໝົດນັ້ນກໍ່ແມ່ນເພື່ອສົ່ງເສີມ ແລະ ປັບປຸງການປົກປ້ອງລູກຄ້າ ແລະ ເພື່ອສ້າງກົນໄກ ຄວາມໂປ່ງໃສໃຫ້ແກ່ສມກຈ ກໍ່ຄືຂະແໜງການເງິນຈຸລະພາກ ແລະ ເພື່ອສົ່ງເສີມການປະພຶດປະຕິບັດທາງດ້ານຈັນຍາບັນຂອງ ສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກຕໍ່ພະນັກງານຂອງສະຖາບັນ ແລະ ຕໍ່ກັບສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກອື່ນໆ. ສະນັ້ນ, ລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ແມ່ນມີປະໂຫຍດດັ່ງນີ້:

- ປະໂຫຍດສໍາລັບ ສກຈ ເອງ, ເນື່ອງຈາກວ່າມັນຈະຊ່ວຍເພີ່ມຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ແລະ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບ ສກຈ ແລະ ຊ່ວຍສ້າງຊື່ສຽງຂອງ ສກຈ ແກ່ລູກຄ້າ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ທຶນທັງຫຼາຍ.
- ປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ຂະແໜງການໂດຍລວມ, ເນື່ອງຈາກວ່າມັນຈະເປັນການກະຕຸ້ນຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ອາດເປັນການປ້ອງກັນຈາກການໂຄສະນາເກີນຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ໃນທີ່ສຸດກໍ່ຈະເກີດມີວິກິດການ (ດັ່ງຕົວຢ່າງທີ່ເກີດຂຶ້ນໃນປະເທດອິນເດຍ).

ໂດຍອີງຕາມການຕົກລົງໃນກອງປະຊຸມສະມາຊິກ ວັນທີ 09 ເມສາ 2014, ສະມາຊິກຂອງ ສມກຈ ໃນປະຈຸບັນຈະຮັບຮອງເອົາລະບຽບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດສະບັບນີ້. ສໍາລັບ ສກຈ ທີ່ເປັນສະມາຊິກໃໝ່ທັງໝົດແມ່ນຈະຕ້ອງໄດ້ມີການຮັບຮອງເອົາລະບຽບສະບັບນີ້ ເຊິ່ງເປັນເງື່ອນໄຂກ່ອນທີ່ຈະຖືກຮັບເອົາເປັນສະມາຊິກຂອງ ສມກຈ ໂດຍບໍ່ໄດ້ກ່ຽວຂ້ອງກັບຮູບແບບຂອງການດໍາເນີນທຸລະກິດ ແລະ ຖານະທາງດ້ານກົດໝາຍຂອງ ສກຈ ນັ້ນເລີຍ.

# ຄຳນຳ

ບັນດາສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການຊຸກຍູ້ສິ່ງເສີມວຽກງານການເງິນ ແລະ ໄດ້ສ້າງຜົນປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ສັງຄົມ ໂດຍການສະໜອງການບໍລິການດ້ານການເງິນໃຫ້ແກ່ຄົວເຮືອນທີ່ມີລາຍຮັບຕໍ່າແລະຄົວເຮືອນທີ່ບໍ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຂອງທະນາຄານ. ເນື່ອງຈາກວ່າ ສະຖາບັນເຫຼົ່ານີ້ໄດ້ເປັນຄູ່ຮ່ວມງານກັບລູກຄ້າຂອງພວກເຂົາເຈົ້າແລະຂະແໜງການເງິນຈຸລະພາກກໍ່ໄດ້ມີການເຕີບໃຫຍ່ຂະຫຍາຍຕົວ ແລະ ມີຄວາມສະຫຼັບສັບຊ້ອນ, ສະນັ້ນຈຶ່ງເປັນ ທີ່ສຳຄັນຫຼາຍທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ກຳນົດຄຳນິຍົມຫຼັກ ແລະ ການປະຕິບັດງານທີ່ເປັນທຳເພື່ອຮັບປະກັນວ່າການສະໜອງການບໍລິການ, ການເງິນຈຸລະພາກດຳເນີນງານບົນພື້ນຖານທີ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນປະໂຫຍດແກ່ລູກຄ້າ, ມີຄວາມເຄົາລົບນັບຖືລູກຄ້າ ແລະ ສກຈ ກໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ທາງດ້ານສັງຄົມກໍ່ຄືລູກຄ້າ, ຕໍ່ພະນັກງານຂອງຕົນ ແລະ ຕໍ່ກັບຊຸມຊົນຢ່າງກວ້າງຂວາງ.

ບັນດາສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກທັງຕ້ອງໄດ້ປະຕິບັດຕາມດຳລັດ, ຂໍ້ກຳນົດ, ກົດລະບຽບ ແລະ ບົດແນະນຳຕ່າງໆຂອງຂະແໜງການເງິນຈຸລະພາກ ທີ່ອອກໂດຍລັດຖະບານແຫ່ງ ສປປ ລາວ, ໂດຍສະເພາະ ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ວາງອອກ ແລະ ກົດໝາຍອື່ນໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ສປປ ລາວ, ລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ ໄດ້ມີການກຳນົດບັນດາຫຼັກການ ແລະ ເງື່ອນໄຂຄວາມຕ້ອງການເພີ່ມເຕີມເພື່ອປັບປຸງການປະຕິບັດງານຂອງຂະແໜງການເງິນຈຸລະພາກ. ລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ໄດ້ຊີ້ແຈງກ່ຽວກັບຄຳນິຍົມຫຼັກຂອງສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ (ສມກຈ) ແລະ ປະຕິບັດຕາມລະບຽບຫຼັກການຕ່າງ ເຊິ່ງບັນດາສະມາຊິກຂອງ ສມກຈ ທີ່ໄດ້ລົງລາຍເຊັນຮັບຮອງ ຈະຕ້ອງໄດ້ນັບຖື ແລະ ປະຕິບັດຕາມ ລະບຽບຢ່າງເຄັ່ງຄັດ. ເອກະສານສະບັບນີ້ປະກອບດ້ວຍພາກຕ່າງໆດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- I. ຄຳນິຍົມຫຼັກຂອງ ສມກຈ
- II. ບັນດາມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການຕ່າງໆ
- III. ສັດຈະຍາບັນ

ບັນດາສະມາຊິກຂອງ ສມກຈ ທັງໝົດທີ່ໄດ້ຮັບຮອງເອົາລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ແມ່ນຈະຕ້ອງໄດ້ໃຫ້ຄຳໝັ້ນສັນຍາທີ່ຕ້ອງໄດ້ສູ້ຊົນປະຕິບັດຕາມຄຳນິຍົມຫຼັກຕ່າງໆ, ມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການຕ່າງໆ ທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນລະບຽບສະບັບນີ້ຢ່າງເປັນເອກະພາບກັນ.

## I. ຄຳນິຍົມຫຼັກທຳ ຂອງ ສມກຈ

(ບັນດາຄຳນິຍົມເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນເອົາມາຈາກຄຳນິຍົມຂອງ ກກຈ (ສມກຈ) ທີ່ມີໄດ້ຕົກລົງໂດຍສະມາຊິກ ໃນເວລາທຳການອະນຸມັດແຜນທຸລະກິດ ແລະ ແຜນຍຸດທະສາດ ສີກປີ 2012-2014).

ການມີສ່ວນຮ່ວມໝົດທຸກພາກສ່ວນ	ສມກຈ ແລະ ສະມາຊິກຂອງຕົນ ມີຄວາມເຄົາລົບນັບຖື ແລະ ເຕົ້າໂຮມບັນດາຜູ້ມີສ່ວນໃນວຽກງານການເງິນຈຸລະພາກທັງໝົດໃນ ສປປ ລາວ ພ້ອມທັງນັບຖື, ຍົກສູງຜູ້ທີ່ມີປະສິບການທີ່ເປັນຕົວແທນຂອງຂະແໜງການການເງິນຈຸລະພາກ.
ມີຄວາມໝາຍໝັ້ນຕັ້ງໃຈ	ບັນດາສະມາຊິກແຕ່ງຕັ້ງ ແລະ ອຸທິດຕົນເອງໃນການປະກອບສ່ວນຢ່າງທ້າວຫັນເພື່ອໃຫ້ຈະບັນລຸວິໄສທັດ ແລະ ພາລະກິດຂອງ ສມກຈ.
ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບແລະກວດສອບໄດ້	ສມກຈ ແລະ ສະມາຊິກຕ້ອງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຕັດສິນໃຈ ແລະ ໃນການປະຕິບັດກິດຈະກຳຕ່າງໆ.
ມີຄວາມໂປ່ງໃສ	ສມກຈ ແລະ ສະມາຊິກຂອງສະມາຄົມຕ້ອງ ມີຄວາມພະຍາຍາມເຮັດໃຫ້ການປະຕິບັດງານ ແລະ ການບໍລິການຂອງຕົນມີຄວາມໂປ່ງໃສຢ່າງເຕັມສ່ວນ. ເຮັດວຽກແບບເປີດເຜີຍ ແລະ ມີຄວາມຊື່ສັດຕໍ່ໜ້າທີ່ວຽກງານ ແລະ ປະສິບປະການ ພ້ອມທັງມີການແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານກັບສະມາຊິກ ແລະ ຄູ່ຮ່ວມງານຕ່າງໆ.
ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບດ້ານສັງຄົມ	ສມກຈ ແລະ ສະມາຊິກຂອງສະມາຄົມໃຫ້ຄວາມສຳຄັນ ຕໍ່ກັບຄວາມສິນໃຈຂອງປະຊາຊົນ, ຄວາມຢູ່ດີກິນດີ ແລະ ຄວາມຈຳເປັນຂອງປະຊາຊົນຜູ້ທຸກຍາກ ແລະ ຜູ້ທີ່ມີລາຍຮັບຕໍ່າໃນ ສປປ ລາວ.

## II. ມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການຕ່າງໆ

### ກ.) ຫຼັກການ ແລະ ມາດຕະຖານຕ່າງໆ ກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງລູກຄ້າ

#### 1. ອອກແບບ ແລະ ໃຫ້ການບໍລິການຜະລິດຕະພັນທີ່ເໝາະສົມ

ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ເປັນຢ່າງດີກ່ຽວກັບການອອກແບບຜະລິດຕະພັນ ແລະ ສະໜອງການບໍລິການຕາມຊ່ອງທາງທີ່ບໍ່ເປັນສາເຫດກໍ່ໃຫ້ເກີດອຸປະສັກຕໍ່ກັບລູກຄ້າ. ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ຊ່ອງທາງໃນການສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ຖືກອອກແບບໂດຍການພິຈາລະນາຕາມຄຸນລັກສະນະ ຫຼື ຄວາມເໝາະສົມຂອງລູກຄ້າ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #1)

ເພື່ອປະຕິບັດຕາມຫຼັກການ ສະຖາບັນການເງິນຕ້ອງປະຕິບັດຕາມມາດຖານດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ອອກແບບຜະລິດຕະພັນໃຫ້ແທດເໝາະກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າໂດຍເຮັດໃຫ້ຜະລິດຕະພັນ ມີຄວາມງ່າຍດາຍ ແລະ ປັບຕົວໄດ້.
- ii. ບໍ່ຄວນຂໍ້ຮ້ອງໃຫ້ລູກຄ້າສະຫຼະສິດ ເຊັ່ນວ່າ: ສິດໃນການຮ້ອງຟ້ອງຜູ້ສະໜອງການບໍລິການ, ສິດໃນການໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ສິດໃນການຍົກເລີກການນໍາໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ອື່ນໆ.
- iii. ຄວນອອກແບບ ແລະ ໃຫ້ການບໍລິການຜະລິດຕະພັນທີ່ລູກຄ້າສາມາດຈ່າຍໄດ້ ແລະ ເໝາະສົມຕາມຄວາມສາມາດໃນການຊໍາລະຄືນຂອງລູກຄ້າ.

#### 2. ການປ້ອງກັນການເປັນໜີ້ສິນລື້ນຕົວ

ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ເປັນຢ່າງດີໃນທຸກໆຂັ້ນຕອນຂອງຂະບວນການປ່ອຍເງິນກູ້ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າລູກຄ້າມີຄວາມສາມາດໃນຊໍາລະຄືນ ໂດຍປາສະຈາກການເປັນໜີ້ສິນລື້ນຕົວ. ນອກຈາກນັ້ນ, ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ປະຕິບັດ ແລະ ຕິດຕາມລະບົບການຄຸ້ມຄອງພາຍໃນທີ່ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ມີການປ້ອງກັນການເປັນໜີ້ສິນລື້ນຕົວ ແລະ ຈະຕ້ອງທໍາການກະຕຸ້ນຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີຄວາມພະຍາຍາມໃນ ການປັບປຸງການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງຂອງສິນເຊື້ອໃຫ້ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ຄວບຄຸມໄດ້ (ເຊັ່ນວ່າການແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານດ້ານສິນເຊື້ອ). (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #2)

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ກັບຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງນີ້:

- i. ສະຖາບັນການເງິນຕ້ອງໄດ້ຄົ້ນຄ້ວາ ແລະ ວິເຄາະຄວາມສາມາດໃນການຊໍາລະຄືນເງິນກູ້ຂອງລູກຄ້າຢ່າງເໝາະສົມກ່ອນຈະມີການປ່ອຍເງິນກູ້.
- ii. ເງິນກູ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບທີ່ເປັນສິ່ງຈູງໃຈຂອງສະຖາບັນການເງິນ.
- iii. ສະຖາບັນການເງິນຕ້ອງນໍາໃຊ້ຂໍ້ມູນຂ່າວສານສິນເຊື້ອ ແລະ ຂໍ້ມູນຂອງທໍາແຮງທີ່ມີໃນສະພາບທ້ອງຖິ່ນ.
- iv. ສະພາບບໍລິຫານ ແລະ ທີ່ມງານບໍລິຫານຂອງສະຖາບັນການເງິນຮັບຮູ້ ແລະ ມີຄວາມເປັນຫວ່ງກ່ຽວກັບຄວາມສ່ຽງໃນການເປັນໜີ້ສິນລື້ນຕົວ.
- v. ພະແນກກວດສອບພາຍໃນຂອງສະຖາບັນການເງິນຕິດຕາມເບິ່ງວ່ານະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງການໜີ້ສິນລື້ນຕົວແມ່ນໄດ້ຖືກນໍາໃຊ້.
- vi. ສະຖາບັນການເງິນຫຼີກລ້ຽງພາກປະຕິບັດທາງດ້ານທຸລະກິດທີ່ເປັນອັນຕະລາຍ (ເຊັ່ນຫຼີກລ້ຽງການລວມຜະລິດຕະພັນເງິນກູ້ເພື່ອສະໜອງຕໍ່ຄວາມຕ້ອງການຫຼືຈໍາກັດການນໍາໃຊ້ເງິນກູ້, ຕັ້ງຂອບເຂດຈໍາກັດທີ່ອະນຸຍາດການຕໍ່ເງິນກູ້ໃນກໍລະນີມີການຊໍາລະເງິນກູ້ກ່ອນກໍານົດ, ສ້າງບົດແນະນໍາສໍາລັບນະໂຍບາຍ ການຕໍ່ສັນຍາເງິນກູ້)

### 3. ຄວາມໂປ່ງໃສ

ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ສື່ສານດ້ວຍຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ໂປ່ງໃສ, ຈະແຈ້ງໃຫ້ທັນເວລາ ໂດຍການນໍາໃຊ້ຮູບການ ແລະ ພາສາທີ່ລູກຄ້າ ສາມາດເຂົ້າໃຈໄດ້ ເພື່ອທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າມີຄວາມຕັດສິນໃຈທີ່ຖືກຕ້ອງ ເຊິ່ງມີຄວາມຈໍາເປັນ ແລະ ສໍາຄັນຫຼາຍທີ່ຕ້ອງມີຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ໂປ່ງໃສ ກ່ຽວກັບການກໍານົດລາຄາ ຫຼື ກໍານົດອັດຕາດອກເບ້ຍ, ກໍານົດເວລາ ແລະ ເງື່ອນຕ່າງໆຂອງຜະລິດຕະພັນ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #3)

ເພື່ອຍືດໝັ້ນຕໍ່ກັບຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງນີ້:

- i. ສະຖາບັນການເງິນມີການເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວກັບລາຍຈ່າຍ ແລະ ບໍ່ແມ່ນລາຍຈ່າຍ.
- ii. ສະຖາບັນການເງິນສື່ສານຢ່າງຈິງຈັງກັບລູກຄ້າເພື່ອທີ່ລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າໃຈງ່າຍ.
- iii. ສະຖາບັນການເງິນນໍາໃຊ້ກົນໄກໃນການເປີດເຜີຍດ້ວຍວິທີການຕ່າງໆ.
- iv. ສະຖາບັນການເງິນໃຫ້ເວລາທີ່ພຽງພໍສໍາລັບລູກຄ້າໃນການທົບທວນ ແລະ ເປີດເຜີຍເປັນເວລາຫຼາຍເທື່ອ.
- v. ສະຖາບັນການເງິນສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານດ້ານການບັນຊີທັນເວລາ ແລະ ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ.

### 4. ການກໍານົດລາຄາທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ

ການກໍານົດລາຄາ, ເງື່ອນໄຂ ແລະ ກໍານົດເວລາຈະຕ້ອງເປັນທີ່ຍອມຮັບໄດ້ຂອງລູກຄ້າ ແຕ່ຕ້ອງຮັບປະກັນເຮັດໃຫ້ສະຖາບັນມີຄວາມຍືນຍົງ. ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງມີຄວາມພະຍາຍາມກໍານົດອັດຕາດອກເບ້ຍເງິນຝາກໃຫ້ເປັນອັດຕາບວກທີ່ເໝາະສົມ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #4)

ເພື່ອຍືດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ສະຖາບັນການເງິນໃຫ້ການບໍລິການດ້ວຍການກໍານົດລາຄາຕາມລາຄາຕະຫຼາດແລະມີຄວາມຍຸດຕິທໍາ.
- ii. ສະຖາບັນການເງິນມີອັດຕາສ່ວນຄວາມພຽງພໍທີ່ສອດຄ່ອງກັບຄູ່ຮ່ວມງານ.
- iii. ສະຖາບັນການເງິນບໍ່ກໍານົດຄ່າທໍານຽມທີ່ສູງເກີນໄປ.

### 5. ເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ກັບລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມເຄົາລົບນັບຖືແລະຄວາມຍຸດຕິທໍາ

ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການດ້ານການເງິນ ແລະ ຕົວແທນຂອງພວກເຂົາເຈົ້າຈະໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ລູກຄ້າຂອງ ພວກເຂົາເຈົ້າດ້ວຍຄວາມນັບຖື ແລະ ຍຸດຕິທໍາ. ພວກເຂົາເຈົ້າຈະບໍ່ໄດ້ລັງກຽດຄຽດຊັງລູກຄ້າຂອງຕົນ. ນອກຈາກນັ້ນ, ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງຮັບປະກັນໃຫ້ມີຄວາມປອດໄພ ເພື່ອຄົ້ນຫາ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາການສໍ້ລາດບັງຫຼວງກໍ່ຄື ການເອົາປຽບລູກຄ້າໂດຍພະນັກງານ ແລະ ຕົວແທນ ໂດຍສະເພາະໃນເວລາປ່ອຍເງິນກູ້ ແລະ ໃນຂະບວນການການເກັບໜີ້ຄືນ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #5)

ເພື່ອຍືດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ວັດທະນະທໍາຂອງສະຖາບັນການເງິນໄດ້ສ້າງຄວາມຮັບຮູ້ ແລະ ຄວາມເປັນຫວ່ງເປັນໄຍກ່ຽວກັບຄວາມຍຸດຕິທໍາ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການເອົາໃຈໃສ່ລູກຄ້າ.
- ii. ສະຖາບັນການເງິນໄດ້ກໍານົດລະອຽດສະເພາະສິ່ງທີ່ຕົນຈະພິຈາລະນາໃນການປະຕິບັດການເກັບໜີ້ທີ່ເໝາະສົມ.
- iii. ນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບບຸກຄະລາກອນຂອງສະຖາບັນການເງິນ (ການຮັບພະນັກງານ, ການຝຶກອົບຮົມ) ແມ່ນອີງໃສ່ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ລູກຄ້າທີ່ມີຄວາມຍຸດຕິທໍາ ແລະ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.
- iv. ສະຖາບັນການເງິນຈັດຕັ້ງປະຕິບັດນະໂຍບາຍເພື່ອສົ່ງເສີມຈັນຍາບັນ ແລະ ບ້ອງການການສໍ້ໂກງ.
- v. ໃນການຄັດເລືອກ ແລະ ການເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ລູກຄ້າ ສະຖາບັນການເງິນຈະບໍ່ຈໍາແນກຄວາມແຕກຕ່າງທີ່ບໍ່ເໝາະສົມກ່ຽວກັບປະເພດຂອງລູກຄ້າ.

- vi. ພະນັກງານຫ້ອງການ ແລະ ພະນັກງານເກັບໜີ້ພາກສ່ວນທີ່ສາມແມ່ນຕ້ອງໄດ້ໃຫ້ມີການປະຕິບັດຄືກັນກັບ ພະນັກງານສະຖາບັນການເງິນ.
- vii. ສະຖາບັນການເງິນແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຮັບຊາບກ່ຽວກັບສິດທິຂອງພວກເຂົາເຈົ້າ.

**6. ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວທາງດ້ານຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າ**

ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວທາງດ້ານຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າແຕ່ລະຄົນ ແມ່ນອີງຕາມລະບຽບກົດໝາຍທາງ ດ້ານສິດທິສ່ວນ ບຸກຄົນ. ຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ຈະຕ້ອງໄດ້ຖືກນຳໃຊ້ພຽງໃນເປົ້າໝາຍສະເພາະໃດໜຶ່ງໃນເວລາທີ່ມີການເກັບກຳຂໍ້ມູນຫຼືຕາມການ ອະນຸຍາດຂອງກົດໝາຍຫຼືຕາມການຕົກລົງຂອງລູກຄ້າ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #6)

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ສະຖາບັນການເງິນມີນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການເປັນສ່ວນຕົວ ແລະ ມີລະບົບເຕັກໂນໂລຊີທີ່ເໝາະສົມ.
- ii. ສະຖາບັນການເງິນຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບກ່ຽວກັບວ່າຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາເຈົ້າຈະມີການເປີດເຜີຍເມື່ອໃດ ແລະ ດ້ວຍວິທີໃດ ແລະ ຕ້ອງໄດ້ຮັບອະນຸຍາດຈາກລູກຄ້າ.

**7. ກິນໄກເພື່ອແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກ**

ຜູ້ສະໜອງການບໍລິການຈະຕ້ອງມີກິນໄກເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາຫຼືແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າຢ່າງມີຄວາມ ຮັບຜິດຊອບ, ທັນເວລາ ແລະ ຈະຕ້ອງນຳໃຊ້ກິນໄກດັ່ງກ່າວ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາລູກຄ້າແຕ່ລະຄົນ ເພື່ອປັບປຸງຜະລິດຕະ ພັນ ແລະ ການບໍລິການ. (ຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ #7)

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ລູກຄ້າຂອງສະຖາບັນການເງິນຄວນຮູ້ກ່ຽວກັບວິທີການໃນການສົ່ງຂໍ້ຮ້ອງທຸກ.
- ii. ພະນັກງານຂອງສະຖາບັນການເງິນໄດ້ຮັບການຝຶກອົບຮົມກ່ຽວກັບການຈັດການຂໍ້ຮ້ອງທຸກ.
- iii. ລະບົບການແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງທຸກຂອງສະຖາບັນການເງິນມີການດຳເນີນການດ້ວຍຄວາມທ້າວຫັນ ແລະ ມີປະສິດທິ ຜົນ.
- iv. ສະຖາບັນການເງິນນຳໃຊ້ຄຳຕຳນິຕິຊົມຂອງລູກຄ້າ ເພື່ອທຳການປັບປຸງການປະຕິບັດງານ ແລະ ຜະລິດພັນຂອງ ສະຖາບັນ.

**ຂ). ມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການຕ່າງໆ ກ່ຽວກັບການພົວພັນກັບພະນັກງານຫຼັກການຕ່າງໆ ກ່ຽວກັບການພົວພັນ ກັບພະນັກງານ, ສມກຈ ແລະ ຄູ່ຮ່ວມງານອື່ນໆ**

**1. ຄວາມໂປ່ງໃສ, ການແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ການມີສ່ວນຮ່ວມຢ່າງທ້າວຫັນ ໃນກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງ ສມກຈ**

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ລາຍງານຂໍ້ມູນຜົນການປະຕິບັດງານດ້ານການເງິນຂອງ ສມກຈ ຢ່າງໜ້ອຍປີລະຄັ້ງໃຫ້ແກ່ລະບົບການວັດແທກ ແລະ ການຕິດຕາມຜົນການປະຕິບັດງານຂອງ ສມກຈ.
- ii. ແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານຫຼືຊັບພະຍາກອນທີ່ເປັນປະໂຫຍດ, ປະສິບການກ່ຽວກັບວຽກການເງິນຈຸລະພາກ (ບົດ ລາຍງານ, ການປະຕິບັດງານທີ່ດີ, ກໍລະນີສຶກສາ ແລະ ອື່ນໆ) ແລະ ບົດຂ່າວ/ເຫດການ ທີ່ຈະຈັດຂຶ້ນໃຫ້ແກ່ ກອງເລຂາຂອງ ສມກຈ ເພື່ອນຳເອົາມາເຜີຍແຜ່ໃຫ້ແກ່ເຄື່ອຂ່າຍໄດ້ຮັບຊາບ.
- iii. ເຂົ້າຮ່ວມໃນກອງປະຊຸມໃຫຍ່ປະຈຳປີ, ກອງປະຊຸມໃຫຍ່ສະມາຊິກແລະກິດຈະກຳອື່ນໆ ທີ່ໄດ້ຈັດໂດຍ ສມກຈ.

**2. ການແຂ່ງຂັນແບບຍຸດຕິທຳ ແລະ ການຫຼີກລ້ຽງການປະຕິບັດແບບບໍ່ມີຈັນຍາບັນ**

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ສົ່ງເສີມໃຫ້ມີການສົນທະນາກັບ ສກຈ ອື່ນໆທີ່ມີການດໍາເນີນງານໃນພື້ນທີ່ດຽວກັນ ແລະ ມີການລາຍງານໃຫ້ກັນຊາບກ່ຽວກັບແຜນການຂະຫຍາຍພື້ນທີ່ ແລະ ປະເດັນສໍາຄັນອື່ນໆ.
- ii. ຍັບຢັ້ງການຮັບເອົາສະມາຊິກ ແລະ ລູກຄ້າຂອງ ສກຈ ອື່ນໆ.
- iii. ພະຍາຍາມຫຼີກລ້ຽງການວ່າຈ້າງພະນັກງານຂອງ ສກຈ ອື່ນໆແບບທາງກົງ.

**3. ການເບິ່ງແຍງພະນັກງານແບບມີຄວາມຮັບຜິດຊອບທາງດ້ານສັງຄົມ**

ເພື່ອຍຶດໝັ້ນຕໍ່ຫຼັກການດັ່ງກ່າວນີ້, ພວກເຮົາໄດ້ຕົກລົງດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- i. ສ້າງໃຫ້ມີລະບົບການກໍານົດອັດຕາເງິນເດືອນແບບໂປ່ງໃສ ບົນພື້ນຖານອັດຕາເງິນເດືອນຂອງຕະຫຼາດແຮງງານ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບຄ່າແຮງງານຂັ້ນຕໍ່າທີ່ລະບຸໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ຕ້ອງມີສັນຍາວ່າຈ້າງພະນັກງານທີ່ຂຽນເປັນລາຍລັກອັກສອນ.
- ii. ມີການລະດົມ ແລະ ຊຸກຍູ້ສົ່ງເສີມໃຫ້ມີການຝຶກອົບຮົມພະນັກງານ ແລະ ສ້າງຂໍ້ຄວາມສາມາດໃຫ້ແກ່ພະນັກງານ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ພະນັກງານມີຄວາມກ້າວໜ້າ ແລະ ມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດທີ່ສູງຂຶ້ນເລື້ອຍໆ.
- iii. ສົ່ງເສີມການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງພະນັກງານໃນການທໍາການຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບບັນຫາທີ່ສໍາຄັນ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ການດໍາເນີນງານ ແລະ ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງ ສກຈ.

**III. ສັດຈະຍາບັນ**

---

ໂດຍການລົງນາມໃນລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້, ພວກເຮົາທີ່ເປັນສະມາຊິກຂອງ ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ (ສມກຈ) ໄດ້ໃຫ້ຄໍາໝັ້ນສັນຍາດັ່ງນີ້:

- 1. ຈະຍຶດໝັ້ນໃນລະບຽບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມເນື້ອໃນຈິດໃຈຂອງຄໍານິຍົມ ແລະ ຫຼັກການຕ່າງໆ ທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນລະບຽບສະບັບນີ້.
- 2. ຈະນໍາໃຊ້ລະບຽບສະບັບນີ້ ໃນທຸກໆອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ເປັນສະມາຊິກ ແລະ ໃນທຸກໆທຸລະກໍາຂອງກິດຈະກໍາການເງິນຈຸລະພາກ.
- 3. ນໍາສະເໜີລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ໃຫ້ສະຖາບັນຂອງພວກເຮົາ; ອັດສໍາເນົາເອກະສານແຈກຢາຍໃຫ້ທົ່ວເຖິງ ແລະ ເຜີຍແຜ່ໃຫ້ພະນັກງານ ແລະ ຄູ່ຮ່ວມງານໃຫ້ຮັບຊາບ, ມີການຕິດຕາມເພື່ອຮັບປະກັນການປະຕິບັດຕາມ ແລະ ໃຫ້ມີການລາຍງານການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດປະຈໍາປີແກ່ກອງເລຂາຂອງ ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ (ສມກຈ).

ສະຖານທີ່....., ວັນທີ.....

ເຫັນດີ ແລະ ຮັບຮອງໂດຍ

ປະທານ ສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກ  
ຊື່ແຈ້ງ: \_\_\_\_\_

ອໍານວຍການ ສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກ  
ຊື່ແຈ້ງ: \_\_\_\_\_

# ຂະບວນການການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຕິດຕາມການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

## ຂັ້ນຕອນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

- ທຸກໆສະມາຊິກທີ່ມີໃນປະຈຸບັນຈະຕ້ອງໄດ້ນຳສະເໜີລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ໃຫ້ແກ່ສະພາບໍລິຫານ, ແລ້ວສະເໜີໃຫ້ສະພາບໍລິຫານຮັບຮອງເອົາລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້. ປະທານ ແລະ ຜູ້ຈັດການໃຫຍ່ຂອງ ສກຈ ຈະຕ້ອງໄດ້ລົງລາຍເຊັນໃສ່ເພື່ອຮັບຮອງເປັນສັດຈະຍາບັນ.
- ທຸກໆ ສກຈ ທີ່ມີຄວາມປະສົງເປັນສະມາຊິກຂອງ ສມກຈ ໃໝ່ຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບຮອງເອົາຫຼັກປະພຶດປະຕິບັດສະບັບນີ້ ແລະ ລົງລາຍເຊັນເພື່ອເປັນສັດຈະຍາບັນທີ່ເປັນເງື່ອນໄຂກ່ອນທີ່ຈະເຂົ້າເປັນສະມາຊິກ.

## ການຕິດຕາມການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ເນື່ອງຈາກວ່າ ສມກຈ ມີຄວາມຈຳກັດທາງດ້ານບຸກຄະລາກອນ ແລະ ດ້ານການເງິນ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ ສມກຈ ອາດຈະບໍ່ສາມາດຕິດຕາມການປະຕິບັດຕາມຫຼັກປະພຶດປະຕິບັດສະບັບນີ້ຂອງ ສກຈ ທີ່ເປັນສະມາຊິກໄດ້ຢ່າງທົ່ວເຖິງ. ສະນັ້ນ, ຈຶ່ງສະເໜີດັ່ງນີ້: ເບື້ອງຕົ້ນໃຫ້ສະມາຊິກ “ຕິດຕາມດ້ວຍຕົນເອງ”, ແລ້ວສົ່ງບົດລາຍງານສັ້ນໆແບບງ່າຍດາຍປະຈຳປີ “ບົດລາຍງານການຕິດຕາມ” ໃຫ້ແກ່ ສມກຈ ໂດຍການລະບຸກ່ຽວກັບຜົນສຳເລັດໃນການປະຕິບັດລະບຽບທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດສະບັບນີ້ ແລະ ຂໍ້ຫຍຸ້ງຍາກທີ່ພົບເຫັນພ້ອມທັງມາດຕະການໃນການປັບປຸງຈຸດອ່ອນຕ່າງໆທີ່ມີ ເຊິ່ງທີມງານບໍລິຫານຂອງ ສມກຈ ຈະເອົາແບບຟອມບົດລາຍງານທີ່ເປັນມາດຕະຖານແບບງ່າຍດາຍໃຫ້ເປັນຕົວຢ່າງ.

ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ 23 ມິຖຸນາ 2014

ປະທານ ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ



ວັນສີ ຈິນດາວິງ