ឧបសម្ព័ន្ធ២

ការគោរពគោលការណ៍ការពារបរិស្ថាន សង្គម និងអភិបាលកិច្ច និងគោលការណ៍ការពារអតិថិជន

១- ការគោរពគោលការណ៍ការពារបរិស្ថាន សង្គម និងអភិបាលកិច្ច

ធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន ទទួលស្គាល់ពីតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួន ក្នុងកិច្ចការពារភពផែនដី និងបរិស្ថានបានល្អប្រសើរ និងភាពចំបាច់បំផុត ក្នុងការអនុវត្តទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ប្រទេសកម្ពុជា និងគោលការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយចីរភាពកម្ពុជា (Cambodian Sustainable Finance Principles)។ ធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន បានយកចិត្តទុកដាក់បំផុតចំពោះបរិស្ថាន សង្គម ការពារមនុស្សជាតិ និងអភិរក្សបេតិកភណ្ឌវប្បធម៌ តាមរយៈការសិក្សាវាយតម្លៃ ការគ្រប់គ្រង ការកាត់បន្ថយ ការទូទាត់សំណង ឬការបញ្ចៀសនូវរាល់ហានិភ័យ ឬផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានសំខាន់ៗ ដែលកើតចេញពីសកម្មភាពអាជីវកម្មរបស់អតិថិជន។ ដូច្នេះក្នុងរាល់សកម្មភាពអាជីវកម្មរបស់ខ្លួន អតិថិជនត្រូវចូលរួមអនុវត្តដូចខាងក្រោម៖

- ការអនុលោមតាម ច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិបរិស្ថាន និងសង្គមជាតិ និងបទដ្ឋានអនុវត្តរបស់ស្ថាប័នផ្ដល់ប្រាក់កម្ចី។
- ការគោរពបទដ្ឋានអនុវត្តបរិស្ថាន និងសង្គម (Environmental and Social Performance Standard) ដោយត្រូវចៀសវាងដាច់ខាតនូវការបង្កផលប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់បរិស្ថាន និងសង្គម មានដូចខាងក្រោម៖

1) ហានិភ័យ និងផលប៉ះពាល់បរិស្ថាន និងសង្គម (Environmental and Social Risks and Impacts)
   - សកម្មភាពអាជីវកម្ម ដែលពាក់ព័ន្ធផ្ទាល់ ឬប្រយោល ក្នុងការកាប់ឈើ បំផ្លាញព្រៃឈើ និងការសម្អាតព្រៃឈើលើសពីទំហំអនុញ្ញាត ឬគ្មានលិខិតអនុញ្ញាត ឬមិនឆ្លងកាត់ការវាយតម្លៃភាពសមស្របពីក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច។
   - សកម្មភាពអាជីវកម្ម ក្នុងការចាក់បំពេញបឹងធម្មជាតិ ទន្លេ ផ្លូវទឹក ឬសំណង់វារីអគ្គិសនី ដែលបង្កឲ្យមានការជន់លិច ទឹកជំនន់ គ្រោះរាំងស្ងួត និងបាត់បង់ធនធានជីវចម្រុះ។
   - ការផលិត និងការជួញដូរឱសថ និងសារធាតុគីមីគ្រោះថ្នាក់ ដែលត្រូវហាមឃាត់ដោយច្បាប់ជាតិ និងអន្តរជាតិ ឬអនុសញ្ញារួម
   - សកម្មភាពអាជីវកម្មក្នុងការផលិត និងបង្កឲ្យមានកាកសំណល់រឹង និងរាវ ដែលមានទំហំធំធេង
   - សកម្មភាពអាជីវកម្មក្នុងការផលិត ឬបញ្ចេញធូលី ផ្សែង ក្លិនកខ្វក់ និងសំឡេងរំខានខ្លាំង ដែលបង្កឲ្យមានផលប៉ះពាល់ទៅដល់សកម្មភាពនៃការរស់នៅរបស់ប្រជាជនក្នុងតំបន់។

2) ពលកម្ម និងលក្ខខណ្ឌការងារ និងសុខភាព សុវត្ថិភាព និងសុខមាលភាពសហគមន៍ (Labor and Working Conditions and Community Health, Safety and Security)
   - សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់ ឬប្រយោលជាមួយនឹងការជួញមនុស្ស ឬជ្រើសរើសកម្មករពីក្រៅប្រទេសមកធ្វើការមិនស្របច្បាប់
   - សកម្មភាពអាជីវកម្ម ប្រើប្រាស់កម្លាំងពលកម្មកុមារ ដោយផ្ទាល់ ឬប្រយោល
   - សកម្មភាពអាជីវកម្មមានការប្រើប្រាស់ពលកម្មដោយបង្ខំគ្រប់ទម្រង់រូបភាព និងការកេងប្រវ័ញ្ចលក្ខខណ្ឌការងារ ការងារសម្រាប់តែអាយុជីវិត ការបង្ខំធ្វើការដើម្បីសងបំណុល ការបំបិតសិទ្ធិកម្មករ ការងារជាទាសករ
   - ការងារស្ថិតក្នុងសភាពគ្រោះថ្នាក់ ឬទីកន្លែងមានសារធាតុពុល ដែលអាចបណ្ដាលឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ បង្កឲ្យមានជំងឺ ឬបង្កឲ្យមានបញ្ហាសុខភាពយូរអង្វែង
   - សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលអាចបង្កឲ្យមានការផ្ទុះ បញ្ហាធូលី បញ្ហាផ្សែងច្រើន និងសំឡេងរំខានខ្លាំងប៉ះពាល់ដល់សុខភាព សុវត្ថិភាពការងារ និងការរស់នៅប្រចាំថ្ងៃរបស់ប្រជាជននៅជុំវិញតំបន់ទីតាំងអាជីវកម្ម។

3) ការប្រើប្រាស់ធនធានប្រកបដោយសុវត្ថិភាព និងការគ្រប់គ្រងការបំពុលបរិស្ថាន (Resource Efficiency and Pollution Prevention)

- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលមានការប្រើប្រាស់ទឹក អគ្គិសនីមានទំហំច្រើន ដែលបណ្តាលឲ្យមានការរំខានទៅដល់អ្នកដែលរស់ក្បែរតំបន់ទីតាំងអាជីវកម្ម
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលមានការប្រើប្រាស់ក្រដាសច្រើន និងធនធានធម្មជាតិ
- ការបំភាយឧស្ម័នផ្ទះកញ្ចក់ (GHG) កាបូន (Co2) ការបំពុលទឹក និងការបំពុលដី។

4) លទ្ធកម្មដីធ្លី និងតាំងទីលំនៅដោយមិនស្ម័គ្រចិត្ត (Land Acquisition and Involuntary Resettlement)
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានបញ្ហាជម្លោះដីធ្លី
- សកម្មភាពអាជីវកម្មបង្កឲ្យមាន ការបាត់បង់ដីធ្លី បាត់បង់សិទ្ធិកាន់កាប់ដីធ្លី រឹតត្បិតលើការប្រើប្រាស់ដីធ្លីដែលមិនអាចរស់នៅអាស្រ័យផល ឬប្រកបអាជីវកម្មបាន
- បាត់បង់ដីធ្លីរបស់សហគមន៍ ទីតាំងដែលមានតម្លៃចំពោះសហគមន៍
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កជម្លៀស និងតាំងទីលំនៅដោយមិនស្ម័គ្រចិត្ត។

5) ការអភិរក្សជីវចម្រុះ និងការគ្រប់គ្រងធនធានធម្មជាតិមានជីវិតប្រកបដោយចីរភាព (Biodiversity Conservation and Sustainable Management of Living Natural Resources)
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានការបាត់បង់ជីវិត ទីជម្រក ចំពោះប្រភេទសត្វក្នុងក្រុមប្រភេទជិតផុតពូជ និងក្រុមប្រភេទមានដោយកម្រ និងចំពោះប្រភេទសត្វក្នុងក្រុមប្រភេទមានដោយបង្គួរ។
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានការបាត់បង់ធនធានទឹក និងធនធានធម្មជាតិ បាត់បង់ផ្លូវទឹក ផ្លូវអាកាស។
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានការកើនឡើងនូវប្រភេទសត្វចង្រៃ ការរុករាននូវប្រភេទសត្វចម្លែក ការរីករាលដាលជំងឺរាលត្បាត/អាសន្នរោគ។
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលឃើញថាមានការកេងប្រវ័ញ្ចធនធានធម្មជាតិហួសហេតុ។

6) ជនជាតិដើមភាគតិច និងបេតិកភណ្ឌវប្បធម៌ (Indigenous People and Cultural Heritage)
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានការបាត់បង់ បេតិកភណ្ឌវប្បធម៌ ដូចជាទីសក្ការៈបូជា ដីអាស្រ័យផល ភូមិដ្ឋាន ឬសហគមន៍
- សកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបង្កឲ្យមានការបាត់បង់ដីធ្លី ដោយសារលទ្ធកម្មដីធ្លី និងការតាំងលំនៅដោយមិនស្ម័គ្រចិត្តរបស់ជនជាតិដើមភាគតិច។

➢ ការចូលរួមគោរព និងសហការ ជាមួយធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន ក្នុងកិច្ចត្រួតពិនិត្យដើម្បីធានាបានថា គ្រប់ផលិតផលឥណទានដែលផ្តល់ជូនអតិថិជន មិនជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងនឹងបញ្ជីអាជីវកម្មដែលត្រូវហាមឃាត់ (Exclusion List) ដូចខាងក្រោម៖
- ផលិតកម្ម ឬសកម្មភាពអាជីវកម្មទាំងឡាយណាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងពលកម្មដែលមានគ្រោះថ្នាក់ ឬធ្វើអាជីវកម្មដោយប្រើប្រាស់កម្លាំងពលកម្មបង្ខំ ឬការប្រើប្រាស់ពលកម្មកុមារ។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មអាវុធជាតិផ្ទុះ និងគ្រាប់រំសេវ។
- ល្បែងស៊ីសង កាស៊ីណូ ពេស្យាចារ និងសហគ្រាសដែលមានសកម្មភាពស្រដៀងគ្នា។
- ពាណិជ្ជកម្មសត្វព្រៃ ឬផលិតផលអំពីសត្វព្រៃ ដែលបានកំណត់ដោយច្បាប់។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មសម្ភារវិទ្យុសកម្ម, សកម្មភាពនេះមិនរាប់បញ្ចូលចំពោះការទិញឧបករណ៍វេជ្ជសាស្ត្រ, ឧបករណ៍ត្រួតពិនិត្យគុណភាព (ឧបករណ៍វាស់វែង) និងឧបករណ៍ណាមួយដែលធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន ចាត់ទុកថាប្រភពវិទ្យុសកម្មតិចតួចបំផុត ឬបានការពារគ្រប់គ្រាន់។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មផលិតផល ឬសកម្មភាពណាមួយដែលត្រូវបានចាត់ទុកថា ខុសច្បាប់ ឬបទប្បញ្ញត្តិនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឬអនុសញ្ញា និងកិច្ចព្រមព្រៀងអន្តរជាតិ ឬដែលជាកម្មវត្ថុត្រូវហាមឃាត់ជាអន្តរជាតិ ដូចជា

ថ្នាំសម្លាប់សត្វល្អិត ថ្នាំសម្លាប់ស្មៅដែលមានសារធាតុបំផ្លាញស្រទាប់អូហ្សូន, ផលិតផលដែលផ្ទុកសារធាតុ PCB's, ផលិតផលអំពីសត្វព្រៃដែលបញ្ញត្តិដោយកិច្ចព្រមព្រៀង CITES។

- ផលិតកម្ម និងពាណិជ្ជកម្មលើផលិតផលណាដែលជាកម្មវត្ថុនៃការកាត់បន្ថយ ឬហាមឃាត់ជាអន្តរជាតិ ដែលធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន បានដឹងជាផ្លូវការ។
- ផលិតកម្ម ឬសេវាកម្ម ដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់បរិស្ថានធម្មជាតិ ហើយដែលត្រូវបានហាមឃាត់ដោយ ច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។
- សកម្មភាពដទៃផ្សេងទៀត ដែលមិនស្របទៅនឹងច្បាប់ ឬនិយតកម្មនានានៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឬអនុសញ្ញា និងកិច្ចព្រមព្រៀងអន្តរជាតិ។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មឈើ ឬផលិតផលព្រៃឈើដទៃទៀត ក្រៅពីព្រៃឈើដែលមានការគ្រប់គ្រងប្រកបដោយចីរភាព។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មថ្នាំជក់។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល (លើកលែងស្រាបៀរ និងស្រាក្រហម)។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្ម ឬសកម្មភាពអាជីវកម្មប្រើប្រាស់សារធាតុ Unbounded asbestos fibers។ សកម្មភាពនេះមិនអនុវត្តចំពោះការទិញ និងការប្រើប្រាស់ហ្វីប្រូស៊ីម៉ងត៍ដែលផ្ទុកសារធាតុ asbestos ក្នុងបរិមាណតិចជាង ២០ ភាគរយ។
- ពាណិជ្ជកម្មដែលបានមកពីប្រតិបត្តិការកាប់ឈើសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងព្រៃត្រូពិច។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្ម ស្តុក ឬការដឹកជញ្ជូនសារធាតុគីមីគ្រោះថ្នាក់ក្នុងបរិមាណច្រើន ឬក៏ការប្រើប្រាស់សារធាតុគីមីដែលមានកម្រិតគ្រោះថ្នាក់ខ្ពស់ក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម។ សារធាតុគីមីដែលមានគ្រោះថ្នាក់រួមមាន : ប្រេងសាំង ប្រេងកាត និងផលិតផលប្រេងផ្សេងទៀត។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មឱសថ ដែលអន្តរជាតិកាត់បន្ថយ ឬហាមឃាត់។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មថ្នាំសម្លាប់សត្វល្អិត/តិណជាតិ ដែលអន្តរជាតិកាត់បន្ថយ ឬហាមឃាត់។
- ផលិតកម្ម ឬពាណិជ្ជកម្មសារធាតុបំផ្លាញស្រទាប់អូហ្សូន ដែលអន្តរជាតិកាត់បន្ថយ/ហាមឃាត់។
- ការនេសាទក្នុងដែនសមុទ្រដែលប្រើប្រាស់មងអួស/អួនដែលមានប្រវែងលើសពី ២,៥ គីឡូម៉ែត្រ។
- ផលិតកម្ម ឬសកម្មភាពទាំងឡាយណា ដែលប៉ះពាល់ដល់ដីដែលជាកម្មសិទ្ធិរបស់ជនជាតិដើមភាគតិច ឬមិនមែនជនជាតិដើមភាគតិច ឬដែលទាមទារតវ៉ាពីសំណាក់ជនជាតិទាំងនោះ ដោយគ្មានឯកសារយល់ព្រមពេញលេញពីជនជាតិដើមភាគតិច។
- ផលិតកម្ម ឬសកម្មភាពចែកចាយព័ត៌មានដែលប្រឆាំងនឹងលទ្ធិប្រជាធិបតេយ្យ ឬព័ត៌មានដែលផ្សាយពីការរើសអើងពូជសាសន៍។

២- ការគោរពគោលការណ៍ការពារអតិថិជន

ធនាគារ/គ្រឹះស្ថាន មានការយកចិត្តទុកដាក់នូវការអនុវត្តក្រមសីលធម៌កម្រិតខ្ពស់បំផុត និងប្រកាន់ខ្ជាប់ជានិច្ចនូវគោលគំនិតទិសដៅមូលដ្ឋានបីសំខាន់ (មនុស្ស ផែនដី និងប្រាក់ចំណេញ) ព្រមជាមួយគ្នានឹងការគោរពចំពោះបរិស្ថាន សង្គម និងសហគមន៍ដែលយើងរស់នៅ។ ដូច្នេះគោលការណ៍ណែនាំទាំងប្រាំពីរ នៃការការពារអតិថិជនដែលត្រូវអនុវត្តតាមយ៉ាងខ្ជាប់ខ្ជួនមានដូចជា៖

(១) ការបង្កើត និងការផ្គត់ផ្គង់ផលិតផលសមស្រប
(២) ការបង្ការបំណុលហួសកម្រិត
(៣) តម្លាភាព
(៤) ការកំណត់តម្លៃសមរម្យ
(៥) ភាពស្មោះត្រង់ និងការគោរពអតិថិជន
(៦) ការរក្សាព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជន
(៧) យន្តការសម្រាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អតិថិន

Annex 2

Adherence to Environmental, Social and Governance Principles

and Clients Protection Principles

1. Adherence to Environmental, Social and Governance Principles

The Bank/Institution acknowledges its role and responsibility in the much-needed preservation of our planet and environment in accordance with Cambodian legislation and the Cambodian Sustainable Finance Principles. The Bank/Institution highly commits to prioritize the environment, society, humanity protection, and cultural heritage preservation by actively assessing, managing, mitigating, offsetting or avoiding potential risks or negative impacts arising from our clients' business activities. Therefore, in conducting all business activities, the client shall participate in adhering to the following:

- Compliance with national environmental and social laws and regulations and performance standards of the financing institutions.
- Adherence to Environmental and Social Performance Standards by strictly refraining from causing any of the following adverse environmental and social impacts:
  1) Environmental and Social Risks and Impacts
     - Business activities directly or indirectly involving the act of deforestation, forest destruction and forest clearing beyond the authorized volume or without permission or adequate assessment from the Ministry of Agriculture, Forestry, and Fisheries or competent authority.
     - Business activities involving landfilling of natural lakes, river, waterways, or hydropower construction that causes flooding, drought, and the loss of biodiversity.
     - Production or trade in pharmaceuticals and hazardous chemicals subject to bans by national laws and international conventions or agreements.
     - Business activities involving the production or generation of significant amount of solid and liquid waste.
     - Business activities involving the production or emission of dust, smoke, odor, disturbing noise that cause adverse impact on the daily lives of people in the surrounding community.
  2) Labor and Working Conditions and Community Health, Safety and Security
     - Business activities directly or indirectly involving human trafficking or the employment of illegal migrant workers from overseas.
     - Business activities involving directly or indirectly the use of child labor.
     - Business activities involving all forms of exploitative and forced labor, indentured labor, bonded labor, deprivation of worker's right, or slavery.
     - Work under hazardous condition or in polluted environment that can cause danger, illness, or long-term health problem.
     - Business activities that can cause the spread of significant volume of dust, smoke, odor, disturbing noise, causing adverse impact on health, work safety and the daily lives of people in the surrounding community.
  3) Resource Efficiency and Pollution Prevention
     - Business activities involving the use of high volume of electricity or water that cause interruption to the neighboring community.
     - Business activities involving the use of high volume of papers and natural resources.
     - Emissions of GHG, Carbon (Co2), water pollution and land pollution.
  4) Land Acquisition and Involuntary Resettlement
     - Business activities causing land conflict.
     - Business activities causing the loss of land, the loss of land possession, land use restriction, not allowing for residential enjoyment or business activities thereon.
     - The loss of community's land or valuable location.

- Business activities causing involuntary relocation and resettlement.

5) Biodiversity Conservation and Sustainable Management of Living National Resources
   - Business activities that are harmful to the life or habitat of endangered species, rare species, and common species.
   - Business activities causing the loss of water and natural resources, of waterways or airways.
   - Business activities causing the increase in pest types, new type of destructive insect, epidemic disease/cholera.
   - Business activities viewed as excessively exploiting natural resources.
6) Indigenous People and Cultural Heritage
   - Business activities causing the loss of cultural heritage such as religious place, land use right for residential or collective purpose.
   - Business activities causing the loss of land through acquisition and involuntary resettlement of the indigenous people.

➢ Adherence to and cooperation with the Bank/Institution in, the assessment aimed at ensuring that all credit products offered to clients do not involve business activities prohibited under the Exclusion List as follows:
   - Production or business activities involving harmful or exploitative forms of forced labor or of child labor.
   - Production or trade in weapons and munitions.
   - Gambling, casinos, prostitution and equivalent enterprises.
   - Trade in or product involving wildlife as determined by laws.
   - Production or trade in radioactive materials. This does not apply to the purchase of medical equipment, quality control (measurement) equipment and any equipment where the Bank/Institution considers the radioactive source to be trivial and/or adequately shielded.
   - Production or trade in any product or activity deemed illegal under the laws or regulations of the Kingdom of Cambodia or international conventions and agreements, or subject to international bans, such as pesticides/herbicides, ozone depleting substances, PCB's, wildlife or products regulated under CITES.
   - Production and trade in any product subject to international reduction or bans which the Bank/Institution has been officially aware of.
   - Production or service that causes adverse impact on natural environment and is prohibited by the laws of the Kingdom of Cambodia.
   - Any other activities that are in compliance with the laws or regulations of the Kingdom of Cambodia or international conventions and agreements.
   - Production or trade in wood or other forestry products other than from sustainably managed forests.
   - Production or trade in tobacco.
   - Production or trade in alcoholic beverages (excluding beer and wine).
   - Production or trade in unbonded asbestos fibers. This does not apply to purchase and use of bonded asbestos cement sheeting where the asbestos content is less than 20%.
   - Commercial logging operations for use in primary tropical moist forest.
   - Production, trade, storage, or transport of significant volumes of hazardous chemicals, or commercial scale usage of hazardous chemicals. Hazardous chemicals include gasoline, kerosene, and other petroleum products.
   - Production or trade in pharmaceuticals subject to international reduction or bans.
   - Production or trade in pesticides/herbicides subject to international reduction or bans.
   - Production or trade in ozone depleting substances subject to international reduction or bans.
   - Drift net fishing in the marine environment using nets in excess of 2.5km in length.
   - Production or activities that impinge on the lands owned, or claimed under adjudication, by indigenous peoples or non-indigenous peoples, without full documented consent of such peoples.
   - Production or distribution of anti-democracy or racial discrimination, information.

2. Adherence to Clients Protection Principles

The Bank/Institution is highly committed to implementing its ethical code of conduct and strictly maintaining the triple bottom line (people, planet and profit) as well as respecting the environment, society and community we are in. Therefore, the following seven Clients Protections Principles will be duly adhered to:

(1) Appropriate product design and delivery
(2) Prevention of over-indebtedness
(3) Transparency
(4) Responsible pricing
(5) Fair and respectful treatment of clients
(6) Confidentiality of client data
(7) Mechanisms for complaint resolution