



ໜ່ວຍງານຂ່າວສານ ພະແນກສັງລວມ ຫ້ອງການ ທຫລ
ໂທ / ແຟັກ (856-21) 260283

ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ

ຮຽນທ່ານ ຜູ້ອ່ານທີ່ເຄົາລົບ ແລະ ຮັກແພງ ມື້ນີ້ຜູ້ຂຽນມີສາລະໜ້າຮູ້ດີໆ ທີ່ຈະນໍາສະເໜີໃນຫົວຂໍ້ “ ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ” ເຊິ່ງຂໍ້ມູນນີ້ແມ່ນກ່ຽວຂ້ອງກັບທຸລະກິດການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນຊຶ່ງໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ແກ່ສັງຄົມ, ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດທັງພາກລັດ ແລະ ເອກະຊົນ ທີ່ປາສະຈາກບໍ່ໄດ້ໃນທຸລະກິດການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ກໍຄືຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. ສະນັ້ນ, ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງຍຸຕິທໍາ ແລະ ຈະໄດ້ຮັບການປົກປ້ອງສິດຜົນປະໂຫຍດຂອງທັງສອງຝ່າຍພາຍໃຕ້ການຄຸ້ມຄອງຂອງດໍາລັດວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ, ສະບັບເລກທີ 225/ລບ, ວັນທີ 06 ເມສາ 2020. ດ້ວຍເຫດນີ້ຜູ້ຂຽນແມ່ນຂໍນໍາສະເໜີ ຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ເພື່ອສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ເປັນຄວາມຮູ້ພື້ນຖານໃຫ້ແກ່ຜູ້ອ່ານໄດ້ຮັບຮູ້ ໃນກໍລະນີເກີດມີຄວາມຜິດພາດ ຫຼື ຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງ ຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຊຶ່ງຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໃນ 04 ຮູບການ ດັ່ງລາຍລະອຽດມີດັ່ງນີ້:

- ຮູບການການແກ້ໄຂດ້ວຍການປານີປານອມ ຫຼື ໄກ່ເກ່ຍ;
- ຮູບການການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ໂດຍທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ;
- ຮູບການແກ້ໄຂໂດຍອົງການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານເສດຖະກິດ;
- ຮູບການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ສານປະຊາຊົນ.

ໃນປັດຈຸບັນບັນດາສະຖາບັນການເງິນ, ທະນາຄານທຸລະກິດ, ສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກ, ສະຫະກອນສິນເຊື່ອ ແລະ ເງິນຝາກປະຢັດ, ໂຮງຊວດຈໍາ, ບໍລິສັດເຊົ່າສິນເຊື່ອ, ບໍລິສັດໂອນເງິນລະຫວ່າງປະເທດ ແລະ ສະຖາບັນການເງິນປະເພດອື່ນໆທີ່ຢູ່ພາຍໃຕ້ການຄຸ້ມຄອງຂອງທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ນັ້ນວ່າເປັນທຸລະກິດການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນໃຫ້ແກ່ສັງຄົມ, ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດອື່ນໆທັງພາກລັດ ແລະ ເອກະຊົນໃນບາງຄັ້ງການໃຫ້ບໍລິການກໍ່ບໍ່ສາມາດຫຼີກລ້ຽງໄດ້ຂໍ້ຂັດແຍ່ງທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນກັບຜູ້ບໍລິໂພກ ຫຼື ຜູ້ຊົມໃຊ້ບໍລິການທາງການເງິນ, ສະນັ້ນເມື່ອມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງເກີດຂຶ້ນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດເຂົ້າສູ່ຂະບວນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງໃນ 04 ຮູບການ ໂດຍເລີ່ມຈາກຮູບການເປົາໄປຫາຫັກ ຕາມທີ່ກໍານົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຊັ່ນ:

1. ຮູບການການແກ້ໄຂດ້ວຍການປານີປານອມ ຫຼື ໄກ່ເກ່ຍ: ແມ່ນວິທີການແກ້ໄຂທີ່ເປົາທີ່ສຸດ ໂດຍເນັ້ນໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂອ້ລົມແກ້ໄຂກັນເອງກ່ອນ, ໃຫ້ຄູ່ກໍລະນີທັງສອງຝ່າຍພະຍາຍາມແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງນັ້ນ ດ້ວຍການປຶກສາຫາລື ຕາມຂັ້ນຕອນດັ່ງນີ້:
 - ຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ມີສິດປະກອບເອກະສານຍື່ນສະເໜີຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນ ເພື່ອໃຫ້ປ່ຽນແປງສິ່ງໃດໜຶ່ງ ຫຼື ຮ້ອງຂໍເອົາການທົດແທນຄ່າເສຍຫາຍໂດຍກົງ ຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນໂດຍທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງແຈ້ງຕອບຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນກັບມາໃຫ້ແກ່ ຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ພາຍໃນກໍານົດ 03 ວັນລັດຖະການ ແລະ ຕ້ອງແກ້ໄຂໃນເວລາທີ່ເໝາະສົມບໍ່ໃຫ້ເກີນເວລາ 07 ວັນລັດຖະການ (ນັບແຕ່ວັນແຈ້ງຕອບໃຫ້ແກ່ຜູ້ຊົມໃຊ້);
 - ຜູ້ຊົມໃຊ້ (ລູກຄ້າ) ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ມີສິດນໍາໃຊ້ວິທີການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງໃນເວລາທີ່ການປານີປານອມບໍ່ໄດ້ຮັບຜົນ ໂດຍການໄກ່ເກ່ຍຂຶ້ນພື້ນຖານແມ່ນຈະເລືອກເອົາບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ, ໜ່ວຍງານໄກ່ເກ່ຍໃດໜຶ່ງ (ບົນພື້ນຖານຄວາມສະເໝີພາບ, ໂປ່ງໃສ ແລະ ຍຸຕິທໍາ) ທີ່ທັງສອງຝ່າຍຍອມຮັບ ເພື່ອເປັນການໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງທີ່ທັງສອງຝ່າຍໄດ້ຕົກລົງຢ່າງເປັນເອກະພາບ ແລະ ເຮັດເປັນບົດ

ບັນທຶກໄວ້ຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນໂດຍການດຳເນີນການໄກ່ເກຍຕ້ອງບໍ່ຂັດກັບລະບຽບຂອງກົດໝາຍຊຶ່ງການກຳນົດເວລາໃນໄກ່ເກຍນີ້ແມ່ນບໍ່ໃຫ້ກາຍ 01 ເດືອນ (ນັບແຕ່ວັນອອກແຈ້ງການ ເພື່ອດຳເນີນການໄກ່ເກຍ);

- ໃນກໍລະນີທີ່ຝ່າຍໃດຝ່າຍໜຶ່ງ ຫາກບໍ່ເປັນເຈົ້າການໃນການປະຕິບັດຕາມບົດບັນທຶກໄກ່ເກຍ ໂດຍບໍ່ມີເຫດຜົນນັ້ນ ຝ່າຍໜຶ່ງແມ່ນມີສິດສະເໜີຕໍ່ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ເພື່ອພິຈາລະນາໃນຂັ້ນຕໍ່ໄປ.

ພາຍຫຼັງທີ່ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ໄດ້ຮັບບົດບັນທຶກໄກ່ເກຍແລ້ວ ຕ້ອງເຕືອນໃຫ້ທັງສອງຝ່າຍຮັບຊາບ ແລະ ໃຫ້ປະຕິບັດຕາມບົດບັນທຶກການໄກ່ເກຍພາຍໃນກຳນົດ 05 ວັນລັດຖະການ ຫຼື ປະຕິບັດຕາມກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ສະບັບເລກທີ 02/ສພຊ, ລົງວັນທີ 30 ມິຖຸນາ 2010;

2. ຮູບການການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ໂດຍທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ: ໃນກໍລະນີບໍ່ສາມາດປານີປານອມ ຫຼື ໄກ່ເກຍກັນໄດ້ ຫຼື ຜູ້ຊົມໃຊ້ບໍ່ພໍໃຈຕໍ່ການແກ້ໄຂຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນມາດຕາ 14 ຂອງດຳລັດວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ (ເວົ້າເຖິງການຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂ ຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້) ຊຶ່ງຄູ່ກໍລະນີສາມາດປະກອບເອກະສານ ແລະ ຫຼັກຖານຕ່າງໆ ເຊັ່ນ:

- ຫຼັກຖານກ່ຽວກັບການຊື້-ຂາຍກັບຜູ້ສະໜອງ ຫຼື ສາເຫດທີ່ພາໃຫ້ເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງເກີດຂຶ້ນ;
- ຫຼັກຖານກ່ຽວກັບພຶດຕິກຳການລະເມີດສັນຍາຂອງຜູ້ສະໜອງ (ຜູ້ສະໜອງທີ່ໄດ້ຮັບຜົນເສຍຫາຍ ກໍ່ມີສິດຍື່ນຄຳຮ້ອງເຊັ່ນດຽວກັນ) ແລະ ຫຼັກຖານອື່ນໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອສະເໜີຕໍ່ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ພິຈາລະນາແກ້ໄຂ;

ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ສາມາດແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ໂດຍກົງກໍລະນີຂໍ້ຂັດແຍ່ງດັ່ງກ່າວ ມີຜົນກະທົບໃນວົງກວ້າງ ແລະ ມີມູນຄ່າການເສຍຫາຍເລີ່ມແຕ່ໜຶ່ງຮ້ອຍລ້ານກີບຂຶ້ນໄປ;

ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ຈະພິຈາລະນາແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງດັ່ງກ່າວຕາມຂັ້ນຕອນ ແລະ ພິທີການ, ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງບໍລິຫານພາຍໃນກຳນົດເວລາ 10 ວັນລັດຖະການ (ນັບແຕ່ວັນທີ່ໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້) ເພື່ອອອກໜັງສືເຊີນຄູ່ກໍລະນີມາຊື້ແຈງໂດຍຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງໄດ້ຊື້ແຈງກ່ຽວກັບຄຳຮ້ອງຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ພາຍໃນກຳນົດ 07 ວັນທາງລັດຖະການຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນຫຼັງຈາກນັ້ນທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ຈຶ່ງຈະອອກຂໍ້ຕົກລົງ ເພື່ອແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງດັ່ງກ່າວພາຍໃນກຳນົດ 30 ວັນທາງລັດຖະການ ຫຼື ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້;

3. ຮູບການແກ້ໄຂໂດຍອົງການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານເສດຖະກິດ: ໃນກໍລະນີເກີດຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ເປັນບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຂອງ ສປປ ລາວ ຫຼື ກໍລະນີທີ່ຜິວພັນກັບສາກົນ ຄູ່ກໍລະນີມີສິດສະເໜີຕໍ່ອົງການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານເສດຖະກິດພິຈາລະນາແກ້ໄຂຕາມກົດໝາຍແຫ່ງ ສປປ ລາວ;

4. ຮູບການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ສານປະຊາຊົນ: ໃນກໍລະນີເກີດຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ເປັນບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຂອງ ສປປ ລາວ ຫຼື ກໍລະນີທີ່ຜິວພັນກັບສາກົນ ຄູ່ກໍລະນີມີສິດຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ສານປະຊາຊົນພິຈາລະນາຕັດສິນຕາມກົດໝາຍແຫ່ງ ສປປ ລາວ ຫຼື ສັນຍາ ແລະ ສິນທິສັນຍາ ທີ່ ສປປ ລາວ ເປັນພາຄີ.

ດັ່ງທີ່ຮູ້ກັນແລ້ວວ່າ ທຸລະກິດການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແມ່ນການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ແກ່ສັງຄົມ, ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດທັງພາກລັດ ແລະ ເອກະຊົນ ຊຶ່ງມີການຂະຫຍາຍຕົວທີ່ທັນສະໄໝ ຂຶ້ນໄປເລື້ອຍໆ ຄຽງຄູ່ກັບການຂະຫຍາຍຕົວທີ່ທັນສະໄໝດັ່ງກ່າວ ຍັງມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກໍ່ເພີ່ມຂຶ້ນເຊັ່ນກັນ ສະນັ້ນ, ພັກ ແລະ ລັດ ຈຶ່ງກຳນົດມາດຕະການທີ່ເໝາະສົມ ເພື່ອຮອງຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຕາມຄວາມເໝາະສົມກັບແຕ່ລະກໍລະນີ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ວຽກງານບໍລິການທາງການເງິນ ເປັນທ່າແຮງໜຶ່ງປະກອບສ່ວນໃນການພັດທະນາຊາດ ແລະ ສັງຄົມ, ໃຫ້ບໍລິການແກ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ຢ່າງມີຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ເປັນທ່າ.

#ໂດຍ: ສອນໄຊ ສີທາເທບ, ກົມນິຕິກຳ, ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ.

ຄົນລາວ ຮັກເມືອງລາວ ໃຊ້ເງິນກີບລາວ