



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

“ສິດ ແລະ ພັນທະຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນ”

ປັດຈຸບັນນີ້ ການໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນມີການພັດທະນາໃຫ້ກ້າວໜ້າ ແລະ ຫຼາກຫຼາຍຜະລິດຕະພັນຢັ້ງຊື່ ຊຶ່ງຜູ້ບໍລິໂພກ ຫຼື ຜູ້ຊົມໃຊ້ບາງຄົນ ອາດຈະຍັງມີຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈບໍ່ພຽງພໍຕໍ່ກັບບໍລິການທາງການເງິນເຫຼົ່ານັ້ນ, ສະນັ້ນ ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ໃນນາມຜູ້ຄຸ້ມຄອງມະຫາພາກ ໄດ້ເລັ່ງເຫັນເຖິງຄວາມສໍາຄັນໃນການຄຸ້ມຄອງສິດຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງການເງິນ (ຜູ້ຊົມໃຊ້) ຈຶ່ງເປັນເຈົ້າການນໍາສະເໜີຕໍ່ລັດຖະບານໃນການອອກດໍາລັດວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງການເງິນ ເພື່ອ ຮັບປະກັນໃຫ້ການບໍລິການທາງການເງິນມີຄຸນນະພາບ, ຖືກຕ້ອງ, ໂປ່ງໃສ ແລະ ເປັນທໍາ ຊຶ່ງເນື້ອໃນຂອງດໍາລັດດັ່ງກ່າວ ນອກຈາກຈະ ກໍານົດຂອບເຂດການປົກປ້ອງຕໍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ວ່າຈະໄດ້ຮັບການປົກປ້ອງແບບໃດ, ມີສິດ ແລະ ພັນທະຄືແນວໃດແລ້ວນັ້ນ ຍັງໄດ້ກໍານົດເຖິງ ສິ່ງທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນ (ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ) ຄວນເຮັດໃນການໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນແກ່ຜູ້ຊົມໃຊ້. ດັ່ງນັ້ນ, ໃນບົດຄວາມ ສະບັບນີ້ ຜູ້ຂຽນຈະມານໍາສະເໜີໃຫ້ທ່ານຜູ້ອ່ານໄດ້ຮັບຊາບ ເຖິງສິດ ແລະ ພັນທະພື້ນຖານທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນຕ້ອງໄດ້ ເອົາໃຈໃສ່ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຢ່າງເຂັ້ມງວດ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

ໂດຍອີງຕາມ ມາດຕາ 20 ຂອງດໍາລັດວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ໄດ້ກໍານົດ ສິດ ແລະ ພັນທະ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ປະກອບມີ:

1. **ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ຕາມຂອບເຂດທີ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ:** ໝາຍວ່າ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຕ້ອງເຄື່ອນໄຫວໃຫ້ສອດຄ່ອງ ກັບໃບອະນຸຍາດດໍາເນີນທຸລະກິດຕາມປະເພດທຸລະກິດທີ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ ແລະ ສະແດງໃບອະນຸຍາດດັ່ງກ່າວ ໃນບ່ອນໃຫ້ບໍລິການ ຫຼື ສໍານັກງານຂອງຕົນ ໃນບ່ອນທີ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ສາມາດເຫັນໄດ້ງ່າຍ ແລະ ຊັດເຈນເພື່ອເປັນໜຶ່ງຊ່ອງທາງໃນການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າກ່ອນ ເຂົ້າໃຊ້ບໍລິການ;
2. **ກໍານົດນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບຽບຂັ້ນຕອນທີ່ເໝາະສົມ ເພື່ອບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງທີ່ຈະສ້າງຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ ຈາກ ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຕົນ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຈໍາເປັນຕ້ອງມີລະບຽບ, ກົນໄກ, ວິທີການ ແລະ ຂັ້ນຕອນການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງລະອຽດ ໃນການກໍານົດ, ວັດແທກ, ປະເມີນ, ຕິດຕາມ, ລາຍງານ ແລະ ຄວບຄຸມ ຫຼື ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຢ່າງທັນເວລາ ເປັນຕົ້ນ ຄວາມສ່ຽງ ດ້ານລາຄາ, ດ້ານຕະຫຼາດ, ດ້ານການດໍາເນີນງານ ແລະ ການຈໍາໜ່າຍຜະລິດຕະພັນ;
3. **ປະເມີນຄວາມເໝາະສົມຂອງການໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນ ສໍາລັບຜູ້ຊົມໃຊ້ທີ່ເປັນກຸ່ມເປົ້າໝາຍ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຈໍາເປັນມີ ລະບຽບພາຍໃນທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນ ໃນການກໍານົດຄວາມເໝາະສົມຂອງຜະລິດຕະພັນ ເພື່ອໃຫ້ແທດເໝາະກັບຜູ້ຊົມໃຊ້ແຕ່ລະເປົ້າ ໝາຍ ແລະ ຄວາມສາມາດໃນການຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ;
4. **ໂຄສະນາ ຫຼື ເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນຢ່າງຄົບຖ້ວນ, ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ ຊົມໃຊ້ຮັບຮູ້ ແລະ ເຂົ້າໃຈ ກ່ອນຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຈະໄດ້ເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ຂອງຕົນ ໃນຮູບແບບຂອງສື່ສິ່ງພິມ ແລະ/ຫຼື ສື່ເອເລັກໂຕຣນິກ ທີ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍ ເຊັ່ນ: ຄໍາທໍານຽມ, ຄໍາບໍລິການ, ອັດຕາດອກເບ້ຍ, ຜົນຕອບແທນຂອງຜະລິດຕະພັນ, ກໍານົດເວລາຂອງສັນຍາ ແລະ ແຜນການຊໍາລະ, ຜົນກະທົບຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຈາກການ ປ່ຽນແປງ ອັດຕາດອກເບ້ຍ, ອັດຕາແລກປ່ຽນ ຫຼື ປັດໄຈອື່ນທີ່ເຮັດໃຫ້ລາຄາ ແລະ ຜົນຕອບແທນ ຂອງການບໍລິການທາງການເງິນມີ ການປ່ຽນແປງ ພ້ອມທັງແຈ້ງເຖິງເງື່ອນໄຂຂອງສັນຍາ ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ຂໍຍົກເລີກສັນຍາ ຫຼື ບໍ່ສາມາດປະຕິບັດພັນທະຕໍ່ສັນຍາໂດຍ ພາສາທີ່ໃຊ້ນັ້ນ ຄວນເປັນພາສາລາວເປັນຕົ້ນຕໍ ແລະ ນໍາໃຊ້ຄໍາສັບ ແລະ ສໍານວນທີ່ເຂົ້າໃຈງ່າຍ, ຂະໜາດ ແລະ ສີຂອງຕົວອັກສອນ ສາມາດອ່ານໄດ້ຢ່າງຈະແຈ້ງຊັດເຈນ ແລະ ຄວນກໍານົດຢູ່ບ່ອນທີ່ເຫັນໄດ້ງ່າຍ;

5. ບໍລິການແກ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ ຢ່າງຖືກຕ້ອງ, ໂປ່ງໃສ ແລະ ເປັນທຳ: ໃຫ້ບໍລິການໂດຍບໍ່ມີການຈຳແນກສັນຊາດ, ຊົນເຜົ່າ, ເພດ ແລະ ສາດສະໜາ, ມີການອະທິບາຍລາຍລະອຽດຂອງຜະລິດຕະພັນ ພ້ອມທັງສະເໜີທາງເລືອກທີ່ເໝາະສົມເພື່ອໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ຄາດຄະເນ ເຖິງຜົນໄດ້ ແລະ ຜົນເສຍ ກ່ອນຈະເລືອກໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນໃດໜຶ່ງ. ບໍລິການໃຫ້ຖືກຕ້ອງ ແລະ ສອດຄ່ອງ ຕາມຂໍ້ມູນ ຜະລິດຕະພັນ ທີ່ເປີດເຜີຍ ຫຼື ໂຄສະນາ ໂດຍຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນບໍ່ສາມາດເກັບຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ຄ່າບໍລິການໃດທີ່ບໍ່ໄດ້ເປີດເຜີຍ ແລະ ບໍ່ ເຊື່ອງອຳຂໍ້ມູນທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ແລະ ຈະສ້າງຜົນເສຍແກ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ເຫຼົ່ານີ້ເປັນຕົ້ນ;

6. ສ້າງກົນໄກພາຍໃນ ເພື່ອຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ພ້ອມທັງໃຫ້ການຮ່ວມມືໃນວຽກງານດັ່ງກ່າວ: ຜູ້ໃຫ້ ບໍລິການຈຳເປັນສ້າງກົນໄກພາຍໃນ ເພື່ອຮັບຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຕົນ ເປັນຕົ້ນ: ຄຳເຫັນ, ຂໍ້ຜິດພາດ ຫຼື ຄວາມບໍ່ເຂົ້າໃຈຕ່າງໆ ໂດຍມີການຈັດຕັ້ງໜ່ວຍງານ ຫຼື ພະນັກງານເພື່ອຮັບ, ຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳສະເໜີ ທັງໃຫ້ການຮ່ວມມືກັບ ພາກສ່ວນ ຫຼື ອົງການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;

7. ເກັບກຳຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຜູ້ຊົມໃຊ້ໄວ້ເປັນຄວາມລັບ ອັນໄດ້ແກ່: ຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວ, ຂໍ້ມູນດ້ານການເງິນ, ລະຫັດຜ່ານຕ່າງໆ ເຊັ່ນ: ລະຫັດບັດເອທິເອັມ, ລະຫັດອີແບັງຄິງ, ລະຫັດໂມບາຍແບັງຄິງ ຊຶ່ງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈຳຕ້ອງຮັກສາຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ບໍ່ໃຫ້ມີການຮົ່ວໄຫຼ ຫຼື ເປີດເຜີຍໃຫ້ບຸກຄົນອື່ນໂດຍບໍ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ ຫຼື ອົງການທີ່ບໍ່ມີສິດມາກ່ຽວຂ້ອງ;

8. ລາຍງານກ່ຽວກັບວຽກງານການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ໃຫ້ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ຢ່າງເປັນປົກກະຕິ. ໃນກໍລະນີມີບັນຫາ ທີ່ອາດສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ໃນວົງກວ້າງ ຕ້ອງລາຍງານໃຫ້ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ຢ່າງຮີບດ່ວນ;

9. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ອື່ນ ຕາມກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

ທັງໝົດທີ່ໄດ້ນຳສະເໜີໄປນັ້ນ ແມ່ນສິດ ແລະ ພັນທະພື້ນຖານທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງການເງິນ ຄວນຄຳນຶງເຖິງ ແລະ ຈັດຕັ້ງ ປະຕິບັດເພື່ອຮັບປະກັນໃຫ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນມີຄຸນນະພາບ ແລະ ຍຸຕິທຳ ຊຶ່ງຈະເຮັດໄດ້ຄືແນວນັ້ນ ມັນຮຽກຮ້ອງໃຫ້ຜູ້ບໍລິການ ຕ້ອງໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມຮັບຜິດຊອບສູງ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການເອງ ກໍ່ຄວນໃຊ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງ ແລະ ຮັບຜິດຊອບສູງ ເຊັ່ນກັນ ເພື່ອຊ່ວຍກັນຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງ ຫຼື ຄວາມເສຍຫາຍທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ.

ບົດຄວາມໂດຍ: ນ. ຄຳເບົ້າ ສຸວໍລະວົງ, ກົມນິຕິກຳ, ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ

ໃຊ້ເງິນກີບທົ່ວທັງຊາດສ້າງບົດບາດຄ່າເງິນກີບລາວ