

Universal Standards for Social and Environmental Performance Management

January 2026

ຮຽນ ທ່ານຜູ້ອ່ານ,

ຂໍຂອບໃຈເປັນຢ່າງສູງທີ່ທ່ານໄດ້ເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງ Cerise+SPTF. ພວກເຮົາມີຄວາມຍິນດີເປັນຢ່າງຍິ່ງທີ່ຈະແບ່ງ ປັນແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ສໍາຄັນນີ້ໃຫ້ແກ່ທ່ານ.

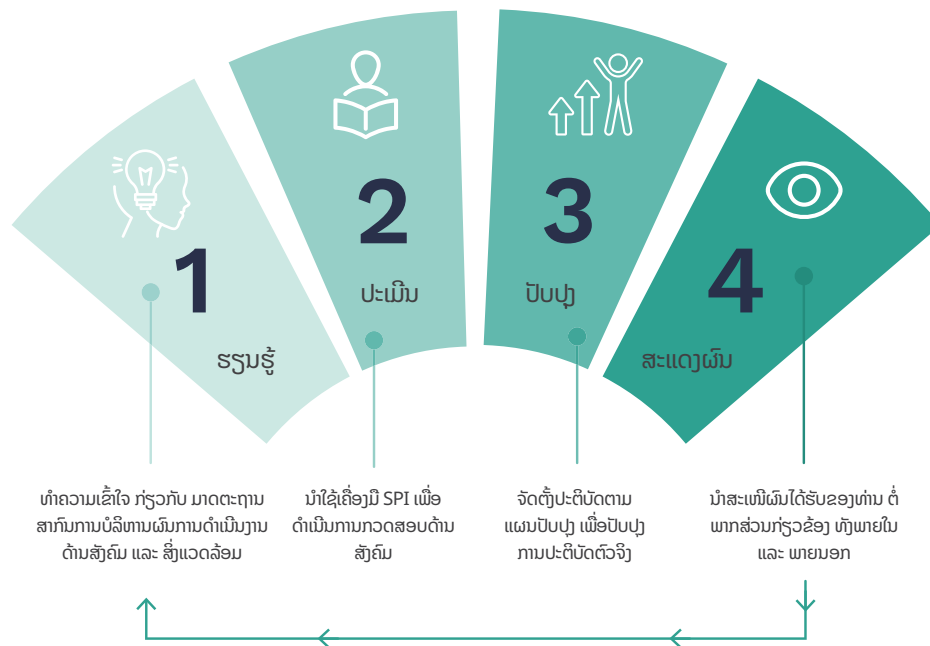
ມາດຕະຖານສາກົນກ່ຽວກັບການບໍລິຫານຜົນການດໍາເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ (“ມາດຕະຖານສາກົນ”) ເປັນຄູ່ມືທີ່ມີເນື້ອໃນຄົບຖ້ວນສົມບູນ ກ່ຽວກັບການປະຕິບັດທີ່ດີເລີດ ເຊິ່ງກວມເອົາ 7 ມິຕິທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງການດໍາເນີນງານຂອງສະຖາບັນການເງິນ ຄື: ຍຸດທະສາດ, ການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານ, ການອອກແບບຜະລິດຕະພັນທີ່ຖືກລູກຄ້າເປັນໃຈກາງ, ການປົກປ້ອງລູກຄ້າ, ການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ, ການຂະຫຍາຍຕົວ ແລະ ຜົນກໍາໄລທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ, ແລະ ການບໍລິຫານຜົນການດໍາເນີນງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ. ໂດຍລວມແລ້ວ, ມາດຕະຖານສາກົນຈະຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານການເງິນຖືເອົາລູກຄ້າ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ເປັນຈຸດໃຈກາງຂອງທຸກການຕັດສິນໃຈທາງດ້ານຍຸດທະສາດ ແລະ ການດໍາເນີນງານ, ເຊິ່ງສົ່ງຜົນໃຫ້ລູກຄ້າໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດຈາກການນໍາໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການດ້ານການເງິນ. ນອກຈາກນີ້, ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດມາດຕະຖານສາກົນ ຍັງຊ່ວຍເສີມສ້າງຄວາມຍິນຍົງທາງດ້ານການເງິນໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຍ້ອນວ່າການເຮັດສິ່ງທີ່ດີຕໍ່ ຜູ້ຄົນ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ, ກໍ່ສົ່ງຜົນດີຕໍ່ທຸລະກິດເຊັ່ນກັນ.

ມາດຕະຖານສາກົນ ໄດ້ຖືກພັດທະນາ, ທົດສອບ, ປັບປຸງ ແລະ ສໍາເລັດສົມບູນ ໂດຍບັນດາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານການເງິນຈາກທົ່ວໂລກ, ດັ່ງນັ້ນ ມັນຈຶ່ງສາມາດນໍາໄປປະຕິບັດໄດ້ແທ້ຢ່າງມີປະສິດທິຜົນສູງ. ມັນບໍ່ໄດ້ພຽງແຕ່ກ່າວເຖິງວິໄສທັດ ຫຼື ກໍານົດຫຼັກການໃນລະດັບສູງເທົ່ານັ້ນ. ກົງກັນຂ້າມ, ມາດຕະຖານສາກົນ ໄດ້ວາງທິດທາງການປະຕິບັດທີ່ຊັດເຈນ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານການເງິນສາມາດປະຕິບັດຕາມເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍຂອງພວກເຂົາ. ມາດຕະຖານສາກົນ ໄດ້ເປີດຕົວນໍາໃຊ້ຄັ້ງທໍາອິດໃນປີ 2012 ແລະ ປະຈຸບັນແມ່ນສະບັບປັບປຸງຄັ້ງທີ 3, ເຊິ່ງໄດ້ຜ່ານການທົດລອງແລ້ວວ່າ ສອດຄ່ອງກັບສະພາບຕົວຈິງ ຂອງຫຼາຍພື້ນທີ່ທາງພູມສາດທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແລະ ເໝາະສົມກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຫຼາຍປະເພດ.

ນີ້ແມ່ນແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ມີເນື້ອຫາອຸດົມສົມບູນ ແລະ ລະອຽດຫຼາຍ. ທ່ານອາດຈະຖາມຕົນເອງວ່າ “ຄວນເລີ່ມຕົ້ນຈາກໃສ?”. ຄໍາຕອບກໍ່ຄື ບໍ່ມີສູດສໍາເລັດຕາຍໂຕວ່າຕ້ອງເລີ່ມຈາກຈຸດໃດ. ສອງທາງເລືອກທີ່ພົບເຫັນເລື້ອຍໆ ຄື ການເລີ່ມຕົ້ນດ້ວຍການປ່ຽນແປງທີ່ຂ້ອນຂ້າງງ່າຍ ແລະ ໃຊ້ຕົ້ນທຶນຕໍ່າ (“ຜົນສໍາເລັດທີ່ວ່ອງໄວ”), ຫຼື ໂດຍການແກ້ໄຂບັນດາຊ່ອງຫວ່າງທີ່ທ່ານເຫັນວ່າມີຄວາມຈໍາເປັນຮີບດ່ວນທີ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງ. ຫຼື ທ່ານອາດຈະຕ້ອງການເລີ່ມຕົ້ນດ້ວຍການປະເມີນສະພາບການປະຕິບັດງານໃນປະຈຸບັນຂອງທ່ານໃນທຸກມິຕິ. ໃນທຸກກໍລະນີ, ທ່ານສາມາດເລືອກຈຸດເລີ່ມຕົ້ນໄດ້ດ້ວຍຕົນເອງ ໂດຍອີງໃສ່ບຸລິມະສິດ, ຊັບພະຍາກອນ ແລະ ສະພາບການປະຕິບັດງານຕົວຈິງຂອງທ່ານ.

ບໍ່ວ່າທ່ານຈະໃຫ້ຄວາມສົນໃຈຕໍ່ມິຕິໃດໜຶ່ງ, ບາງມິຕິ ຫຼື ທັງໝົດທຸກມິຕິກໍຕາມ, ການສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງໃຫ້ແກ່ຜົນການດໍາເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແມ່ນປະກອບມີ 4 ຂັ້ນຕອນພື້ນຖານ ດັ່ງນີ້:

4 ຂັ້ນຕອນ ຂອງການບໍລິຫານ ຜົນການດໍາເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ



ນີ້ແມ່ນຂະບວນການທີ່ຕ້ອງດໍາເນີນໄປຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ. ທ່ານຈະພົບວ່າທ່ານຈະຕ້ອງໄດ້ປະຕິບັດຂະບວນການຂັ້ນຕອນນີ້ຄືນໃໝ່ ເມື່ອຊັບພະຍາກອນ ແລະ ບຸລິມະສິດຂອງທ່ານມີການປ່ຽນແປງ, ຄຽງຄູ່ກັບ ການທີ່ພວກເຮົາຮ່ວມກັນຍົກລະດັບຄວາມເຂົ້າໃຈ ກ່ຽວກັບການປະຕິບັດທີ່ດີເລີດ, ແລະ ການປ່ຽນແປງຂອງໂລກອ້ອມຕົວເຮົາ.

ທ່ານສາມາດເຂົ້າເບິ່ງ [website](#) ຂອງພວກເຮົາ ເພື່ອຄົ້ນຫາຂໍ້ມູນທີ່ຈະເປັນປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ທ່ານໃນທຸກຂັ້ນຕອນຂອງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.

ພວກເຮົາຍິນດີທີ່ຈະໄດ້ຮັບຟັງຄໍາເຫັນຈາກທ່ານ, ທ່ານສາມາດສົ່ງ [email](#) ຫາພວກເຮົາ ເພື່ອສອບຖາມຂໍ້ມູນ ຫຼື ແບ່ງປັນປະສົບການຂອງທ່ານ.

ດ້ວຍຄວາມນັບຖື ແລະ ຮັກແພງ,
Laura ແລະ Cecile

ມິຕິ 1 ຍຸດທະສາດດ້ານສັງຄົມ

- 1A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຍຸດທະສາດເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.
- 1B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ, ວິເຄາະ ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນສະເພາະທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.

ມິຕິ 2 ການນຳພາທີ່ມຸ່ງໝັ້ນ

- 2A. ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານຮັບຜິດຊອບການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.
- 2B. ຄະນະບໍລິຫານງານມີໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມ.

ມິຕິ 3 ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການທີ່ເນັ້ນລູກຄ້າເປັນຈຸດໃຈກາງ

- 3A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນເພື່ອເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ.
- 3B. ຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ລູກຄ້າ.

ມິຕິ 4 ການປົກປ້ອງລູກຄ້າ

- 4A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າເປັນໜີ້ເກີນຕົວ.
- 4B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ທັນເວລາແກ່ລູກຄ້າ ເພື່ອສະໜັບສະໜູນການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າ.
- 4C. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງຍຸດຕິທຳ ແລະ ໃຫ້ກຽດ.
- 4D. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັກສາຂໍ້ມູນລູກຄ້າ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບກ່ຽວກັບສິດທິຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ.
- 4E. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າ.

ນິຕິ **5**

ການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ

- 5A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງສະພາບແວດລ້ອມການເຮັດວຽກທີ່ປອດໄພ ແລະ ເປັນທຳ.
- 5B. ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຖືກອອກແບບມາເພື່ອດຶງດູດ ແລະ ຮັກສາແຮງງານທີ່ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ມີແຮງຈູງໃຈ.
- 5C. ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະໜັບສະໜູນຍຸດທະສາດສັງຄົມຂອງຕົນ.

ນິຕິ **6**

ການເຕີບໂຕ ແລະ ຜົນຕອບແທນທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ

- 6A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄຸ້ມຄອງການເຕີບໂຕໃນລັກສະນະທີ່ສົ່ງເສີມເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ ແລະ ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ລູກຄ້າ.
- 6B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດລາຄາຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.
- 6C. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ກຳໄລຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

ນິຕິ **7**

ການບໍລິຫານຜົນການປະຕິບັດງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ

- 7A. ໃຫ້ບໍລິການມີຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ລະບົບຕ່າງໆເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.
- 7B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ໂອກາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7C. ການໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ





ມິຕິ 1

ຍຸດທະສາດດ້ານສັງຄົມ

1A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຍຸດທະສາດເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.

1B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ, ວິເຄາະ ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນສະເພາະທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.



ມາດຕະຖານ

1A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຍຸດທະສາດເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

1.A.1 ຍຸດທະສາດການກຳນົດ
ລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຂອງຜູ້
ໃຫ້ບໍລິການ, ເປົ້າໝາຍ
ສັງຄົມ, ແລະ ວິທີທີ່ຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການຈະບັນລຸເປົ້າໝາຍ
ເຫຼົ່ານັ້ນ.

1.A.1.1 ຍຸດທະສາດການກຳນົດລັກສະນະປະຊາກອນ ແລະ ເສດຖະກິດສັງຄົມຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍ.

1.A.1.2 ຍຸດທະສາດການກຳນົດຜົນປະໂຫຍດທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຊອກຫາເພື່ອສ້າງໃຫ້ກັບລູກຄ້າ, ເຊັ່ນ:

- ການໃຫ້ເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຂອງຜູ້ທີ່ເຄີຍຖືກຍົກເວັ້ນກ່ອນໜ້ານີ້
- ການຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ເຫດການທີ່ບໍ່ຄາດຄິດ
- ການສ້າງຊັບສິນ/ການລົງທຶນເພື່ອໂອກາດທາງເສດຖະກິດ
- ການສ້າງວຽກເຮັດງານທຳ

1.A.1.3 ຍຸດທະສາດອະທິບາຍວ່າຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ສ້າງການປ່ຽນແປງທີ່ດີ
ຂຶ້ນໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າແນວໃດ

1.A.1.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດຍຸດທະສາດ “ບໍ່ສ້າງຄວາມເສຍຫາຍ” ເຊິ່ງໄດ້ອະທິບາຍວ່າຈະຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງ
ທາງສັງຄົມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນແລະການບໍລິການຂອງເຂົາເຈົ້າແນວໃດ:

1.A.1.4.1 ຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຕໍ່ ລູກຄ້າ ແລະ ຄອບຄົວຂອງເຂົາເຈົ້າ

1.A.1.4.2 ການລະເມີດສິດທິມະນຸດ

1.A.1.4.3 ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ການໃຫ້ສິນບົນ

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

1.A.2 ຍຸດທະສາດກຳນົດຕົວຊີ້ວັດ
ແລະ ເປົ້າໝາຍເພື່ອວັດແທກ
ຄວາມຄືບໜ້າຂອງຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການໄປສູ່ເປົ້າໝາຍທາງ
ດ້ານສັງຄົມ.

1.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຕົວຊີ້ວັດທີ່ສາມາດວັດແທກໄດ້ຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງຕົວສຳລັບແຕ່ລະເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມ.

1.A.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງຜົນໄດ້ຮັບທີ່ສາມາດວັດແທກໄດ້ແລະ / ຫຼືເປົ້າໝາຍຜົນໄດ້ຮັບສຳລັບ
ແຕ່ລະເປົ້າໝາຍສັງຄົມ.



ມາດຕະຖານ

1B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ, ວິເຄາະ ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນສະເພາະທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

1.B.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຜົນໄດ້ຮັບ ສຳລັບລູກຄ້າ ແລະ ຄົວເຮືອນຂອງພວກເຂົາ.

1.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີວິການ ສຳລັບການເກັບຂໍ້ມູນການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມທີ່ລະບຸວ່າໃຜເກັບຂໍ້ມູນ, ເກັບແນວໃດ ແລະ ເກັບເມື່ອໃດ.

1.B.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງຂໍ້ມູນການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມທີ່ໄດ້ເກັບກຳມາ.

1.B.1.2.1 ພະນັກງານໃນຕຳແໜ່ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ຮັບການຝຶກອົບຮົມສະເພາະກ່ຽວກັບການເກັບກຳຂໍ້ມູນການປະຕິບັດດ້ານສັງຄົມ ແລະ ການປ້ອນຂໍ້ມູນ.

1.B.1.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກວດສອບຂໍ້ມູນລູກຄ້າໂດຍການກວດສອບພາຍໃນແຕ່ລະໄລຍະ ຫຼື ການທົບທວນການຄຸ້ມຄອງ, ລວມທັງການກວດສອບຢູ່ພາກສະໜາມ.

1.B.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຂໍ້ມູນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງເພື່ອນຳໃຊ້ໃນການວັດແທກວ່າໄດ້ບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຕົນ ຫຼື ບໍ່.

1.B.1.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຂໍ້ມູນແບບປະລິມານ ທີ່ ວັດແທກການປ່ຽນແປງທາງບວກ ແລະ ທາງລົບ ສຳລັບລູກຄ້າ ແລະ ຄົວເຮືອນຂອງພວກເຂົາ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປະຈຳປີ

1.B.1.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຂໍ້ມູນແບບປະລິມານ ທີ່ ວັດແທກການປ່ຽນແປງທາງບວກ ແລະ ທາງລົບ ສຳລັບລູກຄ້າ ແລະ ຄົວເຮືອນຂອງພວກເຂົາ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປະຈຳປີ

Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
1.B.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນຜົນໄດ້ຮັບຕາມກຸ່ມລູກຄ້າ.	1.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນການປະຕິບັດທາງສັງຄົມໃນລະບົບຂໍ້ມູນການຄຸ້ມຄອງ (MIS) ຂອງຕົນໃນລັກສະນະທີ່ສາມາດເຮັດໃຫ້ມີການວິເຄາະລວມຂອງຂໍ້ມູນທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ສັງຄົມຂອງລູກຄ້າ. 1.B.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຜົນໄດ້ຮັບສໍາລັບແຕ່ລະກຸ່ມລູກຄ້າທີ່ແຕກຕ່າງ ກັນຕາມປະຫວັດ ແລະ ພຶດຕິກຳທາງດ້ານການເງິນຂອງພວກເຂົາ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ:ປະຈຳປີ 1.B.2.2.1 ໂດຍປະຫວັດຂອງລູກຄ້າ: ເພດ; ອາຍຸ; ທີ່ຕັ້ງ (ຕົວເມືອງ/ຊົນນະບົດ); ລະດັບຄວາມທຸກຍາກ/ລາຍຮັບ. 1.B.2.2.2 ໂດຍພຶດຕິກຳທາງດ້ານການເງິນ: ປະເພດຂອງຜະລິດຕະພັນ ຫຼື ບໍລິການທີ່ໃຊ້;ໄລຍະເວລາການໃຊ້ບໍລິການກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. 1.B.2.2.3 ສ່ວນອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເປົ້າໝາຍດ້ານສັງຄົມ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ (ກະລຸນາລະບຸ).
1.B.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລາຍງານຂໍ້ມູນການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມທັງພາຍໃນ ແລະ ໃຫ້ກັບພາຍນອກ.	1.B.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດໍາເນີນການກວດສອບທາງດ້ານສັງຄົມ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ທຸກໆສາມປີ. 1.B.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຜີຍແຜ່ບົດລາຍງານທີ່ປະກອບມີຂໍ້ມູນການປະຕິບັດທາງສັງຄົມ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ຕໍ່ປີ. 1.B.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປຶກສາຫາລືຜົນໄດ້ຮັບທາງດ້ານສັງຄົມໃຫ້ກັບພະນັກງານ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ຕໍ່ປີ.



ມິຕິ 2

ການນຳພາທີ່ມຸ່ງໝັ້ນ

2A. ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານຮັບຜິດຊອບການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

2B. ຄະນະບໍລິຫານງານມີໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມ.



2A. ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານຮັບຜິດຊອບການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານເພື່ອ ບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**2.A.1 ອົງປະກອບຂອງສະພາ
ບໍລິຫານສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນ
ເຖິງຍຸດທະສາດສັງຄົມຂອງຜູ້
ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ແນວທາງ
ການຄຸ້ມຄອງທີ່ດີ.**

2.A.1.1 ສະພາບໍລິຫານມີຄະນະກຳມະການບໍລິຫານການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມ (SPM) ຫຼື ໜ່ວຍງານທີ່
ທຽບເທົ່າ.

2.A.1.2 ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານມີປະສົບການເຮັດວຽກໂດຍກົງກັບລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຂອງຕົນເອງ ຢ່າງ
ໜ້ອຍໜຶ່ງທ່ານ.

2.A.1.3 ສະມາຊິກສະພາຢ່າງໜ້ອຍ 20% ເປັນແມ່ຍິງ.

2.A.1.4 ຄະນະສະພາບໍລິຫານປະກອບມີສະມາຊິກທີ່ມີສັນຊາດ/ຊົນເຜົ່າທີ່ເປັນຕົວແທນຂອງລູກຄ້າ
ເປົ້າໝາຍ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**2.A.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຝຶກອົບຮົມໃຫ້
ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານ
ກ່ຽວກັບຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນ
ການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມ
ຂອງພວກເຂົາ.**

2.A.2.1 ໃນລະຫວ່າງການປະຖົມນິເທດສະມາຊິກໃໝ່ ຫຼື ການຝຶກອົບຮົມຕ່າງໄປ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຝຶກອົບຮົມ
ສະມາຊິກສະພາແຕ່ລະຄົນກ່ຽວກັບສິ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

2.A.2.1.1 ເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

2.A.2.1.2 ພາລະບົດບາດຂອງສະພາບໍລິຫານໃນການຄຸ້ມຄອງການປະຕິບັດທາງດ້ານສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການ.

2.A.2.1.3 ມາດຕະຖານສາກົນ ກ່ຽວກັບການບໍລິຫານການປະຕິບັດດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ.

2.A.2.2 ສະມາຊິກສະພາແຕ່ລະຄົນເຊັນໃນຂໍ້ຕົກລົງທີ່ມີເນື້ອໃນລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບຄວາມຮັບຜິດຊອບ
ທາງດ້ານສັງຄົມຂອງຕົນ.

2.A.2.3 ສະມາຊິກຄະນະບໍລິຫານງານໃໝ່ ໄດ້ມີໂອກາດພົບປະກັບລູກຄ້າພາຍໃນປີທຳອິດຂອງການເຂົ້າຮ່ວມ
ເປັນຄະນະ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**2.A.3 ຄະນະສະພາບໍລິຫານ
ຕັດສິນໃຈທາງຍຸດທະສາດ
ໂດຍອີງໃສ່ຂໍ້ມູນທາງສັງຄົມ
ແລະ ທາງການເງິນ.**

2.A.3.1 ຄະນະສະພາບໍລິຫານນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້, ທີ່ສະໜອງໃຫ້ໂດຍຜູ້ບໍລິຫານ, ເພື່ອຕິດຕາມການປົກປ້ອງ ລູກຄ້າ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ປະຈຳປີ. CP

2.A.3.1.1 ການວິເຄາະຄວາມສ່ຽງຂອງການເປັນໜີ້ສິນລົ້ມຕົວລູກຄ້າ. CP

2.A.3.1.2 ການວິເຄາະ ຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ: ອັດຕາການບໍ່ເຄື່ອນໄຫວ ແລະ ການອອກຈາກ ການເປັນລູກຄ້າ, ຜົນຂອງການສຳຫຼວດການອອກ, ແລະ ການຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າ. CP

2.A.3.1.3 ອັດຕາດອກເບ້ຍ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ. CP

2.A.3.1.4 ລາຍງານກ່ຽວກັບລະບົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສຳລັບຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ຄວາມປອດໄພ, ໂດຍສະເພາະແມ່ນ ຄວາມລົ້ມເຫຼວ ຫຼື ການລະເມີດ. CP

2.A.3.1.5 ລາຍງານກ່ຽວກັບການສື່ສານ ຫຼື ການສື່ສານບັງຫຼວງ, ລວມທັງການຂູດຮີດເອົາຊັບ ແລະ ໃຫ້ ສິນບົນ. CP

2.A.3.2 ສະພາບໍລິຫານນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້, ສະໜອງໃຫ້ໂດຍຜູ້ບໍລິຫານ, ເພື່ອຕິດຕາມຍຸດທະສາດສັງຄົມ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ (ກັບຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດທີ່ລະບຸໄວ້):

2.A.3.2.1 ຂໍ້ມູນຜົນໄດ້ຮັບ, ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ປະຈຳປີ

2.A.3.2.2 ການກວດສອບດ້ານສັງຄົມຫຼັກສູດຂອງ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ທຸກໆສາມປີ

2.A.3.2.3 ວິທີການຈັດສັນຜົນກຳໄລ, ແລະ ການຈັດສັນກຳໄລແມ່ນສອດຄ່ອງກັບຍຸດທະສາດດ້ານ ສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ຕໍ່ປີ

2.A.3.3 ຄະນະສະພາບໍລິຫານນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້, ສະໜອງໃຫ້ໂດຍຜູ້ບໍລິຫານ, ເພື່ອຕິດຕາມສະພາບການ ເຮັດວຽກທີ່ເໝາະສົມຂອງພະນັກງານ (ໂດຍມີລະດັບຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ):

2.A.3.3.1 ອັດຕາການລາອອກຂອງພະນັກງານ, ຕາມເພດ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ຕໍ່ປີ

2.A.3.3.2 ການວິເຄາະການສຳຫຼວດຄວາມພໍໃຈຂອງພະນັກງານ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ທຸກໆສອງປີ

2.A.3.4 ຄະນະສະພາບໍລິຫານດຳເນີນການແກ້ໄຂເມື່ອມັນມີຄວາມສ່ຽງຕໍ່ລູກຄ້າ ຫຼື ໃນເວລາທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ ບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ. CP

Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
2.A.4 ການກວດກາຂອງຄະນະບໍລິຫານລະດັບສູງແມ່ນສອດຄ່ອງກັບເປົ້າໝາຍທາງດ້ານສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.	2.A.4.1 ຄະນະສະພາບໍລິໄດ້ລວມເອົາເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມໃນການປະເມີນຜົນການປະຕິບັດງານຂອງ CEO/ຜູ້ອຳນວຍການ. 2.A.4.2 ຄະນະສະພາບໍລິຫານປະເມີນ CEO/ຜູ້ອຳນວຍການຢ່າງເປັນທາງການ ກ່ຽວກັບການບັນລຸເປົ້າໝາຍປະຕິບັດງານສັງຄົມ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ຕໍ່ປີ 2.A.4.3 ຄະນະສະພາບໍລິຫານຄຸ້ມຄອງກວດກາຄ່າຕອບແທນຂອງຜູ້ບໍລິຫານ. 2.A.4.3.1 ຖ້າຫາກຄ່າຕອບແທນຜູ້ບໍລິຫານເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການສ້າງແຮງຈູງໃຈ, ຜູ້ບໍລິຫານຈະໄດ້ຮັບຕາມຜົນການດຳເນີນງານທັງທາງດ້ານສັງຄົມ ແລະ ດ້ານການເງິນ. 2.A.4.3.2 ຄະນະສະພາບໍລິຫານຄິດໄລ່ຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງຄ່າຕອບແທນປະຈຳປີສະເລ່ຍຂອງຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານພາກສະໜາມ ແລະ ສາມາດໃຫ້ເຫດຜົນສໍາລັບອັດຕາສ່ວນໃດທີ່ສູງກວ່າ 25:1 ໄດ້. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ຕໍ່ປີ 2.A.4.3.3 ຄະນະບໍລິຫານກວດກາຄືນຄ່າຕອບແທນຂອງ CEO/ຜູ້ອຳນວຍການ ແລະຜູ້ບໍລິຫານລະດັບສູງເພື່ອຮັບປະກັນວ່າການໃຫ້ຄ່າຕອບແທນແມ່ນທຽບກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນທາງສັງຄົມທີ່ຄ້າຍຄືກັນ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ຕໍ່ປີ
Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
2.A.5 ຄະນະບໍລິຫານແມ່ນຮັບຜິດຊອບໃນການຮັກສາເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນຊ່ວງເວລາທີ່ເກີດວິກິດຫຼືການປ່ຽນແປງຂອງສະຖາບັນ.	2.A.5.1 ໃນຊ່ວງເວລາທີ່ເກີດວິກິດ, ຄະນະບໍລິຫານຕິດຕາມເບິ່ງວ່າການລູກຄ້າແລະພະນັກງານໄດ້ຮັບຜົນກະທົບແນວໃດ ແລະ ດຳເນີນການເພື່ອປົກປ້ອງແລະສະໜັບສະໜູນພວກເຂົາ. 2.A.5.2 ໃນໄລຍະເວລາຂອງການປ່ຽນແປງຂອງສະຖາບັນ, ຄະນະບໍລິຫານໃຊ້ຂໍ້ມູນລູກຄ້າເພື່ອກວດເບິ່ງວ່າການຕັດສິນໃຈຍຸດທະສາດແມ່ນສອດຄ່ອງກັບເປົ້າໝາຍດ້ານສັງຄົມແລະກຸ່ມລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫຼືບໍ່.



2B. ຄະນະບໍລິຫານງານມີໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຍຸດທະສາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

2.B.1 ການຄຸ້ມຄອງລວມເອົາ ເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຂົ້າໃນແຜນ ປະຕິບັດງານ ແລະ ໃຫ້ ຜູ້ຈັດການອາວຸໂສຮັບຜິດຊອບ ຕໍ່ການບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງ ສັງຄົມ.

2.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລວມເອົາເປົ້າໝາຍ ແລະເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຕົນເຂົ້າໃນແຜນທຸລະກິດ ຫຼື ແຜນ ປະຕິບັດງານ.

2.B.1.2 CEO/ຜູ້ອຳນວຍການ ປະເມີນຜົນຢ່າງເປັນທາງການຕໍ່ຜູ້ຈັດການອາວຸໂສກ່ຽວກັບການບັນລຸ ເປົ້າໝາຍດ້ານການປະຕິບັດງານທາງສັງຄົມຂອງພວກເຂົາ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປີລະຄັ້ງ

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**2.B.2 ຝ່າຍບໍລິຫານຕັດສິນໃຈ
ດ້ານຍຸດທະສາດ ແລະ
ການດຳເນີນງານໂດຍອີງ
ໃສ່ຂໍ້ມູນທາງສັງຄົມ ແລະ
ການເງິນ.**

CP

2.B.2.1 ຜູ້ບໍລິຫານລະດັບສູງວິເຄາະຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້ ແລະປະເມີນຄວາມສ່ຽງ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປີລະຄັ້ງ. CP

2.B.2.1.1 ການວິເຄາະຄວາມສ່ຽງດ້ານການປົກປ້ອງລູກຄ້າ (ການເປັນໜີ້ເກິນຕົວ, ການປະຕິບັດທີ່ບໍ່
ຍຸດຕິທຳ, ການຂາດຄວາມໂປ່ງໃສ, ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງຂໍ້ມູນລູກຄ້າ, ການຮ້ອງຮຽນ, ການສີ້ໂກງ,
ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ການໃຫ້ສິນບົນ..).

CP

2.B.2.1.2 ການວິເຄາະຜົນໄດ້ຮັບຂອງລູກຄ້າ ແລະຄົວເຮືອນຂອງພວກເຂົາ.

2.B.2.1.3 ການວິເຄາະເງື່ອນໄຂການເຮັດວຽກທີ່ເໝາະສົມ.

2.B.2.2 ການກວດສອບພາຍໃນ ແລະ/ຫຼື ການຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງໄດ້ລວມເອົາເງື່ອນໄຂດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ເຂົ້າໃນ
ກິດຈະກຳຕິດຕາມກວດກາເປັນປົກກະຕິ: CP

2.B.2.2.1 ການວິເຄາະດ້ານສິນເຊື້ອ ແລະການປ້ອງກັນການຂາຍແບບຮຸກຮານ. CP

2.B.2.2.2 ຄວາມໂປ່ງໃສຕໍ່ລູກຄ້າ. CP

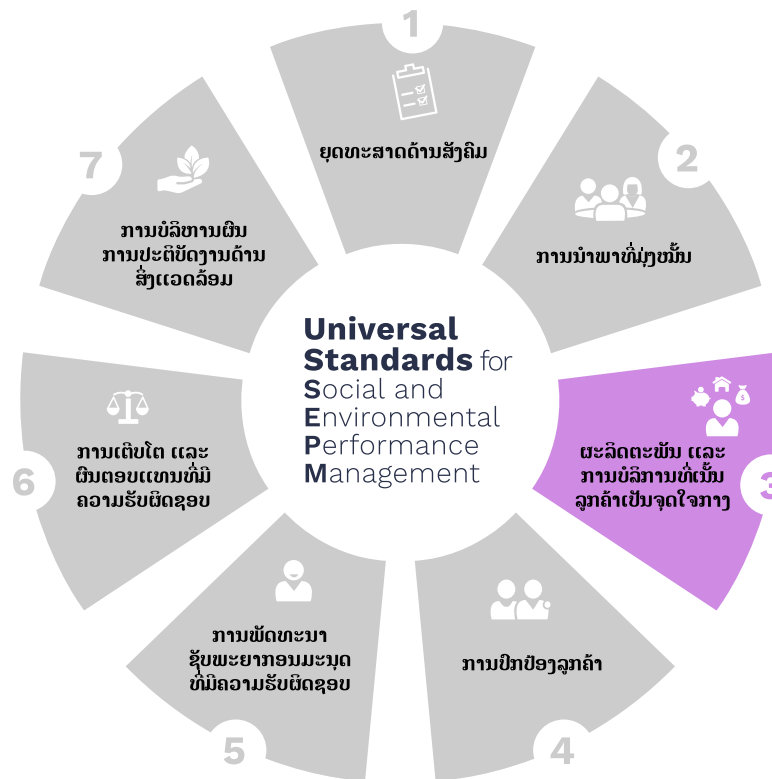
2.B.2.2.3 ການປະຕິບັດຕາມຫຼັກຈັນຍາບັນ; ການປ້ອງກັນການສີ້ໂກງ ແລະ ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ. CP

2.B.2.2.4 ການຍຶດຊັບສິນຄ້າປະກັນ ແລະ ການປະຕິບັດການເກັບໜີ້ທີ່ເໝາະສົມ. CP

2.B.2.2.5 ການນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນລູກຄ້າຢ່າງບໍ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ການສີ້ໂກງ. CP

2.B.2.2.6 ການຈັດການຄຳຮ້ອງທຸກ, ລວມທັງການທົບທວນຄືນຕົວຢ່າງຂອງກໍລະນີ CP

2.B.2.3 ຝ່າຍບໍລິຫານດຳເນີນການແກ້ໄຂເມື່ອພົບເຫັນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ລູກຄ້າ ຫຼື ເມື່ອຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ບັນລຸ
ເປົ້າໝາຍທາງສັງຄົມຂອງຕົນ. CP



ມິຕິ 3

ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການທີ່ເນັ້ນລູກຄ້າ ເປັນຈຸດໃຈກາງ

3A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນເພື່ອເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ.

3B. ຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ລູກຄ້າ.



3A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນເພື່ອເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3A1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການສຳຫຼວດຕະຫຼາດ ແລະ ທົດລອງ.

3.A.1.1 ກ່ອນທີ່ຈະນຳສະເໜີຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ ຫຼື ຊ່ອງທາງການໃຫ້ບໍລິການໃໝ່, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການສຶກສາຕະຫຼາດທີ່ລວມເຖິງການເກັບກຳຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້ກ່ຽວກັບລູກຄ້າເປັນໝາຍຂອງຕົນ:

3.A.1.1.1 ການວິເຄາະສ່ວນແບ່ງຕະຫຼາດ, ການອີ່ມຕົວຂອງຕະຫຼາດ, ແລະຕະຫຼາດທີ່ມີທ່າແຮງ.

3.A.1.1.2 ຂໍ້ມູນປະຫວັດຂອງລູກຄ້າ, ລວມທັງເພດ, ອາຍຸ, ສະຖານທີ່ (ຕົວເມືອງ/ຊົນນະບົດ), ແລະ ລະດັບຄວາມທຸກຍາກ/ລາຍຮັບ.

3.A.1.1.3 ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມຕ້ອງການ, ເປົ້າໝາຍ ແລະ ອຸປະສັກຂອງລູກຄ້າໃນການນຳໃຊ້ບໍລິການທາງການເງິນ.

3.A.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການທົດລອງກ່ອນທີ່ຈະນຳສະເໜີຜະລິດຕະພັນໃໝ່ ຫຼື ມີການປ່ຽນແປງທີ່ສຳຄັນຕໍ່ຜະລິດຕະພັນທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ.

3.A.1.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທົດລອງຜະລິດຕະພັນໃນກຸ່ມລູກຄ້າທີ່ມີລັກສະນະທາງດ້ານເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ປະຊາກອນທີ່ແຕກຕ່າງກັນ.

3.A.1.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຄຳຄິດເຫັນກ່ຽວກັບຜະລິດຕະພັນທົດລອງຈາກທັງພະນັກງານ ແລະ ລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3A2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຊ້ຂໍ້ມູນເພື່ອກຳນົດຮູບແບບຂອງພຶດຕິກຳທາງດ້ານການເງິນໂດຍພາກສ່ວນລູກຄ້າ.

CP

3.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນການເຮັດທຸລະກຳ (PAR, ຂະໜາດເງິນກູ້ສະເລ່ຍ, ການຊຳລະຄືນເງິນກູ້, ການຝາກ ແລະ ການຖອນເງິນຝາກປະຢັດ) ໂດຍຈຳແນກຕາມ ລັກສະນະທາງປະຊາກອນ ແລະເສດຖະກິດ-ສັງຄົມຂອງລູກຄ້າ.

3.A.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ (ປະເພດແລະຄວາມຖີ່) ໂດຍພາກສ່ວນປະຊາກອນ ແລະເສດຖະກິດສັງຄົມຂອງລູກຄ້າຂອງຕົນ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**3A3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳຄ່າ
ຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າກ່ຽວກັບ
ປະສົບການຂອງພວກເຂົາ
ໃນການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ
ແລະ ການບໍລິການຂອງຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການ.**

CP

3.A.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການສຳຫຼວດຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ທຸກໆສອງປີ. CP

3.A.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການສຳພາດກັບລູກຄ້າທີ່ບໍ່ເຄື່ອນໄຫວ ແລະ/ຫຼື ລູກຄ້າທີ່ຢຸດໃຊ້ບໍລິການ ເພື່ອ
ຊອກຫາຫຼັກຖານຂອງຄວາມລົ້ມເຫຼວໃນການອອກແບບຜະລິດຕະພັນ. CP

3.A.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄົ້ນຄວ້າກວດສອບວ່າຄວາມເຄັ່ງຕຶງໃນລະດັບຄົວເຮືອນເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ
ແລະ ການບໍລິການຂອງຕົນຍາກຂຶ້ນ ຫຼື ບໍ່.



3B. ຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແມ່ນເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3B1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈາກລູກຄ້າເພື່ອອອກແບບຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງການບໍລິການ.

CP

3.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອອກແບບຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ (ທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນ), ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນຈາກການສຶກສາຕະຫຼາດ ແລະ ການທົດລອງ, ຄຳຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າ, ແລະ ຂໍ້ມູນຜົນໄດ້ຮັບຂອງລູກຄ້າ.

3.B.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປັບປຸງຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ, ຄຳຄິດເຫັນ, ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບຂອງລູກຄ້າ.

CP

3.B.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈັດສັນຊັບພະຍາກອນ (ເງິນທຶນ ແລະ ເວລາຂອງພະນັກງານ) ເພື່ອການພັດທະນາ ແລະ ປັບປຸງຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງການບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3B2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳຈັດອຸປະສັກທີ່ຂັດຂວາງການເຂົ້າເຖິງຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການທາງການເງິນ.

3.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຂະໜາດເງິນກູ້ ແລະ ໄລຍະເວລາການກູ້ຢືມທີ່ເໝາະສົມກັບ ຂໍ້ມູນເສດຖະກິດ, ກະແສເງິນສົດ, ແລະ ປະເພດທຸລະກິດ ຂອງລູກຄ້າ.

3.B.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຊ່ອງທາງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຫຼຸດຜ່ອນອຸປະສັກໃນການເຂົ້າເຖິງສໍາລັບລູກຄ້າ.

3.B.2.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຊ່ອງທາງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຫຼາກຫຼາຍໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ.

3.B.2.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີທີ່ເໝາະສົມກັບຄວາມຮູ້ທາງດ້ານດິຈິຕອນຂອງກຸ່ມເປົ້າໝາຍ.

3.B.2.3 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີບໍລິການເງິນຝາກປະຢັດ, ມັນຈະກຳນົດຂໍ້ກຳນົດຂັ້ນຕໍ່າ ແລະ ຖ້ອນໄຂການຖອນເງິນທີ່ສອດຄ່ອງກັບກະແສເງິນສົດຂອງກຸ່ມເປົ້າໝາຍ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3B3. ຜະລິດຕະພັນ, ບໍລິການ, ແລະ ຊ່ອງທາງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປົກປ້ອງລູກຄ້າຈາກຄວາມເສຍຫາຍ.

CP

3.B.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປັບຕາຕະລາງການຊຳລະໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບ ກະແສເງິນສົດ ແລະ ປະເພດທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າ. CP

3.B.3.2 ຂໍ້ກຳນົດກ່ຽວກັບຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນ ແລະ ຜູ້ຄ້ຳປະກັນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ສ້າງຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ. CP

3.B.3.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີບັນຊີລາຍຊື່ຊັບສິນທີ່ ຫ້າມນຳມາເປັນຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນ, ເຊິ່ງລວມມີຊັບສິນທີ່ຈະກໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມເດືອດຮ້ອນຢ່າງຮ້າຍແຮງ ຫຼື ສົ່ງຜົນກະທົບຢ່າງຫຼວງຫຼາຍຕໍ່ຄວາມສາມາດໃນການສ້າງລາຍຮັບຂອງລູກຄ້າ. CP

3.B.3.2.2 ການປະເມີນຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນແມ່ນອີງໃສ່ລາຄາຕະຫຼາດ/ມູນຄ່າຂາຍຄືນທີ່ສາມາດກວດສອບໄດ້. ຄະນະກຳມະການສິນເຊື່ອ ຫຼື ການອະນຸມັດລະດັບທີສອງເປັນຜູ້ກວດສອບການຕີລາຄາຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນ. CP

3.B.3.2.3 ຂໍ້ກຳນົດ ຂອງມູນຄ່າຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນຂັ້ນຕໍ່າ ບໍ່ໃຫ້ເກີນ 2 ເທົ່າຂອງວົງເງິນກູ້, ແລະ ຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນທີ່ເປັນເງິນສົດ ຕ້ອງບໍ່ເກີນ 20% ຂອງວົງເງິນກູ້. CP

3.B.3.2.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບກຳເອກະສານສິດ, ເອກະສານເຫຼົ່ານັ້ນຈະຖືກສົ່ງຄືນໃຫ້ລູກຄ້າເມື່ອຊຳລະເງິນກູ້ຄືນແລ້ວ. CP

3.B.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຍອມຮັບສິ່ງຂອງປະເພດຕ່າງໆເພື່ອໃຊ້ເປັນຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນຈາກລູກຄ້າ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າລູກຄ້າຈະບໍ່ຖືກກົດກັນໃນການເຂົ້າເຖິງບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ເນື່ອງຈາກເພດ ຫຼື ອາຍຸຂອງພວກເຂົາ.

3.B.3.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ກູ້ເປັນເງິນຕາຕ່າງປະເທດ ພວກເຂົາຈະແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຮູ້ເຖິງຄວາມສ່ຽງຈາກອັດຕາແລກປ່ຽນ ໂດຍໃຊ້ຕົວຢ່າງຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ນອກຈາກນີ້ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຍັງສາມາດອະທິບາຍເຫດຜົນທີ່ບໍ່ໃຫ້ກູ້ເປັນເງິນຕາທ້ອງຖິ່ນໄດ້ອີກດ້ວຍ. CP

3.B.3.5 ຖ້າທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບຂະແໜງການທີ່ຮູ້ກັນວ່າມີຄວາມສ່ຽງທາງສັງຄົມສູງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະດຳເນີນການກວດສອບເພີ່ມເຕີມຢ່າງລະອຽດຖີ່ຖ້ວນ ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງດັ່ງກ່າວ.

3.B.3.6 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ປະກັນໄພແບບສະໝັກໃຈ, ຈະປະເມີນວ່າຜະລິດຕະພັນປະກັນໄພນັ້ນມີຜົນປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າແນວໃດ: CP

3.B.3.6.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ: ການນຳໃຊ້ກັບຜະລິດຕະພັນ, ອັດຕາການຮຽກຮ້ອງຄ່າທົດແທນ, ອັດຕາການຕໍ່ສັນຍາ, ອັດຕາການຄຸ້ມຄອງ. CP

3.B.3.6.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບວິທີການປະມວນຜົນການຮຽກຮ້ອງ: ອັດຕາການປະຕິເສດການຮຽກຮ້ອງ, ເວລາສະເລ່ຍສຳລັບການແກ້ໄຂການຮຽກຮ້ອງ, ສາຍເຫດຂອງການປະຕິເສດການຮຽກຮ້ອງ, ເຫດຜົນຂອງການຊັກຊ້າໃນການຄຸ້ມຄອງ. CP

3.B.3.6.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບປະສົບການຂອງລູກຄ້າກັບປະກັນໄພ: ຂໍ້ມູນປະຊາກອນຂອງຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງ, ຄຳຮ້ອງທຸກ, ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ. CP

3.B.3.6.4 ຖ້າອັດຕາການຮຽກຮ້ອງສຳລັບປະກັນໄພຊີວິດຕໍ່າກວ່າ 60%, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຮຽກຮ້ອງໃຫ້ບໍລິສັດປະກັນໄພອະທິບາຍເຫດຜົນ. CP

3.B.3.7 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ຕົວແທນ,ຈະຕ້ອງຕິດຕາມກວດກາສະພາບຄ່ອງຂອງຕົວແທນ ແລະ ການທີ່ຕົວແທນເຄົາລົບຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າ ຫຼື ບໍ່, ພ້ອມທັງມີກົນໄກໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຕາມຄວາມຈຳເປັນ. CP

3.B.3.8 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງດິຈິຕອລ, ມັນຈະຕິດຕາມວ່າບັນຫາຕໍ່ໄປນີ້ເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ບໍ່ ແລະ ມີກົນໄກໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຕາມຄວາມຈຳເປັນ: CP

3.B.3.8.1 ໃນການຕິດຕາມບັນຫາທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນໃນຊ່ອງທາງດິຈິຕອລ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະກວດສອບຂໍ້ຜິດພາດໃນການເຮັດທຸລະກຳເຊັ່ນ: ທຸລະກຳທີ່ບໍ່ສຳເລັດ ຫຼື ສຳເລັດບໍ່ຖືກຕ້ອງ, ການໂອນເງິນເຂົ້າບັນຊີຜິດພາດ. CP

3.B.3.8.2 ຄວາມຜິດປົກກະຕິຂອງລະບົບ ເຊັ່ນ: ລະບົບລົ້ມເຫຼວເປັນເວລາດົນ, ການຢຸດການເຮັດວຽກຕາມກຳນົດເວລາ,ຄວາມລ່າຊ້າໃນການປະມວນຜົນ. CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3B4. ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຈາກຜົນກະທົບຕ່າງໆ ແລະ ເຮັດໃຫ້ການບໍລິໂພກຄົງທີ່.

3.B.4.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະໜອງຜະລິດຕະພັນແລະການບໍລິການສໍາລັບຄວາມຕ້ອງການພື້ນຖານ, ເຊັ່ນ: ທີ່ຢູ່ອາໄສ, ພະລັງງານ, ແລະການສຶກສາ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄວາມຕ້ອງການພື້ນຖານ, ເຊັ່ນ: ທີ່ຢູ່ອາໄສ, ພະລັງງານ, ແລະ ການສຶກສາ.

3.B.4.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການທີ່ຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດຮັກສາລະດັບການໃຊ້ຈ່າຍໃຫ້ຄົງທີ່ ເຖິງແມ່ນວ່າລາຍຮັບຈະມີການປ່ຽນແປງ ຫຼື ມີເຫດສຸກເສີນເກີດຂຶ້ນ:

3.B.4.2.1 ເງິນກູ້ສຸກເສີນ

3.B.4.2.2 ເງິນຝາກປະຢັດທີ່ມີຂະບວນການຖອນເງິນງ່າຍ

3.B.4.2.3 ການປະກັນໄພແບບສະໝັກໃຈ

3.B.4.2.4 ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນທາງດ້ານການເງິນ

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

3B5. ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າບັນລຸເປົ້າໝາຍຂອງພວກເຂົາ.

3.B.5.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີການຝຶກອົບຮົມໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າໃນຂົງເຂດທີ່ພວກເຂົາມີຊ່ອງຫວ່າງດ້ານທັກສະ ເຊິ່ງເປັນອຸປະສັກໃນການບັນລຸເປົ້າໝາຍຂອງພວກເຂົາ.

3.B.5.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຜະລິດຕະພັນ/ບໍລິການທີ່ຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດລົງທຶນໃນໂອກາດທາງເສດຖະກິດ ເຊັ່ນ: ເງິນກູ້ສໍາລັບການເລີ່ມຕົ້ນທຸລະກິດ, ເງິນທຶນໝູນວຽນ, ແລະ ການລົງທຶນ.

3.B.5.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຜະລິດຕະພັນ/ບໍລິການສໍາລັບເຫດການສໍາຄັນໃນຊີວິດ ເຊັ່ນ: ງານແຕ່ງດອງ, ການດູແລການຖືພາ/ການເກີດລູກ, ທີ່ຢູ່ອາໄສ, ການສຶກສາຊັ້ນສູງ, ແລະ ງານສົບ.



ມິຕິ 4

ການປົກປ້ອງລູກຄ້າ

CP Client protection indicator

4A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າເປັນໜີ້ເກີນຕົວ.

4B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ທັນເວລາແກ່ລູກຄ້າ ເພື່ອສະໜັບສະໜູນການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າ.

4C. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງຍຸດຕິທຳ ແລະ ໃຫ້ກຽດ.

4D. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັກສາຂໍ້ມູນລູກຄ້າ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບກ່ຽວກັບສິດທິຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ.

4E. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າ.



4A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າເປັນໝໍ້ເກິນຕົວ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4A1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕັດສິນໃຈໃຫ້ກູ້ຢືມໂດຍອີງໃສ່ຄວາມສາມາດໃນການຊຳລະຄືນຂອງລູກຄ້າ.

4.A.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີນະໂຍບາຍ ແລະຂັ້ນຕອນເອກະສານສຳລັບການອະນຸມັດເງິນກູ້.

4.A.1.1.1 ສັດສ່ວນຂອງລາຍຮັບທີ່ສາມາດນຳໃຊ້ໄດ້ (Disposable income) ຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ຈະຖືກນຳມາໃຊ້ໃນການຊຳລະໜີ້ສິນ ຕ້ອງບໍ່ເກີນ 70%, ເຊິ່ງລວມທັງໜີ້ສິນຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຈາກຜູ້ໃຫ້ກູ້ອື່ນໆ.

4.A.1.1.2 ການຕັດສິນໃຈອະນຸມັດເງິນກູ້ ຕ້ອງດຳເນີນການໂດຍຢ່າງໜ້ອຍສອງຄົນ, ເຊິ່ງໜຶ່ງໃນນັ້ນ ຕ້ອງແມ່ນຜູ້ທີ່ບໍ່ໄດ້ພົວພັນກັບລູກຄ້າໂດຍກົງ.

4.A.1.1.3 ຖ້າມີສຳນັກງານຂໍ້ມູນຂ່າວສານສົນເຊື່ອ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະລາຍງານຂໍ້ມູນລູກຄ້າໃຫ້ສຳນັກງານຂໍ້ມູນສົນເຊື່ອ ແລະ ນຳໃຊ້ບົດລາຍງານສົນເຊື່ອ ເຂົ້າໃນຂະບວນການອະນຸມັດເງິນກູ້.

4.A.1.1.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີສິນເຊື່ອເປັນກຸ່ມ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເອງ ຫຼື ສະມາຊິກກຸ່ມຮ່ວມກັນຈະເປັນຜູ້ດຳເນີນການກວດສອບຢ່າງລະອຽດຮອບຄອບສຳລັບສະມາຊິກແຕ່ລະຄົນໃນກຸ່ມ.

4.A.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການວິເຄາະກະແສເງິນສົດເພື່ອປະເມີນຄວາມສາມາດໃນການຊຳລະຄືນຂອງລູກຄ້າ.

4.A.1.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການວິເຄາະກະແສເງິນສົດທີ່ຄຳນຶງເຖິງລາຍຮັບ, ລາຍຈ່າຍ ແລະ ການຊຳລະໜີ້ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບທຸລະກິດ ແລະ ຄອບຄົວ, ລວມທັງແຫຼ່ງລາຍຮັບອື່ນໆ, ໂດຍສະເພາະແຫຼ່ງທີ່ມາແບບບໍ່ເປັນທາງການ.

4.A.1.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ໃຊ້ການຄ້າປະກັນ, ລາຍຮັບຂອງຜູ້ຄ້າປະກັນ, ຫຼັກຊັບຄ້າປະກັນ, ແລະ/ຫຼື ການຄຸ້ມຄອງປະກັນໄພ ເປັນຕົວແທນຂອງຄວາມສາມາດໃນການຊຳລະຄືນເພື່ອເປັນພື້ນຖານຫຼັກໃນການອະນຸມັດເງິນກູ້.

4.A.1.3 ນະໂຍບາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກ່ຽວກັບການຊຳລະໜີ້ກ່ອນກຳນົດ ແມ່ນໄດ້ລະບຸເງື່ອນໄຂທີ່ລູກຄ້າສາມາດຊຳລະໜີ້ກູ້ຢືມຄືນກ່ອນກຳນົດໄດ້ ເພື່ອທີ່ຈະຂໍເງິນກູ້ຢືມໃໝ່.

4.A.1.3.1 ເມື່ອລູກຄ້າຍື່ນຄຳຮ້ອງຂໍຊຳລະໜີ້ກ່ອນກຳນົດ ເພື່ອຂໍເງິນກູ້ໃໝ່, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະກຳນົດໄລຍະເວລາ ແລະ/ຫຼື ເປີເຊັນຂອງຕົ້ນທຶນເງິນກູ້ທີ່ຍັງເຫຼືອ ທີ່ຕ້ອງໄດ້ຊຳລະຄືນກ່ອນຈິ່ງຈະມີສິດໄດ້ຮັບເງິນກູ້ໃໝ່.

4.A.1.3.2 ເມື່ອລູກຄ້າຂໍກູ້ຢືມເພີ່ມທັນທີຫຼັງຈາກການຊຳລະໜີ້ກ່ອນກຳນົດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະດຳເນີນການວິເຄາະກະແສເງິນສົດຄືນໃໝ່.

4.A.1.4 ຖ້າການວິເຄາະການອະນຸມັດເງິນກູ້ແມ່ນເຮັດໂດຍຜ່ານລະບົບການຄຳນວນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະທົບທວນຄືນວ່າລະບົບນັ້ນເຮັດວຽກໄດ້ດີປານໃດ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ປີລະຄັ້ງ.

4.A.1.4.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທົບທວນຄືນປະສິດທິຜົນຂອງລະບົບການຄຳນວນ ໃນການຄາດຄະເນການຊຳລະໜີ້ຂອງລູກຄ້າ.

4.A.1.4.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກວດສອບລະບົບການຄຳນວນຂອງຕົນ ເພື່ອຫາຄວາມລຳອຽງຕໍ່ກຸ່ມທີ່ມີການປົກປ້ອງ ແລະ ດຳເນີນການແກ້ໄຂຕາມຄວາມຈຳເປັນ.

Essential Practice

ຕົວຊີວັດ / ລາຍລະອຽດ

4A2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕິດຕາມກວດກາຕະຫຼາດ ແລະ ແກ້ໄຂຕໍ່ຄວາມສ່ຽງຂອງການເປັນໜີ້ສິນເກີນຕົວທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນ.

4.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂຶ້ນສູງຕິດຕາມກວດກາຄຸນນະພາບຂອງຫຼັກຊັບ ເພື່ອລະບຸຄວາມສ່ຽງຂອງການເປັນໜີ້ສິນເກີນຕົວ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ທຸກໆເດືອນ.

4.A.2.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຄຸນນະພາບຂອງຫຼັກຊັບ ຕາມສາຂາ, ຜະລິດຕະພັນ, ແລະ ກຸ່ມລູກຄ້າ.

4.A.2.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕິດຕາມເງິນກູ້ທີ່ມີການປັບໂຄງສ້າງ, ປັບກຳນົດເວລາ, ຫຼື ປັບໂຄງສ້າງໜີ້ໃໝ່.

4.A.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດລະດັບເງິນກູ້ທີ່ມີຄວາມສ່ຽງ PAR ທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດການຕິດຕາມ ແລະ ການດຳເນີນການພາຍໃນເພີ່ມເຕີມ.

4.A.2.3 ຖ້າຄວາມສ່ຽງດ້ານສິນເຊື້ອລວມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄ່າສະເລ່ຍເກີນ 10% ໃນໄຕມາດໃດໜຶ່ງ ຕະຫຼອດສາມປີທີ່ຜ່ານມາ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ດຳເນີນມາດຕະການແກ້ໄຂແລ້ວ.



ມາດຕະຖານ

4B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ທັນເວລາແກ່ລູກຄ້າ ເພື່ອສະໜັບສະໜູນການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4B1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມ ໂປ່ງໃສກ່ຽວກັບຂໍ້ກຳນົດ, ເງື່ອນໄຂ ແລະ ລາຄາຂອງ ຜະລິດຕະພັນ.

- 4.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະມອບເອກະສານສະຫຼຸບຂໍ້ມູນສໍາຄັນໃຫ້ແກ່ຜູ້ກູ້ຢືມກ່ອນທີ່ພວກເຂົາຈະເຊັນສັນຍາ. ເອກະສານດັ່ງກ່າວປະກອບດ້ວຍຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້:
- ຈຳນວນເງິນກູ້ທັງໝົດ
 - ລາຄາລວມທັງຄ່າທຳນຽມທັງໝົດ
 - ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທັງໝົດຂອງສິນເຊື້ອ - ເງິນຕົ້ນທັງໝົດ, ດອກເບ້ຍ ແລະ ຄ່າທຳນຽມບວກກັບເງິນຄໍ້າປະກັນ
 - ວັນທີເບີກຈ່າຍ ແລະ ໄລຍະການກູ້ຢືມເງິນ
 - ຕາຕະລາງການຊໍາລະຄືນ ພ້ອມດ້ວຍຍອດລວມຕົ້ນທຶນ ແລະ ດອກເບ້ຍ, ຈຳນວນງວດ, ແລະ ວັນທີຄົບກຳນົດຂອງທຸກໆງວດການຊໍາລະຄືນ
 - ການຫັກເງິນງວດທຳອິດອອກຈາກຕົ້ນທຶນ ແລະ ຄ່າທຳນຽມ, ຖ້າມີ
 - ການນຳໃຊ້ຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນທີ່ເປັນເງິນສົດ/ເງິນຝາກປະຢັດທີ່ບັງຄັບ ໃນກໍລະນີທີ່ມີການຜິດນັດຊໍາລະ, ຖ້າມີ
 - ອັດຕາດອກເບ້ຍໃນໄລຍະຜ່ອນຜັນ, ຂໍ້ກຳນົດ, ແລະ ເງື່ອນໄຂ, ຖ້າມີ
- 4.B.1.2 ສັນຍາກູ້ຢືມລວມມີຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້, ຕາມທີ່ນຳໃຊ້ກັບຜະລິດຕະພັນ:
- ໄລຍະເວລາຜ່ອນຜັນ(ໄລຍະພັກຊໍາລະ)
 - ຈຳນວນເງິນຝາກປະຢັດ/ກະເປົາເງິນມືຖືບັງຄັບ
 - ກົນໄກການຕັດບັນຊີອັດຕະໂນມັດ
 - ຜະລິດຕະພັນທີ່ເຊື່ອມໂຍງ
 - ພັນທະຂອງສະມາຊິກ ຫຼື ຜູ້ຄ້າປະກັນ
 - ເງື່ອນໄຂຫຼັກຊັບຄໍ້າປະກັນ ແລະ ຂັ້ນຕອນການຍຶດຫຼັກຊັບ
 - ຜົນສະທ້ອນຂອງການຊໍາລະຊ້າ ແລະ ການຜິດນັດ
 - ເງື່ອນໄຂການຊໍາລະກ່ອນກຳນົດ: ສາມາດເຮັດໄດ້ບໍ່ ແລະ ມັນມີຜົນກະທົບຕໍ່ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍແນວໃດ
 - ເງື່ອນໄຂສາມາດປ່ຽນແປງໄດ້ຕາມການເວລາບໍ່ ແລະ ມັນຈະມີຜົນກະທົບຕໍ່ລູກຄ້າແນວໃດ

4.B.1.3 ສັນຍາກູ້ຢືມມີຕ້ອງເປັນພາສາລາວ.

4.B.1.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສື່ສານຂໍ້ມູນຜະລິດຕະພັນໃນລັກສະນະທີ່ສະໜັບສະໜູນການຕັດສິນໃຈທີ່ມີຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າ.

4.B.1.4.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນຜະລິດຕະພັນພື້ນຖານ-ລວມທັງລາຄາ-ຢູ່ສາຂາ ຫຼື ຈຸດບໍລິການຂອງຕົວແທນ, ຫຼື ທາງດິຈິຕອນຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

4.B.1.4.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຈະຕ້ອງລະບຸ ອັດຕາດອກເບ້ຍຕໍ່ປີ (APR) / ອັດຕາດອກເບ້ຍທີ່ແທ້ຈິງ (EIR) (ຫຼື ອັດຕາດອກເບ້ຍຕໍ່ເດືອນ (MPR) ຖ້າຫາກເງິນກູ້ສ່ວນໃຫຍ່ມີໄລຍະເວລາຕໍ່າກວ່າ 3 ເດືອນ) ໄວ້ໃນບົດສະຫຼຸບຂໍ້ມູນສໍາຄັນ (Key Facts Summary) ແລະ/ຫຼື ໃນສັນຍາເງິນກູ້.

4.B.1.4.3 ການສື່ສານຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນເປັນພາສາທີ່ງ່າຍດາຍ ແລະ ເຂົ້າໃຈງ່າຍ; ອະທິບາຍໃຫ້ຂໍ້ມູນປາກເປົ່າແມ່ນໃຊ້ສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ບໍ່ສາມາດອ່ານຂຽນໄດ້.

4.B.1.4.4 ສື່ການຕະຫຼາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຕ້ອງບໍ່ຫຼອກລວງ ຫຼື ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າເຂົ້າໃຈຜິດ.

4.B.1.5 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນໍາໃຊ້ຕົວແທນ, ຕ້ອງມີການກວດສອບໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າພວກເຂົາໄດ້ສະໜອງເອກະສານກ່ຽວກັບຄ່າທໍານຽມ, ເງື່ອນໄຂການບໍລິການ, ແລະ ເງື່ອນໄຂການຍົກເລີກໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ.

4.B.1.6 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີການບໍລິການເງິນຝາກປະຢັດ, ເອກະສານປະກອບມີດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- ຄ່າທໍານຽມ - ລວມທັງຄ່າທໍານຽມປິດບັນຊີ
- ອັດຕາດອກເບ້ຍ ແລະ ວິທີການຄິດໄລ່ຈໍານວນເງິນ
- ຂໍ້ກໍານົດກ່ຽວກັບຍອດເງິນຝາກ ຂັ້ນຕໍ່າ ແລະ ສູງສຸດ
- ເງິນຝາກມີການຄຸ້ມຄອງ (ປົກປ້ອງ) ຈາກລັດຖະບານ ຫຼືບໍ່

4.B.1.7 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີການຊໍາລະເງິນ, ແມ່ນຈະໃຫ້ຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້ແກ່ລູກຄ້າທີ່ກໍາລັງລິເລີ່ມຫຼືໄດ້ຮັບການໂອນເງິນ, ຫຼືໃຊ້ບໍລິການການຈ່າຍເງິນອື່ນໆ:

- ຈໍານວນເງິນທີ່ຜູ້ສົ່ງຊໍາລະ, ໂດຍສະກຸນເງິນເດີມ
- ອັດຕາແລກປ່ຽນທີ່ຄາດຄະເນ
- ຈໍານວນທີ່ຈະໄດ້ຮັບໃນສະກຸນເງິນປາຍທາງ
- ຄ່າທໍານຽມ
- ຄໍາແນະນໍາສໍາລັບການເກັບເງິນ
- ເງື່ອນໄຂການຍົກເລີກ
- ຄໍາແນະນໍາສໍາລັບການເກັບໄຂຄວາມຜິດພາດ
- ຍືນຍັນການເຮັດທຸລະກໍາ
- ພາສີ
- ຜະລິດຕະພັນເຊື່ອມຕໍ່ (ຖ້າມີ)

- 4.B.1.8 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີການສະເໜີປະກັນໄພ, ແມ່ນຈະໃຫ້ຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້ແກ່ລູກຄ້າໃນເວລາສະເໜີ:
- ໃບຢັ້ງຢືນການຄຸ້ມຄອງທີ່ລະບຸ, ຂັ້ນຕໍ່ສຸດ, ຄ່າທຳນຽມປະກັນໄພ, ຈຳນວນເງິນ ແລະ ໄລຍະເວລາການຄຸ້ມຄອງ, ຜູ້ທີ່ຈະໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ, ເຫດການໃດທີ່ຖືກຄຸ້ມຄອງ, ຂໍ້ຍົກເວັ້ນຫຼັກໆ, ເວລາ ແລະ ວິທີການຍື່ນຄ່າຮ້ອງຂໍຄ່າເສຍຫາຍ.
 - ຄຳອະທິບາຍກ່ຽວກັບເອກະສານທີ່ຕ້ອງການເພື່ອກວດສອບຄວາມເສຍຫາຍ, ຖ້າມີ
 - ເງື່ອນໄຂທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຍົກເລີກ ແລະ ການຊຳລະກ່ອນກຳນົດ, ຖ້າມີ.
- 4.B.1.9 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີບໍລິການປະກັນໄພ, ມັນຈະໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ທັນເວລາແກ່ຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດໃນລະຫວ່າງຂັ້ນຕອນການຮ້ອງຂໍຄ່າເສຍຫາຍ.

- 4.B.1.9.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດຊາບພາຍໃນ 30 ວັນຫຼັງຈາກຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບຄຳຮ້ອງຂໍ.
- 4.B.1.9.2 ເມື່ອການຕັດສິນໃຈຄຳຮ້ອງຂໍເຮັດໃຫ້ເກີດການຊຳລະ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດຊາບພາຍໃນ 30 ວັນຫຼັງຈາກການຊຳລະ. ຖ້າຄຳຮ້ອງຂໍຖືກປະຕິເສດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດຊາບເຖິງເຫດຜົນ ແລະ ໃຫ້ໂອກາດໃນການອຸທອນ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4B2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສື່ສານກັບລູກຄ້າໃນເວລາທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ຜ່ານຊ່ອງທາງທີ່ເໝາະສົມ.

- 4.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດໂອກາດໃຫ້ລູກຄ້າໄດ້ທົບທວນເງື່ອນໄຂຂອງຜະລິດຕະພັນ.
- 4.B.2.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຊ່ອງທາງໃຫ້ລູກຄ້າຖາມຄຳຖາມ ແລະ ໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມກ່ອນທີ່ຈະເຊັນສັນຍາ.
- 4.B.2.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບ ແລະ ໃຫ້ໂອກາດປະຕິເສດກ່ອນທີ່ຈະຕໍ່ອາຍຸຜະລິດຕະພັນແບບສະໝັກໃຈໂດຍອັດຕະໂນມັດ.
- 4.B.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ສຳເນົາສັນຍາທີ່ສຳເລັດ ແລະ ເຊັນແລ້ວແກ່ລູກຄ້າ ແລະ ເຮັດໃຫ້ສັນຍາສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ຕະຫຼອດເວລາໃນບັນຊີອອນລາຍ ຫຼື ໃນຮູບແບບເອກະສານ.
- 4.B.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຂໍ້ມູນຍອດເຫຼືອໃນບັນຊີທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ຖືກຕ້ອງແກ່ລູກຄ້າດ້ວຍວິທີດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:
- 4.B.2.3.1 ການສະໜອງການເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນຍອດເງິນກູ້ ຫຼື ຍອດເງິນຝາກປະຢັດ ຍອດປະຈຸບັນຕາມຄຳຮ້ອງຂໍ.
- 4.B.2.3.2 ສົ່ງຂໍ້ຄວາມອັດຕະໂນມັດໃຫ້ລູກຄ້າທຸກຄົນທີ່ມີການຫັກເງິນອັດຕະໂນມັດຈາກບັນຊີລູກຄ້າ.
- 4.B.2.3.3 ການສະໜອງໃບຮັບເງິນ, ແບບເຈ້ຍ ຫຼື ທາງອີເລັກໂທຣນິກ, ສຳລັບທຸກໆທຸລະກຳ.
- 4.B.2.4 ຖ້າການຊຳລະຄືນເງິນກູ້ຖືກຫັກອອກຈາກບັນຊີລູກຄ້າໂດຍອັດຕະໂນມັດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະສົ່ງຂໍ້ຄວາມເຕືອນການຊຳລະຄືນເງິນກູ້ໃຫ້ລູກຄ້າຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງມື້ກ່ອນກຳນົດການຊຳລະຄືນເງິນກູ້.



4C. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງຍຸດຕິທຳ ແລະ ໃຫ້ກຽດ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4C1. ຫຼັກຈັນຍາບັນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງຍຸດຕິທຳ ແລະ ໃຫ້ກຽດ.

4.C.1.1 ຫຼັກຈັນຍາບັນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸເຖິງຄຸນຄ່າຂອງອົງກອນ, ມາດຕະຖານການປະພຶດແບບມີອາຊີບ, ແລະ ການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າທີ່ຄາດຫວັງຈາກພະນັກງານທຸກຄົນ, ແລະ ກຳນົດການລົງໂທດທີ່ຈະນຳໃຊ້ໃນກໍລະນີທີ່ມີການລະເມີດ.

4.C.1.2 ນະໂຍບາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຳມະດຳທີ່ສົ່ງຜົນດີໄປນີ້:

4.C.1.2.1 ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ, ການລັກຂະໂມຍ, ການຮັບສິນບົນ, ການສໍ້ໂກງ.

4.C.1.2.2 ການຂົ່ມຂູ່ລູກຄ້າ: ການໃຊ້ຄຳເວົ້າທີ່ຫຍາບຄາຍ, ການໃຊ້ຄວາມຮຸນແຮງ, ການຈຳກັດເສລີພາບທາງກາຍ, ການລ່ວງລະເມີດທາງເພດ, ການຂີ້ສຽງໃສ່ລູກຄ້າ, ການເຂົ້າໄປໃນເຮືອນຂອງລູກຄ້າໂດຍບໍ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ, ການເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າອັບອາຍຕໍ່ໜ້າສາທາລະນະ, ການໃຊ້ຄຳຂົ່ມຂູ່.

4.C.1.2.3 ການເລືອກປະຕິບັດ ຕໍ່ທຸກກຸ່ມຄົນທີ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງຕາມມາດຕະຖານສາກົນ.

[ໝາຍເຫດ: ກຸ່ມຄົນທີ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງ ມີດັ່ງນີ້: ຜູ້ທີ່ມີອາຍຸສູງກວ່າ 40 ປີ; ເພດ; ເຊື້ອຊາດ/ຊົນເຜົ່າ/ຖິ່ນກຳເນີດ/ພື້ນຖານທາງສັງຄົມ/ຊັ້ນວັນນະ; ສາສະໜາ; ສະຖານະທາງສຸຂະພາບ ລວມທັງສະຖານະການຕິດເຊື້ອ HIV; ຄວາມພິການ; ຄວາມຫຼາກຫຼາຍທາງເພດ; ການພົວພັນ ຫຼື ຄວາມຄິດເຫັນທາງການເມືອງ; ສະຖານະພາບທາງຄອບຄົວ/ການສົມລົດ; ແລະ ການເຂົ້າຮ່ວມໃນອົງການຈັດຕັ້ງກຳມະບານ.]

4.C.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບ, ປາກເປົ່າ ຫຼື ເປັນລາຍລັກອັກສອນ, ກ່ຽວກັບພຶດຕິກຳທີ່ຖືກທຳມາດທີ່ລະບຸໄວ້ໃນຫຼັກຈັນຍາບັນ.

4.C.1.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮ່ວມມືກັບບຸກຄົນທີສາມ, ແມ່ນຈະຕ້ອງທົບທວນຫຼັກຈັນຍາບັນຂອງບຸກຄົນທີສາມນັ້ນ ກ່ອນທີ່ຈະເຊັນສັນຍາ ເພື່ອກວດສອບຄຳໝັ້ນສັນຍາຕໍ່ການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງຍຸດຕິທຳ ແລະ ໃຫ້ກຽດ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**4C2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ນຳໃຊ້
ເຕັກນິກການຂາຍທີ່ຮຸກຮານ.**

4.C.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີການຄວບຄຸມພາຍໃນເພື່ອຕິດຕາມກວດກາວ່າພະນັກງານ ຫຼື ຕົວແທນມີສ່ວນຮ່ວມໃນການຂາຍແບບຮຸກຮານຫຼືບໍ່.

4.C.2.2 ໂຄງສ້າງແຮງຈູງໃຈຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ສົ່ງເສີມການຂາຍແບບຮຸກຮານ.

4.C.2.2.1 ຖ້າຫາກເງິນເດືອນຂອງພະນັກງານບໍລິການລູກຄ້າ (Front-line employees) ປະກອບດ້ວຍສ່ວນທີ່ຄົງທີ່ເປັນເງິນເດືອນພື້ນຖານ ແລະ ສ່ວນທີ່ປ່ຽນແປງໄດ້ໄປຕາມແຮງຈູງໃຈ, ສ່ວນທີ່ເປັນເງິນເດືອນພື້ນຖານນັ້ນ ຈະຕ້ອງມີສັດສ່ວນຢ່າງໜ້ອຍ 50% ຂອງເງິນເດືອນທີ່ໄດ້ຮັບທັງໝົດ.

4.C.2.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕິດຕາມກວດກາອັດຕາສ່ວນຜະລິດຕະພາບຂອງພະນັກງານບໍລິການລູກຄ້າ (Front-line employees) ແລະ ດຳເນີນການ ກວດສອບໃນກໍລະນີທີ່ສູງກວ່າ ກຳນົດໄວ້.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**4C3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປົກປ້ອງສິດທິ
ຂອງລູກຄ້າໃນການໄດ້ຮັບ
ການປະຕິບັດທີ່ໃຫ້ກຽດໃນ
ລະຫວ່າງຂັ້ນຕອນການເກັບກູ້
ໜີ້ສິນ.**

4.C.3.1 ນະໂຍບາຍການເກັບກູ້ໜີ້ສິນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະກອບມີດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

4.C.3.1.1 ລາຍການການປະຕິບັດການເກັບກູ້ໜີ້ສິນທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ບໍ່ເໝາະສົມ, ລວມທັງການປະຕິບັດການຍຶດຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນ.

4.C.3.1.2 ຕາຕະລາງສຳລັບຂັ້ນຕອນການເກັບກູ້ໜີ້ສິນທີ່ອະນຸຍາດໃຫ້ມີເວລາສຳລັບຜູ້ເກັບໜີ້ສິນເພື່ອກຳນົດສາເຫດຂອງການຜິດນັດຊຳລະຂອງລູກຄ້າ ແລະ ໃຫ້ລູກຄ້າຊອກຫາວິທີແກ້ໄຂ.

4.C.3.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບກ່ອນການຍຶດຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນ, ເພື່ອໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດພະຍາຍາມແກ້ໄຂການຜິດນັດຊຳລະໄດ້.

4.C.3.1.4 ຂໍ້ຫ້າມບໍ່ໃຫ້ຂາຍຫຼັກຊັບຄ້ຳປະກັນຂອງລູກຄ້າ (ທີ່ຖືກຍຶດມາ) ໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ພະນັກງານຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຍາດພີ່ນ້ອງຂອງພວກເຂົາ ຫຼື ບຸກຄົນທີສາມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃນຂະບວນການຍຶດ.

4.C.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປັບໂຄງສ້າງໜີ້ ຫຼື ຫັກລ້າງໜີ້ສູນ ແມ່ນໂດຍອີງໃສ່ບັນຊີລາຍການຂອງກໍລະນີທີ່ມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກສະເພາະ.



ມາດຕະຖານ

4D. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັກສາຂໍ້ມູນລູກຄ້າ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບ ກ່ຽວກັບສິດທິຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4D1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັກສາ ຄວາມປອດໄພ ແລະ ຄວາມລັບ ຂອງຂໍ້ມູນລູກຄ້າ.

4.D.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີນະໂຍບາຍຄວາມປອດໄພຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ຄວາມລັບທີ່ຄວບຄຸມການເກັບກຳ, ການນຳໃຊ້, ການແຈກຢາຍ, ການເກັບຮັກສາ, ແລະ ການຮັກສາຂໍ້ມູນລູກຄ້າ.

4.D.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັກສາໄຟລ໌ຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າທັງຮູບແບບເປັນເອກະສານ ແລະ ທາງອີເລັກໂທຣນິກ ໄວ້ໃນລະບົບທີ່ປອດໄພ.

4.D.1.2.1 ການເຂົ້າເຖິງລະບົບແມ່ນຖືກຈຳກັດສະເພາະຂໍ້ມູນ ແລະ ໜ້າທີ່ທີ່ສອດຄ່ອງກັບ ບົດບາດຂອງພະນັກງານເທົ່ານັ້ນ (ຫຼັກການ “ສິດທິພິເສດຕໍ່າສຸດ”).

4.D.1.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄວບຄຸມການນຳໃຊ້ໄຟລ໌ຂອງພະນັກງານນອກຫ້ອງການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ ບໍລິການເກັບຮັກສາບັນທຶກຊື່ຂອງພະນັກງານທີ່ຮ້ອງຂໍ/ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ເຂົ້າເຖິງໄຟລ໌ລູກຄ້າ.

4.D.1.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດຂັ້ນຕອນທີ່ຊັດເຈນເພື່ອປົກປ້ອງຂໍ້ມູນລູກຄ້າເມື່ອພະນັກງານ ອອກຈາກອົງກອນ.

4.D.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນການປະເມີນຄວາມສ່ຽງເພື່ອກຳນົດຄວາມສ່ຽງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຂໍ້ມູນຕໍ່ ລູກຄ້າ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ທຸກໆປີ

4.D.1.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຮັດວຽກຮ່ວມກັບບຸກຄົນທີສາມທີ່ມີສິດເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນລູກຄ້າ, ສັນຍາຂອງຜູ້ໃຫ້ ບໍລິການຈະລະບຸວ່າບຸກຄົນທີສາມຈະຮັກສາຄວາມປອດໄພ ແລະ ຄວາມລັບຂອງຂໍ້ມູນລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4D2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າ ຊາບກ່ຽວກັບຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ສິດທິຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ.

- 4.D.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອະທິບາຍໃຫ້ລູກຄ້າຊາບວ່າຕົນຈະນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນລູກຄ້າແນວໃດ, ຈະແບ່ງປັນຂໍ້ມູນກັບໃຜ, ແລະ ບຸກຄົນທີສາມຈະນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນແນວໃດ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຮັບການຍິນຍອມຈາກລູກຄ້າກ່ອນທີ່ຈະນຳໃຊ້ ຫຼື ແບ່ງປັນຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ.
- 4.D.2.2 ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ການຍິນຍອມແມ່ນ ລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າໃຈໄດ້ງ່າຍ.
- 4.D.2.2.1 ໃນເວລາຮ້ອງຂໍການຍິນຍອມຈາກລູກຄ້າເພື່ອນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອະທິບາຍດ້ວຍພາສາທີ່ງ່າຍດາຍ, ບໍ່ວ່າຈະເປັນລາຍລັກອັກສອນ ຫຼື ປາກເປົ່າ, ວ່າຈະນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນແນວໃດ. ການໃຫ້ພຽງແຕ່ອີນເຕີເນັດລິ້ງເພື່ອເຂົ້າໄປຫາລາຍລະອຽດຂໍ້ມູນຕ່າງແມ່ນບໍ່ພຽງພໍ.
- 4.D.2.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຝຶກອົບຮົມລູກຄ້າກ່ຽວກັບຄວາມສຳຄັນຂອງການປົກປ້ອງຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວຂອງພວກເຂົາ ລວມທັງໝາຍເລກປະຈຳຕົວສ່ວນບຸກຄົນ (PIN), ຍອດເງິນຝາກໃນບັນຊີເງິນຝາກປະຢັດ ແລະ ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບບັນຫາການຊຳລະຄືນ.
- 4.D.2.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ສິດທິລູກຄ້າໃນການຖອນການອະນຸຍາດນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ອະທິບາຍຜົນສະທ້ອນໃດໆຂອງການຖອນ.
- 4.D.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບເຖິງສິດທິຂອງພວກເຂົາໃນການກວດສອບ ແລະ ແກ້ໄຂຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວ ແລະ ຂໍ້ມູນທາງການເງິນຂອງພວກເຂົາ.



4E. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4E1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີກົນໄກການຮ້ອງທຸກທີ່ລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍ ແລະ ປັບໃຫ້ເໝາະສົມກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງພວກເຂົາ.

4.E.1.1 ລູກຄ້າມີຊ່ອງທາງໃນການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກຕໍ່ບຸກຄົນອື່ນທີ່ບໍ່ແມ່ນພະນັກງານສິນເຊື້ອ/ພະນັກງານຜະລິດຕະພັນຂອງພວກເຂົາ ແລະ ຜູ້ຄຸມງານຂອງບຸກຄົນນັ້ນ.

4.E.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຢ່າງໜ້ອຍສອງຊ່ອງທາງການຮ້ອງທຸກທີ່ບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້.

4.E.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບວິທີສົ່ງຄໍາຮ້ອງທຸກ.

4.E.1.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະແດງຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບວິທີການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກຢູ່ທີ່ຫ້ອງການສາຂາ, ຢູ່ສະຖານທີ່ຂອງຕົວແທນ, ໃນເອກະສານຜະລິດຕະພັນ, ແລະ ໃນທຸກຊ່ອງທາງດິຈິຕອລທີ່ໃຊ້ໃນການໃຫ້ບໍລິການແກ່ລູກຄ້າ.

4.E.1.3.2 ໃນເວລາທີ່ລູກຄ້າກໍາລັງສະໝັກນໍາໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບວິທີການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກທັງຕໍ່ກັບຕົນເອງ ແລະ ຕໍ່ກັບຄູ່ຮ່ວມງານທີ່ເປັນບຸກຄົນທີສາມ.

4.E.1.4 ຖ້າກົນໄກການຮ້ອງທຸກໃນເບື້ອງຕົ້ນແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຮຽນດ້ວຍລະບົບອັດຕະໂນມັດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຈັດຫາຊ່ອງທາງທີ່ມີການໂຕ້ຕອບແບບສົດ, ກັບມະນຸດ ໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4E2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຢ່າງມີປະສິດທິພາບ.

4.E.2.1 ນະໂຍບາຍຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸລະດັບຄວາມຮຸນແຮງ ແລະ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຮຸນແຮງຖືກສົ່ງຕໍ່ໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານຂັ້ນສູງທັນທີ.

4.E.2.2 ກົນໄກຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນວ່າຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ເປັນທາງການທັງໝົດຖືກລົງທະບຽນໃນລະບົບທີ່ປອດໄພ ເຊິ່ງສາມາດເຂົ້າເຖິງພະນັກງານທີ່ຮັບຜິດຊອບການຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ/ ຫຼື ຜູ້ບໍລິຫານ.

4.E.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າຢ່າງໄວວາ.

4.E.2.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສົ່ງໃບຢັ້ງຢືນການໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງລູກຄ້າ ແລະ ແຈ້ງການເມື່ອຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂແລ້ວ.

4.E.2.3.2 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກຜ່ານສູນບໍລິການໂທລະສັບ (call center) ຫຼື ທາງການສົນທະນາ (chat), ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຕ້ອງຕິດຕາມກວດກາໄລຍະເວລາລໍຖ້າໂດຍສະເລ່ຍ.

4.E.2.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຢ່າງໜ້ອຍ 90% ພາຍໃນໜຶ່ງເດືອນ. ຖ້າການແກ້ໄຂໃຊ້ເວລາດົນກວ່າໜຶ່ງເດືອນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບເຖິງສາເຫດຂອງການຊັກຊ້າ.

4.E.2.4 ພະນັກງານທີ່ຮັບຜິດຊອບການຄໍາຮ້ອງທຸກມີສິດເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນລູກຄ້າທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ລວມທັງລາຍລະອຽດການເຮັດທຸລະກໍາ ແລະ ບັນທຶກຈາກການສົນທະນາຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຜ່ານມາ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

4E3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນໍາໃຊ້ຂໍ້ມູນຈາກຄໍາຮ້ອງທຸກ ເພື່ອຄຸ້ມຄອງການດໍາເນີນງານ ແລະ ປັບປຸງຄຸນນະພາບຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການ.

4.E.3.1 ລະບົບຄໍາຮ້ອງທຸກສ້າງລາຍງານສໍາລັບຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານດູແລລູກຄ້າ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປະຈໍາເດືອນ

4.E.3.2 ຜູ້ບໍລິຫານທົບທວນລາຍງານຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ຕົວຊີ້ວັດຜົນງານຫຼັກ (ຕົວຢ່າງ: ເວລາສະເລ່ຍໃນການແກ້ໄຂ, ເປີເຊັນການແກ້ໄຂ) ແລະ ດໍາເນີນການແກ້ໄຂ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ເປັນລະບົບ ເຊິ່ງນໍາໄປສູ່ການຮ້ອງທຸກ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່າສຸດ: ປະຈໍາປີ

4.E.3.3 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮ່ວມມືກັບບຸກຄົນທີສາມ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຊ່ວຍລູກຄ້າຂອງຕົນແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ພວກເຂົາມີກັບບຸກຄົນທີສາມ.



ມິຕິ 5

ການພັດທະນາ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດທີ່ມີ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ

- 5A.** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງສະພາບແວດລ້ອມການເຮັດວຽກທີ່ປອດໄພ ແລະ ເປັນທຳ.
- 5B.** ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຖືກອອກແບບມາເພື່ອດຶງດູດ ແລະ ຮັກສາແຮງງານທີ່ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ມີແຮງຈູງໃຈ.
- 5C.** ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະໜັບສະໜູນຍຸດທະສາດສັງຄົມຂອງຕົນ.



ມາດຕະຖານ

5A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງສະພາບແວດລ້ອມການເຮັດວຽກທີ່ປອດໄພ ແລະ ເປັນທຳ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

5A1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີນະໂຍບາຍ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດຢ່າງ ເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແມ່ນ ມີໃຫ້ພະນັກງານທຸກຄົນ ເຊິ່ງ ອະທິບາຍ ແລະ ປຶກສາສິດທິ ຂອງພວກເຂົາ.

5.A.1.1 ນະໂຍບາຍຊັບພະຍາກອນມະນຸດໄດ້ອະທິບາຍສິດທິ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງພະນັກງານທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງກັບສິ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- 5.A.1.1.1 ກົດລະບຽບການເຮັດວຽກ ແລະ ຂັ້ນຕອນການລົງວິໄນ
- 5.A.1.1.2 ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ
- 5.A.1.1.3 ຂໍ້ຕົກລົງການຕໍ່ລອງລວມໝູ່ ແລະ ເສລີພາບໃນການເຂົ້າຮ່ວມກຸ່ມ
- 5.A.1.1.4 ການປຶກສາຢ່າງເປັນທຳແກ້ໄຂບາດ
- 5.A.1.1.5 ການປ້ອງກັນການລ່ວງລະເມີດ
- 5.A.1.1.6 ເງື່ອນໄຂການເລີກຈ້າງງານ ແລະ ການອອກຈາກວຽກ

5.A.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະຕິບັດຕາມ ຫຼື ເກີນກວ່າກົດລະບຽບກຳນົດໃນຂົງເຂດຕໍ່ໄປນີ້:

- 5.A.1.2.1 ຄ່າແຮງງານທີ່ສາມາດແຂ່ງຂັນໄດ້
- 5.A.1.2.2 ລະດັບເງິນເດືອນທີ່ປ່ຽນໃສ່
- 5.A.1.2.3 ຜົນປະໂຫຍດ/ການປຶກສາສັງຄົມ
- 5.A.1.2.4 ການກຳນົດຊັ້ນໂມງເຮັດວຽກ ແລະ ຊັ້ນໂມງລ່ວງເວລາ
- 5.A.1.2.5 ຄ່າຈ້າງລ່ວງເວລາ ແລະ ວັນພັກທີ່ມີຄ່າຈ້າງ
- 5.A.1.2.6 ການລາພັກເກີດລູກ/ການລາພັກເພື່ອເບິ່ງແຍງລູກ (ສໍາລັບພໍ່)

5.A.1.3 ນະໂຍບາຍການບໍ່ເລືອກປະຕິບັດຕໍ່ພະນັກງານຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ໄດ້ກວມເອົາທຸກກຸ່ມຄົນທີ່ໄດ້ຮັບ ການຄຸ້ມຄອງຕາມມາດຕະຖານສາກົນ. [ໝາຍເຫດ: ກຸ່ມຄົນທີ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງ (Protected Categories) ມີດັ່ງນີ້: ຜູ້ທີ່ມີອາຍຸສູງກວ່າ 40 ປີ; ເພດ; ເຊື້ອຊາດ/ຊົນເຜົ່າ/ຖິ່ນກຳເນີດ/ພື້ນຖານ ທາງສັງຄົມ/ຊັ້ນວັນນະ; ສາສະໜາ; ສະຖານະທາງສຸຂະພາບ ລວມທັງສະຖານະການຕິດເຊື້ອ HIV; ຄວາມພິການ; ຄວາມຫຼາກຫຼາຍທາງເພດ; ການພົວພັນ ຫຼື ຄວາມຄິດເຫັນທາງການເມືອງ; ສະຖານະພາບ ທາງຄອບຄົວ/ການສົມລົດ; ແລະ ການເຂົ້າຮ່ວມໃນອົງການກຳມະບານ].

5.A.1.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນພະນັກງານຕາມເພດ ແລະ ຕໍາແໜ່ງວຽກ ເພື່ອກວດສອບວ່າ ຊາຍ ແລະ ຍິງມີຕົວແທນເທົ່າທຽມກັນໃນລະດັບຕ່າງໆຂອງອົງກອນ.

5.A.1.5 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດຳເນີນງານຕາມກົດໝາຍແຮງງານ ແລະ ອາຍຸຕໍ່ສູດສໍາລັບການຈ້າງງານ, ແຕ່ໃນ ກໍລະນີໃດກໍຕາມຈະບໍ່ຈ້າງແຮງງານທີ່ມີອາຍຸຕໍ່າກວ່າ 14 ປີ. ຖ້າກົດໝາຍພາຍໃນປະເທດບໍ່ໄດ້ລະບຸແຮງງານ ບັງຄັບ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະປະຕິບັດຕາມກົດໝາຍສາກົນ.

Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
5A2. ຄຳຕອບແທນພະນັກງານແມ່ນເໝາະສົມ ແລະ ພຽງພໍ.	5.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈ່າຍເງິນເດືອນຕາມອັດຕາຕະຫຼາດ, ແລະ ບໍ່ຕຳກວ່າຄ່າແຮງງານຂັ້ນຕໍ່າຂອງຂະແໜງການ.
	5.A.2.2 ເງິນເດືອນພື້ນຖານຂອງພະນັກງານແຖວໜ້າ (ບໍ່ລວມເງິນອຸດໜູນ) ຢ່າງໜ້ອຍສຸດແມ່ນເທົ່າກັບຄ່າຄອງຊີບ.
	5.A.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະຂໍ້ມູນເງິນເດືອນ ເພື່ອກວດສອບວ່າ ຊາຍ ແລະ ຍິງ ໄດ້ຮັບຄ່າຈ້າງເທົ່າທຽມກັນສຳລັບວຽກງານທີ່ເທົ່າທຽມກັນ ແລະ ມີໂອກາດເທົ່າທຽມກັນໃນການເພີ່ມເງິນເດືອນ/ການເລື່ອນຕຳແໜ່ງ.
Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
5A3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີລະບົບການຄຸ້ມຄອງຄວາມປອດໄພ ແລະ ສຸຂະພາບ.	5.A.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະເມີນຄວາມສ່ຽງດ້ານສຸຂະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພທີ່ພະນັກງານຂອງຕົນປະເຊີນຢູ່ ແລະ ກວດສອບມາດຕະການຄວາມປອດໄພທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ. ຄວາມຖີ່ຕຳສຸດ: ປີລະຄັ້ງ
	5.A.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບັນທຶກ ແລະ ລາຍງານຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານກ່ຽວກັບອຸບັດຕິເຫດ, ການບາດເຈັບ, ແລະ ການເຈັບປ່ວຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບອາຊີບທັງໝົດ. ຜົນໄດ້ຮັບຈະຖືກແຍກຕາມເພດ ແລະ ຕຳແໜ່ງ. ຄວາມຖີ່ຕຳສຸດ: ປີລະຄັ້ງ
	5.A.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຊ້ທຸກມາດຕະການທີ່ຈຳເປັນ ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນອັນຕະລາຍ. 5.A.3.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະໜອງອຸປະກອນກ່ຽວກັບ ສຸຂະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພ, ການຝຶກອົບຮົມ, ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກດ້ານຮ່າງກາຍທີ່ເໝາະສົມ. 5.A.3.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີແຜນການຮັບມືກັບເຫດສຸກເສີນ/ໄພພິບັດ ແລະ ຝຶກອົບຮົມຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານກ່ຽວກັບວິທີປະຕິບັດຕາມແຜນ. ຄວາມຖີ່ໃນການຝຶກອົບຮົມຕຳສຸດ: ປີລະຄັ້ງ 5.A.3.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈ່າຍຄ່າຊົດເຊີຍໃຫ້ພະນັກງານທີ່ຂາດວຽກຍ້ອນການບາດເຈັບທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານ.



ມາດຕະຖານ

5B. ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຖືກອອກແບບມາເພື່ອດຶງດູດ ແລະ ຮັກສາແຮງງານທີ່ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ມີແຮງຈູງໃຈ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

5B1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ເອກະສານ ການຈ້າງງານທີ່ຄົບຖ້ວນ ແລະ ການຝຶກອົບຮົມແກ່ພະນັກງານ ເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈເຖິງຂໍ້ກຳນົດ ຂອງວຽກງານຂອງພວກເຂົາ.

5.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແຈ້ງເງື່ອນໄຂການຈ້າງງານສະເພາະຂອງແຕ່ລະພະນັກງານໃຫ້ພວກເຂົາຊາບ:

5.B.1.1.1 ເງິນເດືອນພື້ນຖານ ແລະ ໂອກາດສໍາລັບຄ່າຕອບແທນປະເພດອື່ນໆ (ເງິນລ່ວງເວລາ, ເງິນອຸດໜູນ)

5.B.1.1.2 ລາຍລະອຽດໜ້າວຽກ/ຂອບເຂດວຽກງານ

5.B.1.1.3 ຂັ້ນຕອນການປະເມີນຜົນງານ

5.B.1.2 ພະນັກງານໃໝ່ທຸກຄົນໄດ້ຮັບການປະຖົມນິເທດ ແລະ ການຝຶກອົບຮົມວຽກສະເພາະ.

5.B.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງໂອກາດການພັດທະນາວິຊາຊີບໃຫ້ພະນັກງານໃນທຸກລະດັບ.

5.B.1.4 ຊາຍ ແລະ ຍິງໄດ້ຮັບໂອກາດເທົ່າທຽມກັນໃນການຝຶກອົບຮົມ ແລະ ການພັດທະນາທັກສະ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

5B2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດໂອກາດຢ່າງ ເປັນທາງການໃຫ້ພະນັກງານ ໄດ້ສື່ສານກັບຝ່າຍບໍລິຫານ.

5.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີກົນໄກທີ່ເປັນທາງການເພື່ອປຶກສາຫາລືກັບຜູ້ຕາງໜ້າພະນັກງານກ່ຽວກັບການຕັດສິນ ໃຈດ້ານຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ແລະ ການພັດທະນານະໂຍບາຍ. ຜູ້ຕາງໜ້າພະນັກງານສາມາດເຂົ້າເຖິງຜູ້ ບໍລິຫານຂັ້ນສູງໄດ້ໂດຍກົງ.

5.B.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີກົນໄກການຮ້ອງທຸກຢ່າງເປັນທາງການທີ່ຊ່ວຍໃຫ້ພະນັກງານສາມາດຍົກບັນຫາທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງກັບສະພາບແວດລ້ອມການເຮັດວຽກຂຶ້ນມາໄດ້ຢ່າງເປັນຄວາມລັບ.

5.B.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສໍາຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງພະນັກງານ ແລະ ຄວາມກັງວົນຕໍ່ເງື່ອນໄຂການຈ້າງງານ. ຄວາມຖີ່ຕໍາສຸດ: ປີລະຄັ້ງ.



ມາດຕະຖານ

5C. ລະບົບການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ສະໜັບສະໜູນຍຸດທະສາດສັງຄົມຂອງຕົນ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

5C1. ໃນລະຫວ່າງຂັ້ນຕອນການສັນຫາພະນັກງານ ແລະ ການຈ້າງງານ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະປະເມີນຄຳໝັ້ນສັນຍາຂອງຜູ້ສະໝັກແຕ່ລະຄົນຕໍ່ການບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າເປົ້າໝາຍ.

CP

5.C.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະເມີນປະສົບການການເຮັດວຽກ ແລະ ປະສົບການສ່ວນຕົວຂອງຜູ້ສະໝັກແຕ່ລະຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

5.C.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະເມີນແຮງຈູງໃຈຂອງຜູ້ສະໝັກແຕ່ລະຄົນ ເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

5.C.1.3 ໄລຍະການຝຶກອົບຮົມ/ທົດລອງງານຂອງພະນັກງານໃໝ່ສໍາລັບພະນັກງານທີ່ຕິດຕໍ່ກັບລູກຄ້າ ລວມມີການປະເມີນທັກສະ ແລະ ຄຳໝັ້ນສັນຍາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

5.C.1.4 ພະນັກງານທຸກຄົນເຊັນເອກະສານຢັ້ງຢືນວ່າພວກເຂົາຈະປະຕິບັດຕາມຫຼັກຈັນຍາບັນ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

5C2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຝຶກອົບຮົມພະນັກງານທຸກຄົນກ່ຽວກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ ແລະ ການປົກປ້ອງລູກຄ້າ.

CP

5.C.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຝຶກອົບຮົມພະນັກງານທຸກຄົນກ່ຽວກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ ແລະ ວຽກງານຂອງພວກເຂົາມີສ່ວນຮ່ວມໃນການບັນລຸເປົ້າໝາຍເຫຼົ່ານັ້ນແນວໃດ, ແລະ ເສີມສ້າງສິ່ງນີ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

5.C.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຝຶກອົບຮົມພະນັກງານກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງລູກຄ້າ, ໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງພວກເຂົາ.ຢ່າງໜ້ອຍຫົວຂໍ້ການຝຶກອົບຮົມກວມເອົາຫົວຂໍ້ຕໍ່ໄປນີ້:

CP

5.C.2.2.1 ການວິເຄາະຄວາມສາມາດໃນການຊໍາລະຄືນ ແລະ ຂັ້ນຕອນການອະນຸມັດສິນເຊື້ອ

CP

5.C.2.2.2 ວິທີຫຼີກລ່ຽງເຕັກນິກການຂາຍທີ່ຮຸກຮານ, ລວມທັງ ການເຄົາລົບສິດທິຂອງລູກຄ້າໃນການປະຕິເສດຜະລິດຕະພັນ

CP

5.C.2.2.3 ວິທີອະທິບາຍລາຄາ, ເງື່ອນໄຂ ແລະ ຂໍ້ກຳນົດໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະ ວິທີກວດສອບຄວາມເຂົ້າໃຈຂອງລູກຄ້າ

CP

5.C.2.2.4 ວິທີການເກັບໜີ້ ແລະ ຂັ້ນຕອນການເກັບຄືນເງິນກູ້

CP

5.C.2.2.5 ນະໂຍບາຍຄວາມລັບ ແລະ ການແບ່ງປັນຂໍ້ມູນ ແລະ ຄວາມສ່ຽງການສໍ້ໂກງ, ລວມທັງການສໍ້ໂກງທົ່ວໄປ, ການລະບຸການສໍ້ໂກງ, ແລະ ການລາຍງານການສໍ້ໂກງ.

CP

5.C.2.2.6 ວິທີການຂອງກົນໄກການຮ້ອງທຸກ, ວິທີແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການພາກສ່ວນທີສາມ, ແລະ ວິທີປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າຢ່າງໃຫ້ກຽດໃນລະຫວ່າງຂັ້ນຕອນ.

CP

Essential Practice	Indicators / Details
5C3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະເມີນ ແລະ ໃຫ້ສິ່ງຈຸງໃຈແກ່ພະນັກງານ ໂດຍອີງໃສ່ມາດຖານທາງດ້ານ ສັງຄົມ ແລະ ດ້ານການເງິນ. CP	5.C.3.1 ການປະເມີນຜົນງານຂອງພະນັກງານ ແລະ ສິ່ງຈຸງໃຈແມ່ນລວມເອົາມາດຖານການປົກປ້ອງລູກຄ້າ ຫຼື ຜົນງານທາງດ້ານສັງຄົມ. CP 5.C.3.1.1 ການປະເມີນຜົນງານລວມມີມາດຖານການປົກປ້ອງລູກຄ້າ, ເຊັ່ນ: ຄຸນນະພາບຂອງ ຄັງເງິນກູ້ ແລະ ການບໍລິການລູກຄ້າ, ລວມທັງການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມເຄົາລົບ ແລະ ບໍ່ມີ ການຈຳແນກ. CP 5.C.3.1.2 ການປະເມີນຜົນງານລວມມີມາດຖານຜົນງານທາງສັງຄົມ, ເຊັ່ນ: ຄວາມສາມາດໃນການ ສັນຫາລູກຄ້າເປົ້າໝາຍ, ຄຸນນະພາບຂອງການເກັບກຳຂໍ້ມູນ, ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນ ທາງການເງິນ, ແລະ ການຮັກສາລູກຄ້າ. 5.C.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທົບທວນຄືນລະບົບສິ່ງຈຸງໃຈເພື່ອກວດກາເບິ່ງຜົນກະທົບທາງລົບ ເຊັ່ນ: ການສີ້ໂປງ, ການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າທີ່ບໍ່ເໝາະສົມ, ການຂາຍແບບຮຸກຮານ, ພາວະທີ່ສິນລົ້ມຕົວ ຫຼື ອັດຕາການລາອອກ ຂອງພະນັກງານສູງ. CP



ມິຕິ 6

ການເຕີບໂຕ ແລະ ຜົນຕອບແທນທີ່ມີ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ

- 6A.** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄຸ້ມຄອງການເຕີບໂຕໃນລັກສະນະທີ່ສົ່ງເສີມເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ ແລະ ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ລູກຄ້າ.
- 6B.** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດລາຄາຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.
- 6C.** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ກຳໄລຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.



6A. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄຸ້ມຄອງການເຕີບໂຕໃນລັກສະນະທີ່ສົ່ງເສີມ ເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ ແລະ ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ລູກຄ້າ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

6A1. ແຜນຍຸດທະສາດ ແລະ/ ຫຼື ແຜນທຸລະກິດຂອງຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການກຳນົດເປົ້າໝາຍການ
ເຕີບໂຕທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

CP

6.A.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປັບເປົ້າໝາຍການເຕີບໂຕໃຫ້ເຂົ້າກັບການອຸ່ມຕົວຂອງຕະຫຼາດ.

CP

6.A.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປັບເປົ້າໝາຍການເຕີບໂຕໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການ, ຕາມກຸ່ມລູກຄ້າ, ດັ່ງທີ່ໄດ້
ກຳນົດໄວ້ໃນການສຶກສາຕະຫຼາດ.

6.A.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈັດສັນເງິນທຶນ ແລະ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ເພື່ອເສີມສ້າງຄວາມສາມາດພາຍໃນ ເພື່ອ
ຮັບປະກັນການເຕີບໂຕທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ:

6.A.1.3.1 ກົນໄກຄວບຄຸມພາຍໃນ/ການກວດສອບພາຍໃນ

6.A.1.3.2 ການຈ້າງງານ ແລະ ຝຶກອົບຮົມພະນັກງານ, ແລະ ຕົວແທນພາກສ່ວນທີສາມຕາມຄວາມ
ເໝາະສົມ

6.A.1.3.3 ຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມສາມາດຂອງລະບົບການບໍລິຫານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

6A2. ໃນຊ່ວງເວລາທີ່ມີການເຕີບໂຕ
ສູງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຕິດຕາມ
ຂໍ້ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການ
ເຕີບໂຕທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ
ເລື້ອຍໆຂຶ້ນ.

CP

6.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການວິເຄາະອັດຕາການເຕີບໂຕຕາມສາຂາ/ພາກພື້ນ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ປີລະຄັ້ງ

6.A.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕິດຕາມຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປນີ້ໃນຊ່ວງເວລາທີ່ມີການເຕີບໂຕ. ຄວາມຖີ່ຕໍ່ສຸດ: ລາຍເດືອນ

6.A.2.2.1 ຕົວຊີ້ວັດການເຂົ້າເຖິງ, ລວມທັງຂະໜາດເງິນກູ້ສະເລ່ຍຂອງລູກຄ້າໃໝ່ ແລະ ສັດສ່ວນຂອງ
ລູກຄ້າໃໝ່ທີ່ມາຈາກກຸ່ມເປົ້າໝາຍຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

6.A.2.2.2 ຕົວຊີ້ວັດຄຸນນະພາບການບໍລິການທີ່ແບ່ງຕາມສາຂາ, ລວມທັງຍອດເງິນກູ້ທີ່ມີຄວາມສ່ຽງ
ແລະ ຈຳນວນຄໍາຮ້ອງທຸກ.

6.A.2.2.3 ເມື່ອຜູ້ໃຫ້ບໍລິການພົບເຫັນການເຕີບໂຕທີ່ສ້າງຄວາມເສຍຫາຍໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ, ມັນຈະດຳເນີນ
ມາດຕະການຫຼຸດຜ່ອນ...

6.A.2.3 ເມື່ອຜູ້ໃຫ້ບໍລິການພົບເຫັນການເຕີບໂຕທີ່ສ້າງຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ລູກຄ້າ, ແມ່ນຈະດຳເນີນມາດ
ຕະການຫຼຸດຜ່ອນ ເຊັ່ນ: ການຫຼຸດເປົ້າໝາຍການເຕີບໂຕ, ການນຳໃຊ້ເງື່ອນໄຂການອະນຸມັດເງິນກູ້ທີ່ ຮອບ
ຄອບຫຼາຍຂຶ້ນ, ຫຼື ການຈຳກັດຈຳນວນເງິນກູ້ທັງໝົດທີ່ບຸກຄົນໜຶ່ງສາມາດມີໄດ້ໃນເວລາດຽວກັນ.

CP



6B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດລາຄາຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

6B1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບຄ່າບໍລິການໃນລາຄາທີ່ຍຸດຕິທຳ.

CP

6.B.1.1 ອັດຕາດອກເບ້ຍແມ່ນຄຳນຶງເຖິງຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່ໄປນີ້ທີ່ຈຳເປັນໃນການປ່ອຍສິນເຊື່ອ: ຕົ້ນທຶນຂອງທຶນ, ຕົ້ນທຶນການດຳເນີນງານ, ທີ່ສູນ, ແລະ ຜົນຕອບແທນຕໍ່ທຶນ. CP

6.B.1.2 ອັດຕາດອກເບ້ຍຕໍ່ປີ (APR) ສຳລັບຜະລິດຕະພັນສິນເຊື່ອຫຼັກທັງໝົດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ (ທີ່ມີສັດສ່ວນເກີນ 20% ຂອງຍອດສິນເຊື່ອທັງໝົດ) ຕ້ອງຢູ່ໃນລະດັບທີ່ແຕກຕ່າງບໍ່ເກີນ 15% ເມື່ອທຽບກັບຄູ່ແຂ່ງ ຫຼື ສະຖາບັນອື່ນໃນລະດັບດຽວກັນ (Peers). ຖ້າຫາກຢູ່ນອກເໜືອຈາກກອບດັ່ງກ່າວ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງສາມາດຊີ້ແຈງເຫດຜົນທີ່ສົມເຫດສົມຜົນໄດ້. CP

6.B.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດເຜີຍດອກເບ້ຍເງິນກູ້ຕາມຍອດເຫຼືອທີ່ທຸດລົງ ແລະ ອີງຕາມວັນທີຊຳລະທີ່ແນ່ນອນ. CP

6.B.1.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຢຸດການຄິດໄລ່ດອກເບ້ຍ (ທັງດອກເບ້ຍປົກກະຕິ ແລະ ດອກເບ້ຍຄ່າປັບໃໝ) ເມື່ອໄລຍະເວລາການຄ້າງຊຳລະຮອດ 180 ວັນ. CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

6B2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບຄ່າທຳນຽມທີ່ສົມເຫດສົມຜົນ.

CP

6.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ເກັບຄ່າບໍລິການລູກຄ້າສຳລັບການຢືນຢັນທຸລະກຳ ແລະ ການສອບຖາມຍອດເຫຼືອ. CP

6.B.2.2 ຄ່າປັບໃໝໃນການການຊຳລະກ່ອນກຳນົດຈະບໍ່ລວມເອົາດອກເບ້ຍສ່ວນເຫຼືອທີ່ຈະຕ້ອງຈ່າຍຈົນຮອດສິ້ນສຸດໄລຍະສັນຍາກູ້ຢືມ. CP

6.B.2.3 ດອກເບ້ຍຄ່າປັບໃໝ ແລະ ຄ່າປັບໃໝຈະບໍ່ຖືກທົບຕົ້ນ; ມັນຈະຖືກຄິດໄລ່ໂດຍອີງໃສ່ເງິນຕົ້ນເທົ່ານັ້ນ. CP

6.B.2.4 ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີບໍລິການເງິນຝາກປະຢັດ, ມັນຈະເກັບຄ່າທຳນຽມທີ່ສົມເຫດສົມຜົນສຳລັບບັນຊີເງິນຝາກປະຢັດ. CP

6.B.2.4.1 ຄ່າທຳນຽມບັນຊີເງິນຝາກຈະບໍ່ສູງເກີນສັດສ່ວນເມື່ອທຽບກັບຍອດເງິນຝາກນ້ອຍ. CP

6.B.2.4.2 ໂຄງສ້າງຄ່າທຳນຽມສຳລັບບັນຊີເງິນຝາກບໍ່ອະນຸຍາດໃຫ້ບັນຊີມີຍອດເຫຼືອເທົ່າສູນເນື່ອງຈາກການເກັບຄ່າທຳນຽມຊ້າໆ. CP

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**6B3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະບໍ່ໃຫ້
ລູກຄ້າຈ່າຍສິ່ງທີ່ເປັນຕົ້ນ
ທຶນທີ່ບໍ່ຈໍາເປັນ.**

(CP)

6.B.3.1 ອັດຕາສ່ວນລາຍຈ່າຍແຮງໄຟສູນ (LLER Ratio) ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ຍອມຮັບໄດ້. ຖ້າມັນເກີນຂອບເຂດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດໃຫ້ເຫດຜົນທີ່ສົມເຫດສົມຜົນໄດ້.

(CP)

6.B.3.2 ອັດຕາສ່ວນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການດໍາເນີນງານ (OER Ratio) ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ຍອມຮັບໄດ້. ຖ້າມັນເກີນຂອບເຂດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດໃຫ້ເຫດຜົນທີ່ສົມເຫດສົມຜົນໄດ້.

(CP)

6.B.3.3 ຜົນຕອບແທນຂອງຊັບສິນ (ROA) ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ຍອມຮັບໄດ້. ຖ້າມັນເກີນຂອບເຂດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດໃຫ້ເຫດຜົນທີ່ສົມເຫດສົມຜົນໄດ້.

(CP)



6C. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ກຳໄລຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
6C1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮ່ວມມືກັບນັກລົງທຶນຮຸ້ນສ່ວນທີ່ມີຍຸດທະສາດການລົງທຶນສອດຄ່ອງກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.	6.C.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປຶກສາຫາລືເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນກັບນັກລົງທຶນຮຸ້ນສ່ວນທີ່ມີທ່າແຮງ ແລະສອບຖາມກ່ຽວກັບໄລຍະເວລາທີ່ວາງແຜນໄວ້ສໍາລັບການລົງທຶນ ແລະ ຍຸດທະສາດການຖອນທຶນ ເພື່ອປະເມີນຄວາມສອດຄ່ອງກ່ຽວກັບຍຸດທະສາດສັງຄົມ. 6.C.1.2 ຄະນະຜູ້ບໍລິຫານໃຫ້ບູລິມະສິດແກ່ການຮັບຂໍສະເໜີການລົງທຶນຈາກນັກລົງທຶນທີ່ມີຍຸດທະສາດການລົງທຶນສອດຄ່ອງກັບຍຸດທະສາດສັງຄົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. 6.C.1.3 ຂໍ້ຕົກລົງຜູ້ຖືຫຸ້ນໄດ້ລະບຸດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້: 6.C.1.3.1 ຄໍາໝັ້ນສັນຍາຕໍ່ເປົ້າໝາຍສັງຄົມ 6.C.1.3.2 ລະດັບທີ່ຄາດຫວັງ ແລະ ການນຳໃຊ້ກຳໄລ 6.C.1.3.3 ໄລຍະເວລາການລົງທຶນທີ່ຄາດຫວັງ/ຍຸດທະສາດການຖອນທຶນ
Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
6C2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນຳໃຊ້ກຳໄລຂອງຕົນເພື່ອລາຍຈ່າຍທີ່ເປັນປະໂຫຍດແກ່ລູກຄ້າ.	6.C.2.1 ການນຳໃຊ້ກຳໄລຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນປີຜ່ານມາລວມມີຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນການລົງທຶນຕໍ່ໄປນີ້: ການເສີມສ້າງການປະຕິບັດການຄຸ້ມຄອງຜົນງານທາງສັງຄົມ ຫຼື ສິ່ງແວດລ້ອມ, ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນການເງິນ, ການຫຼຸດລາຄາ ຫຼື ການລົງທຶນໃນຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ. 6.C.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີນະໂຍບາຍທີ່ລະບຸວ່າເງິນປັນຜົນອາດຈະຖືກຈ່າຍເມື່ອໃດ ແລະ ໃນຈຳນວນເທົ່າໃດ, ໂດຍສອດຄ່ອງກັບເປົ້າໝາຍສັງຄົມຂອງຕົນ.
Essential Practice	ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ
6C3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີໂຄງສ້າງທາງດ້ານການເງິນແລະສັງຄົມທີ່ໂປ່ງໃສ.	6.C.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດເຜີຍລາຍງານການເງິນທີ່ໄດ້ຮັບການກວດສອບປະຈຳປີຕໍ່ສາທາລະນະຊົນ. 6.C.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດເຜີຍຜົນການກວດສອບສັງຄົມ ແລະ ການວັດແທກຜົນໄດ້ຮັບໃຫ້ແກ່ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມທຸກຝ່າຍ, ເມື່ອມີການຮ້ອງຂໍ. 6.C.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປີດເຜີຍຄ່າຕອບແທນຂອງຄະນະບໍລິຫານຂັ້ນສູງໃຫ້ແກ່ຜູ້ບໍລິຈາກ, ຜູ້ປະເມີນ, ນັກລົງທຶນ ແລະ ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມອື່ນໆ, ເມື່ອມີການຮ້ອງຂໍ.



ມິຕິ 7

ການບໍລິຫານຜົນ ການປະຕິບັດງານດ້ານ ສິ່ງແວດລ້ອມ

- 7A.** ໃຫ້ບໍລິການມີຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ລະບົບຕ່າງໆເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.
- 7B.** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ໂອກາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7C.** ການໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.



ມາດຕະຖານ

7A. ໃຫ້ບໍລິຫານມີຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ລະບົບຕ່າງໆ ເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7A1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານມີຍຸດທະສາດເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນ.

- 7.A.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານມີຍຸດທະສາດທີ່ເປັນເອກະສານທີ່ລະບຸເຈດຕະນາຂອງຕົນໃນການບັນລຸຢ່າງໜ້ອຍໃນເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:
- ຫຼຸດຜ່ອນຜົນກະທົບທາງລົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ
 - ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ
 - ຫຼຸດຜ່ອນຜົນກະທົບທາງລົບຂອງລູກຄ້າຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ
 - ສົ່ງເສີມການນໍາໃຊ້ການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ແລະ ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າສໍາລັບສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນ.
- 7.A.1.2 ຍຸດທະສາດກຳນົດຕົວຊີ້ວັດ ແລະ ເປົ້າໝາຍເພື່ອວັດແທກຄວາມຄືບໜ້າຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານຕໍ່ເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນ.
- 7.A.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານດໍາເນີນງານຕາມກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການລະດັບຊາດ ແລະ ສາກົນກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງສິ່ງແວດລ້ອມ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7A2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານເກັບກໍາ, ວິເຄາະ, ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນສະເພາະທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນ.

- 7.A.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານເກັບກໍາຂໍ້ມູນດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເພື່ອວັດແທກວ່າຕົນບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຫຼືບໍ່. ຄວາມຖີ່ຕໍາສຸດ: ປີລະຄັ້ງ
- 7.A.2.1.1 ຜົນກະທົບທາງລົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານເອງຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7.A.2.1.2 ຄວາມສ່ຽງຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7.A.2.1.3 ຜົນກະທົບທາງລົບຂອງລູກຄ້າຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7.A.2.1.4 ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິຫານສີຂຽວຂອງຕົນ, ລວມທັງການປ່ຽນແປງທັງດ້ານບວກ ແລະ ລົບສໍາລັບລູກຄ້າ, ຄົວເຮືອນຂອງພວກເຂົາ, ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7.A.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານລາຍງານຂໍ້ມູນຜົນງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ. ຄວາມຖີ່ຕໍາສຸດ: ປີລະຄັ້ງ.
- 7.A.2.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານເຜີຍແຜ່ລາຍງານທີ່ລວມມີຂໍ້ມູນຜົນງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.
- 7.A.2.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານປຶກສາຫາລືຜົນໄດ້ຮັບດ້ານຜົນງານສິ່ງແວດລ້ອມກັບພະນັກງານ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**7A3. ໂຄງສ້າງການຄຸ້ມຄອງ
ບໍລິຫານຂອງຜູ້ໃຫ້
ບໍລິການຮັບປະກັນການ
ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ
ກວດກາຍຸດທະສາດດ້ານ
ສິ່ງແວດລ້ອມ.**

7.A.3.1 ຄະນະກຳມະການ ແລະ ຝ່າຍບໍລິຫານຕັດສິນໃຈທາງດ້ານຍຸດທະສາດໂດຍອີງໃສ່ຂໍ້ມູນຜົນງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຕັ້ງຕໍ່ໄປນີ້. ຄວາມຖີ່ຕຳສຸດ: ປີລະຄັ້ງ.

7.A.3.1.1 ການວິເຄາະຜົນກະທົບທາງລົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເອງຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.A.3.1.2 ອັດຕາສ່ວນຂອງລວມຍອດເງິນກູ້ທີ່ສ່ຽງຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ, ແລະ ອັດຕາສ່ວນທີ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.A.3.1.3 ຜົນໄດ້ຮັບທັງດ້ານບວກ ແລະ ລົບສໍາລັບລູກຄ້າຈາກການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ.

7.A.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.A.3.2.1 ບຸກຄະລະກອນ ຫຼື ທີມງານບໍລິຫານລະດັບສູງທີ່ໄດ້ຮັບມອບໝາຍສະເພາະ ແມ່ນຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.A.3.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລວມເອົາຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນເຂົ້າໃນລາຍລະອຽດໜ້າວຽກ ແລະ ຈຸດປະສົງສໍາລັບທຸກໆຕໍາແໜ່ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

7.A.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຝຶກອົບຮົມຄະນະກຳມະການ, ຝ່າຍບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານກ່ຽວກັບບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຕົນ, ພ້ອມທັງສ້າງຄວາມອາດສາມາດຕາມຄວາມຈຳເປັນ, ເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.



ມາດຕະຖານ

7B. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ໂອກາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7B1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນເອງໃນລະດັບສໍານັກງານໃຫຍ່ ແລະ ສາຂາ.

7.B.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການປະເມີນຄວາມສ່ຽງຂອງຊັບສິນ, ອາຄານ, ແລະ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຕົນຕໍ່ຜົນກະທົບຈາກການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ.

7.B.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີແຜນສຸກເສີນເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຂອງຊັບສິນ, ອາຄານ, ແລະ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງຕົນຕໍ່ຜົນກະທົບຈາກການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ.

7.B.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸຜົນກະທົບທາງລົບຂອງກິດຈະກຳພາຍໃນຂອງຕົນຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.B.1.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຫຼີກລ້ຽງ, ຫຼຸດຜ່ອນ ແລະ/ຫຼື ຊັດເຊີຍຜົນກະທົບທາງລົບຂອງກິດຈະກຳພາຍໃນຂອງຕົນຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ:

- ການນຳໃຊ້ພະລັງງານ
- ການບໍລິໂພກນໍ້າ
- ການນຳໃຊ້ເຈ້ຍ
- ການຂົນສົ່ງ ແລະ ການໃຊ້ນໍ້າມັນເຊື້ອໄຟ
- ການສ້າງຜະລິດຕະພັນ ຈາກສິ່ງເສດເຫຼືອ
- ການປ່ອຍອາຍພິດເຮືອນແກ້ວ

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7B2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ໂອກາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.B.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸຄວາມສ່ຽງຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສິ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ
- ການສູນເສຍຄວາມຫຼາກຫຼາຍທາງຊີວະນາໆພັນ
- ມົນລະພິດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມອື່ນໆ.

7.B.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸຜົນກະທົບທາງລົບຂອງລູກຄ້າຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ, ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສິ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- ການປ່ອຍອາຍພິດເຮືອນແກ້ວ.
- ມົນລະພິດທາງອາກາດ, ນ້ຳ, ຫຼື ດິນ, ລວມທັງການນຳໃຊ້ ແລະ ການເກັບຮັກສາສານເຄມີອັນຕະລາຍທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງ.
- ການຕັດໄມ້ທຳລາຍປ່າ, ການເຊື່ອມໂຊມຂອງທີ່ດິນ, ການສູນເສຍຄວາມຫຼາກຫຼາຍທາງຊີວະພາບ, ສັດປ່າ/ພື້ນທີ່ປົກປ້ອງ, ໂດຍສະເພາະທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບພື້ນທີ່ທີ່ມີຄວາມອ່ອນໄຫວຕໍ່ຄວາມຫຼາກຫຼາຍທາງຊີວະພາບ.
- ການຜະລິດ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງສິ່ງເສດເຫຼືອ.

7.B.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການພັດທະນາມະນຸດທາຍ ແລະ ຂະບວນການທຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງ ເພື່ອຕອບສະໜອງຕໍ່ຄວາມສ່ຽງທີ່ໄດ້ລະບຸ ແລະ ຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ລວມເອົາສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນເຂົ້າໃນລະບົບການຄຸ້ມຄອງມາດຕະຖານຄວາມສ່ຽງຂອງຕົນ.

7.B.2.4 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈັດປະເພດຄໍາຮ້ອງຂໍສິນເຊື່ອຕາມລະດັບຄວາມສ່ຽງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ປະຕິບັດຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນບັນດາມາດຕະການຕໍ່ໄປນີ້ສໍາລັບຄໍາຮ້ອງຂໍສິນເຊື່ອທີ່ມີຄວາມສ່ຽງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມສູງ:

- ດຳເນີນການວິເຄາະເພີ່ມເຕີມກ່ຽວກັບຄວາມສ່ຽງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.
- ຍົກເວັ້ນ ຫຼື ຈຳກັດການສະໜອງທຶນ, ໂດຍຄຳນຶງເຖິງຜົນໄດ້ຮັບທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນກັບຜົນງານທາງສັງຄົມ ແລະ ການເງິນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.
- ລວມເອົາຂໍ້ກຳນົດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມເຂົ້າໃນສັນຍາເງິນກູ້, ເງື່ອນໄຂການຕໍ່ສັນຍາເງິນກູ້ ຫຼື ການສະໜອງສິ່ງຈູງໃຈເພື່ອສົ່ງເສີມການນຳໃຊ້ວິທີແກ້ໄຂການທຸດຜ່ອນຜົນກະທົບ ແລະ/ຫຼື ການປະຕິບັດທີ່ເປັນມິດກັບສິ່ງແວດລ້ອມ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7B3. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະບຸໂອກາດໃນການສະໜອງທຶນໃຫ້ແກ່ການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ເປັນມິດກັບສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.B.3.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດການປະຕິບັດສີຂຽວແລະເຕັກໂນໂລຊີທີ່ສ້າງຜົນປະໂຫຍດສໍາລັບລູກຄ້າຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນວິທີຕໍ່ໄປນີ້:

- ປັບປຸງການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການພື້ນຖານ.
- ເພີ່ມທະວີການຜະລິດ, ລາຍຮັບ, ປະສິດທິພາບ, ຫຼືຄຸນນະພາບການຜະລິດ.
- ທຸດຜ່ອນຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະສຸຂະພາບ.
- ທຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ການປ່ຽນແປງດິນຟ້າອາກາດ ຫຼື ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ.

7.B.3.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮັບປະກັນວ່າການປະຕິບັດຫຼືເຕັກໂນໂລຢີທີ່ລະບຸໄດ້ຖືກຮັບຮູ້ວ່າເປັນ “ສີຂຽວ” ໂດຍການຈັດປະເພດສິ່ງແວດລ້ອມແລະ / ຫຼືປະຕິບັດຕາມເງື່ອນໄຂດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ຊັດເຈນ.

7.B.3.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດໍາເນີນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຕະຫຼາດສໍາລັບ ການປະຕິບັດສີຂຽວ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້, ໂດຍມີຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນຈຸດປະສົງຕໍ່ໄປນີ້:

- ປະເມີນຄວາມຕ້ອງການສໍາລັບການປະຕິບັດສີຂຽວ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ແລະ ຄວາມຕ້ອງການທາງດ້ານການເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍ.
- ລະບຸຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຕັກໂນໂລຊີ ຫຼື ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານວິຊາການໃນທ້ອງຖິ່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການປະຕິບັດສີຂຽວ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ພ້ອມທັງຄຸນນະພາບຂອງການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີຂອງພວກເຂົາ.
- ລະບຸແຮງຈູງໃຈ ຫຼື ສິ່ງກົດຂວາງດ້ານຕະຫຼາດ ແລະ ລະບຽບການໃນທ້ອງຖິ່ນສໍາລັບ ການປະຕິບັດສີຂຽວ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ.



ມາດຕະຖານ

7C. ການໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແລະບໍ່ແມ່ນການເງິນເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

7C1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຜະລິດຕະພັນ ແລະການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແລະບໍ່ແມ່ນການເງິນເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນ.

7.C.1.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນບັນດາຜະລິດຕະພັນ ຫຼື ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນຕໍ່ໄປນີ້ ເພື່ອຊ່ວຍລູກຄ້າຮັບມືກັບຜົນກະທົບຈາກສະພາບອາກາດ:

- 7.C.1.1.1 ເງິນກູ້ສຸກເສີນ, ການປັບກຳນົດເວລາຊຳລະເງິນກູ້, ຫຼື ການປັບໂຄງສ້າງເງິນກູ້.
- 7.C.1.1.2 ຜະລິດຕະພັນປະກັນໄພກະສິກຳ ຫຼື ຜະລິດຕະພັນປະກັນໄພສະພາບອາກາດ.
- 7.C.1.1.3 ຜະລິດຕະພັນເງິນຝາກປະຢັດ, ການໂອນເງິນ, ການສົ່ງເງິນ, ຫຼື ການຄໍ້າປະກັນ.

7.C.1.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີເງິນກູ້ທີ່ຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າຂອງຕົນສາມາດຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຫຼື ຮັກສາການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວໄດ້, ລວມທັງ:

- 7.C.1.2.1 ກະສິກຳແບບຍືນຍົງ, ການລ້ຽງສັດ, ຫຼື ການປະມົງ (“ວິທີແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ອີງໃສ່ທຳມະຊາດ”).
- 7.C.1.2.2 ເຕັກໂນໂລຊີພະລັງງານສະອາດ ແລະ ປະສິດທິພາບພະລັງງານ.
- 7.C.1.2.3 ປັບປຸງການເຂົ້າເຖິງນ້ຳດື່ມສະອາດ ແລະ ສຸຂາພິບານ.
- 7.C.1.2.4 ການຄຸ້ມຄອງສິ່ງເສດເຫຼືອ ແລະ ການລີໄຊເຄີນ (“ເສດຖະກິດໝູນວຽນ”).

7.C.1.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີເງິນກູ້ສີຂຽວໂດຍສະເພາະ ແລະ ສົ່ງເສີມການນຳໃຊ້ ແລະ ການນຳໃຊ້ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໂດຍການເຮັດຕັ້ງຕໍ່ໄປນີ້:

- 7.C.1.3.1 ກຳນົດເງື່ອນໄຂທາງດ້ານການເງິນ (ໄລຍະເງິນກູ້, ໄລຍະເວລາຊຳລະຄືນ, ແລະ ອື່ນໆ) ທີ່ປັບປ່ຽນໃຫ້ເຂົ້າກັບການປະຕິບັດສີຂຽວ ຫຼື ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ໄດ້ຮັບການສະໜອງທຶນ.
- 7.C.1.3.2 ເກັບກຳຂໍ້ມູນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ, ຜົນຕອບແທນຈາກການລົງທຶນ, ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງການປະຕິບັດສີຂຽວ ຫຼື ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວທີ່ໄດ້ຮັບການສະໜອງທຶນ.
- 7.C.1.3.3 ມີເອກະສານການຕະຫຼາດ ແລະ ຊ່ອງທາງສະເພາະ.
- 7.C.1.3.4 ຍິ່ງຢືນວ່າລູກຄ້າກຳລັງໃຊ້ເງິນກູ້ສີຂຽວເພື່ອລົງທຶນໃນເຕັກໂນໂລຊີ ແລະ ການປະຕິບັດສີຂຽວ.
- 7.C.1.3.5 ຮ່ວມມືກັບພາກສ່ວນທີສາມເພື່ອເພີ່ມຄວາມສາມາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນການສະເໜີການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວທີ່ມີຄຸນນະພາບສູງໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າຂອງຕົນ.

Essential Practice

ຕົວຊີ້ວັດ / ລາຍລະອຽດ

**7C2. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສະເໜີການ
ບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນການເງິນ
ເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍດ້ານ
ສິ່ງແວດລ້ອມຂອງຕົນ.**

7.C.2.1 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງຄວາມຮັບຮູ້ໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າຂອງຕົນກ່ຽວກັບຄວາມສ່ຽງຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ, ກ່ຽວກັບຜົນກະທົບທາງລົບຂອງພວກເຂົາຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ, ແລະ/ຫຼື ກ່ຽວກັບການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ໂດຍຜ່ານຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນຊ່ອງທາງຕໍ່ໄປນີ້:

- ແຜ່ນພັບ, ໂຄສະນາ, ໂປສເຕີ, ວິດີໂອ
- ການສົນທະນາເປັນລາຍບຸກຄົນ
- ກິດຈະກຳ ຫຼື ງານສ້າງຄວາມຮັບຮູ້(ການປູກຈິດສຳນຶກ)

7.C.2.2 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງຄວາມສາມາດໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າຂອງຕົນ ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ການປ່ຽນແປງສະພາບອາກາດ ແລະ ການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ, ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຜົນກະທົບທາງລົບຂອງພວກເຂົາຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ, ແລະ/ຫຼື ເພື່ອນຳໃຊ້ການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ໂດຍການສະເໜີຢ່າງໜ້ອຍໜຶ່ງໃນການບໍລິການຕໍ່ໄປນີ້:

- ການຢ້ຽມຢາມພາກສະໜາມ ຫຼື ໂອກາດໃນການຮຽນຮູ້ຈາກເພື່ອນຮ່ວມງານ
- ການຝຶກອົບຮົມ
- ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານວິຊາການເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດສີຂຽວ ຫຼື ຮັກສາການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ, ລວມທັງການບໍລິການຫຼັກການຂາຍ

7.C.2.3 ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮ່ວມມືກັບພາກສ່ວນທີສາມ ເພື່ອສະເໜີການຝຶກອົບຮົມໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າກ່ຽວກັບຄວາມສ່ຽງ ແລະ ໂອກາດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ, ແລະ/ຫຼື ການສະໜັບສະໜູນດ້ານວິຊາການໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າສຳລັບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຫຼື ການຮັກສາການປະຕິບັດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີສີຂຽວ.

Cerise+SPTF ແມ່ນການຮ່ວມມືລະຫວ່າງສອງອົງການຊັ້ນນຳລະດັບໂລກ ດ້ານການບໍລິຫານຜົນການດຳເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ. ຄະນະກຳມະການສະເພາະກິດກ່ຽວກັບຜົນການດຳເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ຫຼື SPTF ໄດ້ສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໃນປີ 2005 ເປັນຜູ້ພັດທະນາ ແລະ ປັບປຸງມາດຕະຖານສາກົນກ່ຽວກັບການບໍລິຫານການດຳເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ (ມາດຕະຖານສາກົນ) ຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ. ມາດຕະຖານສາກົນດັ່ງກ່າວ ໄດ້ເປີດຕົວນຳໃຊ້ຄັ້ງທຳອິດໃນປີ 2012 ເຊິ່ງກໍ່ຄືກັນກັບຄວາມພະຍາຍາມທັງໝົດຂອງ SPTF, ແມ່ນເພື່ອເປັນທິດທາງ ໃຫ້ແກ່ບັນດາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານການເງິນທີ່ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ຜົນກະທົບທາງສັງຄົມ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ການບໍລິຫານທາງການເງິນມີຄວາມປອດໄພຍິ່ງຂຶ້ນ ແລະ ເປັນປະໂຫຍດສູງສຸດສຳລັບລູກຄ້າທີ່ມີລາຍຮັບຕ່ຳ. SPTF ເປັນອົງການຈັດຕັ້ງແບບສະມາຊິກ ທີ່ມີຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມຫຼາຍກວ່າ 4,900 ຄົນ ຈາກທຸກພາກພື້ນທົ່ວໂລກ. Cerise ເປັນອົງກອນບໍ່ຫວັງຜົນກຳໄລຈາກປະເທດຝຣັ່ງ ທີ່ສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໃນປີ 1998, ເຊິ່ງເປັນຜູ້ລິເລີ່ມໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການບໍລິຫານຜົນການດຳເນີນງານດ້ານສັງຄົມ, ໂດຍເຮັດວຽກຮ່ວມກັບບັນດາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນທີ່ມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນ ເພື່ອເປີດຕົວໂຄງການລິເລີ່ມຕົວຊີ້ວັດຜົນການດຳເນີນງານດ້ານສັງຄົມ ໃນປີ 2001. ໃນຖານະຜູ້ສ້າງນະວັດຕະກຳດ້ານສັງຄົມ, Cerise ເຮັດວຽກຮ່ວມກັບພາກສ່ວນຕ່າງໆ ໃນຂະແໜງການເງິນແບບມີສ່ວນຮ່ວມ, ທຸລະກິດເພື່ອສັງຄົມ ແລະ ການລົງທຶນທີ່ມຸ່ງເນັ້ນຜົນກະທົບ ເພື່ອຮ່ວມກັນສ້າງມາດຕະຖານ ແລະ ເຄື່ອງມືປະເມີນຜົນທາງດ້ານສັງຄົມ ທີ່ເປີດໃຫ້ທຸກຄົນນຳໃຊ້ໄດ້ໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າ. ນອກຈາກນີ້, Cerise ຍັງໃຫ້ບໍລິການທີ່ປຶກສາແບບມີຄ່າບໍລິການໃຫ້ແກ່ບັນດາອົງກອນທີ່ມີເປົ້າໝາຍເນັ້ນທາງສັງຄົມ, ໂດຍການສະໜອງທັກສະ ແລະ ເຄື່ອງມືທີ່ຈຳເປັນ ເພື່ອກຳນົດ ແລະ ບັນລຸເປົ້າໝາຍທາງດ້ານສັງຄົມຂອງພວກເຂົາ.

ໃນຖານະເປັນຜູ້ພັດທະນາ ແລະ ຜູ້ສົ່ງເສີມ ບັນດາເຄື່ອງມື ແລະ ຜະລິດຕະພັນ ທີ່ເຊື່ອມໂຍງ ແລະ ສົ່ງເສີມ ເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ, Cerise ແລະ SPTF ໄດ້ເຮັດວຽກຮ່ວມກັນຢ່າງໃກ້ຊິດມາຕັ້ງແຕ່ຊຸມປີ 2000. ພວກເຮົາໄດ້ຮ່ວມມືກັນຢ່າງເປັນທາງການຜ່ານບົດບັນທຶກຄວາມເຂົ້າໃຈ (MOU) ໃນປີ 2021, ແລະ ປັດຈຸບັນ ດຳເນີນງານພາຍໃຕ້ແຜນຍຸດທະສາດຮ່ວມກັນ.



We gratefully acknowledge the support of the Lao Microfinance Association for their valuable assistance in translating the Standards. Their contribution has been instrumental in making the standards more accessible to local stakeholders.