បញ្ញត្តិ និង លក្ខខណ្ឌ
នៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ

FTB

១៩៧៤ - ២០១៩

អបអរខួបអនុស្សាវរីយ៍

មាតិកា

១. ការអនុវត្តន៍ និងកែប្រែបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ 1

២. និយមន័យ/Definitions 1

៣. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និងលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់ 3

៤. ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ 5

៥. ការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ 6

៦. ទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ 7

៧. លក្ខខណ្ឌបន្ថែមសំរាប់ប័ណ្ណឥណពន្ធ 9

៨. លក្ខខណ្ឌបន្ថែមសំរាប់ប័ណ្ណឥណពន្ធបុរេហិរញ្ញប្បទាន 10

៩. ប័ណ្ណរង 10

១០. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជាមួយកម្មវិធីធនាគារចល័ត 11

១១. ការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ/គណនី 12

១២. ការរក្សាការសម្ងាត់ និងការទម្លាយព័ត៌មាន 13

១៣. ច្បាប់គ្រប់គ្រង និងការដោះស្រាយជម្លោះ 13

១៤. បញ្ញត្តិទូទៅ 13

១. ការអនុវត្តន៍ និងកែប្រែបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ

ក. បើពុំមានចែងក្នុងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះទេ បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌខាងក្រោមទាំងនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទាំងឡាយគ្រប់ប្រភេទដែលធនាគារបានចេញជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

ខ. ធនាគារអាចកែសម្រួល កែប្រែ ផ្លាស់ប្តូរបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ និង/ឬបង្កើតបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌថ្មី (ហៅជារួមថា «ការផ្លាស់ប្តូរ») ក្នុងពេលណាមួយក៏បានដោយពុំចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងបោះផ្សាយការផ្លាស់ប្តូរនោះតាមគេហទំព័ររបស់ខ្លួនដើម្បីឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទាញយក ។ ការផ្លាស់ប្តូរនោះនឹងមានសុពលភាពចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទកំណត់ជាក់លាក់ណាមួយដែលធនាគារបានជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមវិធីសមស្របផ្សេងៗរបស់ខ្លួន ។ ក្នុងករណីអ្នកកាន់ប័ណ្ណនៅតែបន្តប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និង/ឬសេវាអេឡិចត្រូនិកបន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទកំណត់ ធនាគារសន្មត់ ថាអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានទទួលយកការផ្លាស់ប្តូរទាំងនោះដោយឥតកែប្រែ ។ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនទទួលយកការផ្លាស់ប្តូរទាំងនោះទេ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវឈប់ប្រើប័ណ្ណ និង/ឬសេវាអេឡិចត្រូនិក ហើយជូនដំណឹងដល់ធនាគារឲ្យបិទប័ណ្ណនោះ ។

គ. ធនាគារអាចបដិសេធការប្រើប្រាស់ ឬដកហូតប័ណ្ណមកវិញគ្រប់ពេលវេលា ប្រសិនបើតាមហេតុផលរបស់ខ្លួន ធនាគារយល់ថាការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបាន ឬនឹងធ្វើឲ្យធនាគារប្រឈមនឹងហានិភ័យ ។ ការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនឹងមិនប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិឬកាតព្វកិច្ចណាមួយរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងធនាគារដែលកើតមានមុនការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនោះទេ ស្របតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនេះ ។

២. និយមន័យ/Definitions

វាក្យស័ព្ទ ឬឃ្លា	ការពន្យល់
ធនាគារ	សំដៅយក «ធនាគារពាណិជ្ជកម្មក្រៅប្រទេសនៃកម្ពុជា« ដែលជាគ្រឹះស្ថានចេញផ្សាយប័ណ្ណ ។
ប័ណ្ណទូទាត់ «ប័ណ្ណ»	មានន័យថាជាប័ណ្ណរូបវន្ត ប័ណ្ណនិមិត្ត លេខប័ណ្ណ (ចុះឈ្មោះសំរាប់ប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័ត ឬកម្មវិធីប្រហាក់ប្រហែលនៃសេវាអេឡិចត្រូនិក) ដែលបោះជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណឬអ្នកប្រើប័ណ្ណដទៃទៀតតាមការស្នើសុំរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដោយធនាគារឬភាគីប្រតិបត្តិការសំរាប់ប្រើប្រាស់ជាមួយសេវាអេឡិចត្រូនិក ។ ប័ណ្ណទូទាត់ហៅដោយខ្លីថា «ប័ណ្ណ» ហើយបើមិនមានចែងនៅទីដទៃនោះទេ វារួមបញ្ចូលទាំងប័ណ្ណឥណពន្ធ(បុរេហិញ្ញប្បទាន) ប័ណ្ណឥណពន្ធ ប័ណ្ណឥណទាន ប័ណ្ណជំនួស ប័ណ្ណបោះឡើងវិញ កូដសម្ងាត់បានពីកុំព្យូទ័រ និងឧបករណ៍ឬបរិក្ខារផ្សេងៗ ប័ណ្ណសំរាប់ប្រើប្រាស់ផ្ទាល់ខ្លួន និងប័ណ្ណប្រើសំរាប់ក្រុមហ៊ុនជាដើម ។
ប័ណ្ណមេ	ជាប័ណ្ណមានឋានុក្រមខ្ពស់បំផុតដែលផ្តល់លំនៅដល់ប័ណ្ណរងទាំងឡាយ ហើយអ្នកកាន់ប័ណ្ណនេះទទួលខុសត្រូវបន្ទុកហិរញ្ញវត្ថុ ទាំងស្រុងចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណមេ និងរង ។
ប័ណ្ណរង	ជាប័ណ្ណដែលធនាគារចេញឲ្យប្រើប្រាស់តាមការស្នើសុំរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេ និងក្រោមការទទួលខុសត្រូវរបស់ប័ណ្ណមេ ។ បើធនាគារកំណត់ថា អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេពុំមានលទ្ធភាពទទួលខុសត្រូវ ទើបការទទួលខុសត្រូវលើចំណែករបស់ខ្លួនត្រូវបានផ្ទេរទាំងស្រុងមកឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណរង ។
អ្នកកាន់ប័ណ្ណ	សំដៅទៅលើនីតិបុគ្គល ឬ រូបវន្តបុគ្គល រួមទាំងទាយាទ និង/ឬអ្នកស្នងមរតកដែលទទួលតាមផ្លូវច្បាប់ដែលធនាគារផ្តល់សិទ្ធិឲ្យប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេ និងអ្នកកាន់ប័ណ្ណរងហៅថា «អ្នកកាន់ប័ណ្ណ» ។ ដើម្បីកុំឲ្យមានការសង្ស័យ អ្នកកាន់ ប័ណ្ណត្រូវដឹងថាខ្លួនកាន់ប័ណ្ណមេឬប័ណ្ណរង និងកាតព្វកិច្ចព្រមទាំងការទទួលខុសត្រូវទាំងពួងពាក់ព័ន្ធនឹងប័ណ្ណនោះ ។
អ្នកប្រើប័ណ្ណ	មានន័យថា ជាបុគ្គលណាម្នាក់ដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានជ្រើសរើស និងអនុញ្ញាតឲ្យប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និង/ឬសេវាអេឡិចត្រូនិក ។ បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណជាឯកត្តជន នោះពាក្យថា «អ្នកប្រើប័ណ្ណ»និង«អ្នកកាន់ប័ណ្ណ» ជាបុគ្គលតែម្នាក់និងតំណាងឲ្យអ្នកប្រើប័ណ្ណតែមួយ ។

រូបិយប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណ	សំដៅលើរូបិយប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណ ជាប្រាក់រៀលរបស់កម្ពុជា ដុល្លាររបស់សហរដ្ឋអាមេរិក ឬរូបិយប័ណ្ណផ្សេងៗទៀតដែលធនាគារនឹងជូនដំណឹងនាពេលអនាគត ។
សេវាអេឡិចត្រូនិក	មានន័យថា ជាផលិតផល/សេវាកម្មធនាគារ និង/ឬមិនមែនហិរញ្ញវត្ថុ ឬការរៀបចំផ្សេងៗដែលធនាគារ ឬ/និងភាគីប្រតិបត្តិការផ្តល់ជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមរយៈកាណាល់អេឡិចត្រូនិករួមទាំង (ប៉ុន្តែមិនកម្រិតត្រឹម) ប័ណ្ណ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត សេវា ធនាគារចល័ត ឧបករណ៍ទូរគមនាគមន៍ឬកុំព្យូទ័រ និង លេខសម្ងាត់ឬ/ និង ប័ណ្ណប្រើសំរាប់ចូលទៅកាន់សេវាអេឡិចត្រូនិក ។
ភាគីប្រតិបត្តិការ	មានន័យថា ជាបុគ្គល ក្រុមហ៊ុនឬអង្គការនានាដែលស្ថិតនៅក្នុងឬក្រៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាតាមតែករណីតម្រូវ ត្រូវបានឲ្យចូល រួមដោយផ្ទាល់ឬដោយប្រយោលក្នុងការផ្តល់សេវាអេឡិចត្រូនិក ឬទំនិញ/សេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធទៅការទូទាត់ដោយប័ណ្ណ ។
លេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់	ជាសំណុំលេខ៤ទៅ៦ខ្ទង់ដែលធនាគារ ឬភាគីប្រតិបត្តិការផ្តល់ជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬអ្នកប្រើប័ណ្ណដទៃទៀតតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការ សំរាប់ផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬអ្នកប្រើប័ណ្ណ ឬសំរាប់ចូលទៅប្រើសេវាអេឡិចត្រូនិកពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ។
កម្មវិធីធនាគារចល័ត	ជាផ្នែកមួយនៃសេវាអេឡិចត្រូនិករបស់ធនាគារ វាជាកម្មវិធីផ្តល់នូវមធ្យោបាយដល់អតិថិជនដើម្បីចូលទៅកាន់ប្រភពមូលនិធិ និងប្រើប្រាស់សេវាធនាគារ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណ/អ្នកប្រើប័ណ្ណអាចទាញយក តម្លើងកម្មវិធីនេះលើទូរស័ព្ទចល័ត និងឧបករណ៍ដែលមានមុខងារប្រហាក់ប្រហែលដទៃទៀត រួចហើយធ្វើការចុះឈ្មោះជាមួយធនាគារដើម្បីប្រើប្រាស់វា ។
កូដតបលឿន	ប្រភេទកូដ២វិមាត្រដែលត្រូវបានគេប្រើដើម្បីកត់ត្រាព័ត៌មានដែលអាចអានបានដោយឧបករណ៍តម្លើងកម្មវិធីកុំព្យូទ័រ ។ កូដនេះផ្តល់នូវការឆ្លើយតបបានយ៉ាងរហ័សនៅពេលបំប្លែង ។ កូដនេះត្រូវបានគេប្រើដើម្បីទូទាត់ទំនិញ/សេវាកម្ម/ឬដកសាច់ប្រាក់ដោយទល់មុខ ពីចម្ងាយ ឬតាមអ៊ីនធឺណិត ។
ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណវត្តមាន	ស្ថានភាពមួយដែលប័ណ្ណ និងអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានវត្តមានដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការនៅឯទីកន្លែងអាជីវកម្មរបស់អាជីវករ ។
ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណអវត្តមាន	ស្ថានភាពមួយដែលប័ណ្ណ និងអ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំមានវត្តមានដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការ ។ ប្រភេទការបញ្ជាទិញតាមទូរសារ និង/ឬទូរស័ព្ទ ប្រតិបត្តិការតាមអ៊ីនធឺណិត សេវាបំរុងកន្លែង ឬកក់ទុក ការទូទាត់តាមកាលវិភាគឬតាមចំនួនកំណត់ត្រូវបានចាត់ទុកជាប្រភេទប្រតិបត្តិការប័ណ្ណអវត្តមាន ។
អាជីវករ	មានន័យថា ជាបុគ្គល ក្រុមហ៊ុន ឬអង្គការដែលលក់ទំនិញ/សេវាកម្ម និង/ឬផ្តល់សេវាអេឡិចត្រូនិកនានាតាមកាតព្វកិច្ចក្នុងកិច្ចសន្យាជាមួយធនាគារ សមាជិកដទៃ ឬក្រុមហ៊ុនប័ណ្ណណាមួយដើម្បីទទួលយកប័ណ្ណសំរាប់ទូទាត់ឲ្យទំនិញឬសេវាកម្មដែលខ្លួនបានផ្តល់ ។
ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ	មានន័យថា ជាទឹកប្រាក់ចុះឥណពន្ធ/ឥណទានដល់ប័ណ្ណ/គណនី ដែលបណ្តាលមកពី (ប៉ុន្តែមិនកម្រិតត្រឹម) ការទូទាត់ សំរាប់ទំនិញ/សេវាកម្ម ការផ្ទេរទឹកប្រាក់ពីប័ណ្ណមួយទៅប័ណ្ណមួយ/គណនីប័ណ្ណមួយទៀត និងការកែតម្រូវផ្សេងៗ ។
ព័ត៌មាន	មានន័យថា ជាព័ត៌មានអំពីទ្រព្យមូលនិធិ ឬកំណត់ត្រាជាភស្តុតាងទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬអ្នកប្រើប័ណ្ណណាម្នាក់ ឬសំណុំទិន្នន័យប្រតិបត្តិការដែលពាក់ព័ន្ធ ។
គណនី	មានន័យថាគណនីបុគ្គល ឬក្រុមហ៊ុនណាមួយដែលជាកម្មសិទ្ធិស្របច្បាប់របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលខ្លួនបានបើកទុកជាមួយធនាគារ និងជ្រើសរើសសំរាប់ការទូទាត់ប្រតិបត្តិការពីប័ណ្ណ ហើយរួមទាំងគណនីបន្ថែម ឬជំនួសផ្សេងៗទៀតដែលពីមុន ឬពេលបច្ចុប្បន្នជាកម្មសិទ្ធិរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។
គណនីប័ណ្ណ	មានន័យថាជាគណនីដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានតភ្ជាប់ជាមួយប័ណ្ណឥណពន្ធសំរាប់ការទូទាត់ប្រតិបត្តិការពីប័ណ្ណ ។

សមតុល្យប័ណ្ណ	មានន័យថា ជាសមតុល្យរបស់ប័ណ្ណដែលគេយោងទៅលើវានៅពេលណាមួយ ។ ប្រសិនបើប័ណ្ណត ភ្ជាប់ជាមួយគណនីណាមួយក្នុងបំណងសំរាប់ការទូទាត់ សមតុល្យគណនីក៏ត្រូវបានចាត់ទុកថាជា សមតុល្យប័ណ្ណផងដែរ ឬផ្ទុយទៅវិញទៅមក ។
ឧបករណ៍	ឧបករណ៍ ឬសំភារៈទាំងឡាយដែលអាចតម្លើង និងប្រើត្រូវគ្នាជាមួយកម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ ធនាគារ មានជាអាទិ៍ ទូរស័ព្ទដៃវៃឆ្លាតគ្រប់ប្រភេទ កុំព្យូទ័រយកតាមខ្លួន ឧបករណ៍សំរាប់លក់ដូរ ឬកំសា ន្តសប្បាយ ។ល។
អាករលើតម្លៃបន្ថែម	មានន័យថា ពន្ធទាំងឡាយគិតទៅលើទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានប្រើ (ដែលអ្នកកាន់ ប័ណ្ណមានកាតព្វកិច្ចត្រូវបង់តាមច្បាប់ ឬអង្គភាពផ្តល់ទំនិញ/សេវាកម្មតម្រូវឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណបង់ទៅតាម ការព្រមព្រៀងដោយភាគីទាំងពីរ ស្របតាមករណីជាក់ស្តែង) រួមបញ្ចូលទាំងពន្ធផ្សេងៗដែលមានចរិត ដូចគ្នាដែលគេដាក់ឲ្យអនុវត្តជំនួស ឬបន្ថែមទៅលើវា ។

៣. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និងលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់

ក. ការប្រើលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់ និងហត្ថលេខា

ធនាគារប្រគល់ប័ណ្ណ និងលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួនជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ដោយដាក់ក្នុងស្រោមសំបុត្របិទជិត ។ ដោយហេតុថានៅតាមទីកន្លែងអាជីវកម្មទទួល ប័ណ្ណទូទៅនៅតែធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ហត្ថលេខារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណនៅឡើយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវចុះហត្ថលេខាលើប័ណ្ណមុនពេលប្រើប្រាស់ និងប្តូរលេខសម្ងាត់នៅតាមទូរអេធីអឹមរបស់ធនាគារបន្ទាប់ពីទទួលបានប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវចុះហត្ថលេខាលើវិក្កយបត្រលក់ វាយបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ ឬកូដសម្ងាត់ប្រើបានម្តងនៅពេលប្រើប័ណ្ណ អាស្រ័យទៅតាមទម្រង់ប្រតិបត្តិការ ដូចជាការប្រើប័ណ្ណជាមួយឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណ នៅតាមទូអេធីអឹម ឬតាមអ៊ីនធឺណិត ។ល។ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងតាមមធ្យោបាយសមស្រប បើសិនខ្លួនតម្រូវឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណវាយបញ្ចូលកូដសម្ងាត់ប្រើបានម្តងដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការ ។ បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការដោយប្រើប័ណ្ណហើយចុះហត្ថលេខាលើវិក្កយបត្រលក់ វាយបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ ឬមិនបានប្រើវិធានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពទាំងនេះក្តី មានន័យថាអ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណព្រមទទួលយក និងប្រតិបត្តិតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទូទាត់នេះ ។

ខ. ការជាវ ឬស្នើសុំប័ណ្ណ

ធនាគារអាចបោះផ្សាយ និង/ឬដាក់លក់ប័ណ្ណនៅតាមទីកន្លែងផ្សេងៗតាមតែខ្លួនគិតថាសមរម្យ សំរាប់ឲ្យអតិថិជនជាវ ឬស្នើសុំប័ណ្ណ ។ ប្រសិនបើអ្នកជាវ

ប័ណ្ណមិនមានបំណងប្រើប្រាស់ខ្លួនឯងទេ អ្នកជាវប័ណ្ណត្រូវពន្យល់ប្រាប់អ្នកកាន់ប័ណ្ណអំពីបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទូទាត់នេះឲ្យបានច្បាស់លាស់ ។ បុគ្គល ក្រុមហ៊ុន ឬអង្គភាពទាំងឡាយណាត្រូវបានដែលហាមឃាត់ ត្រូវរងការដាក់ទណ្ឌកម្មកត់ត្រាក្នុងបញ្ជីខ្មៅ ដោយនិយ័តករ និង/ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចទាំងឡាយពុំត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជាដាច់ខាត ។

គ. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ

១). អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវរាល់ប្រតិបត្តិការដែលប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់ខ្លួន ។ មានតែអ្នកកាន់ប័ណ្ណប្រភេទក្រុមហ៊ុនប៉ុណ្ណោះអាចជ្រើសរើសអ្នកប្រើប័ណ្ណ និងអនុញ្ញាតការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណផ្អែកតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួន ។ ប៉ុន្តែអ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតជាអ្នកទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងលើប្រតិបត្តិការដែលកើតឡើងទាំងនោះ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណប្រភេទផ្សេងពីនេះមិនត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលដទៃប្រើប័ណ្ណរបស់ខ្លួនជាដាច់ខាត ។ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំមានសមតុល្យប័ណ្ណ ឬគណនីគ្រប់គ្រាន់ ហើយបើសិនជាអាជីវករដែលផ្តល់ទំនិញ ឬសេវាកម្មយល់ព្រម អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចទូទាត់ប្រតិបត្តិការនោះមួយចំណែកដែលស្មើនឹងសមតុល្យប័ណ្ណ ឬគណនីរបស់ខ្លួន ហើយមួយចំណែកទៀតអាចទូទាត់ដោយមធ្យោបាយផ្សេងក៏បាន ។ បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងអាជីវករធ្វើដូច្នេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវស្នើសុំឲ្យអាជីវករពន្យល់ឲ្យបានច្បាស់លាស់អំពីការរៀបចំនោះនៅលើឯកសារប្រតិបត្តិការ ឧទាហរណ៍វិក្កយបត្រជាដើម ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចប្រើប័ណ្ណជាមួយនឹងសេវាអេឡិចត្រូនិកដើម្បីធ្វើ (ក.) ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណវត្តមានដូចជា ទូទាត់ដោយផ្ទាល់នៅតាមទីកន្លែងអាជីវកម្ម ការដកសាច់ប្រាក់ពីទូរអេធី

អ៊ីម និងបញ្ញរធនាគារ ឬផ្ទេរប្រាក់ (ខ.) ប្រតិបត្តិការដោយបំប្លែងកូដតបលឿន(កូដQR) (គ.) ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណអវត្តមានដូចជាការបញ្ជាទិញតាមអ៊ីនធឺណិត តាមទូរស័ព្ទ និងសារផ្សេងៗ (ឃ.) និងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗទៀតដែលធនាគារនឹងដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់ និងជូនដំណឹងម្តងម្កាល ។ ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណត្រូវអនុលោមតាមការកំណត់សាច់ប្រាក់ និងចំនួនប្រតិបត្តិការដែលបានចែងក្នុងប្រការ ៤ របស់បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ និងការកំណត់ដទៃទៀតទាំងឡាយរបស់ធនាគារ និង/ឬភាគីប្រតិបត្តិការដែលចូលរួមក្នុងប្រតិបត្តិការ ។

២). បន្ថែមពីលើសាច់ប្រាក់ និងចំនួនប្រតិបត្តិការ និងកំហិតទាំងឡាយដែលកំណត់ដោយធនាគារផ្ទាល់ ធនាគារពុំទទួលខុសត្រូវឡើយ បើសិនប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវបានបដិសេធ ទាត់ចោល ឬរឹតបន្តឹងដោយសារតែការកំណត់សាច់ប្រាក់ និងចំនួនប្រតិបត្តិការ និងកំហិតផ្សេងៗទៀតដែលបានកំណត់ដោយភាគីប្រតិបត្តិការដទៃទៀត ។

៣). ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណត្រូវបានហាមឃាត់ទាំងស្រុងក្នុងគោលបំណង (ក.) សំអាតប្រាក់ (ខ.) ហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម (គ.) និងសកម្មភាពទាំងឡាយដែលធនាគារជឿដោយមានមូលហេតុសមស្របថាខុសច្បាប់ជាតិ អន្តរជាតិ អង្គការសហប្រជាជាតិ ឬប្រទេសណាមួយ ។ ប្រសិនបើធនាគារសង្ស័យដោយមានហេតុផលថា ប្រតិបត្តិការណាមួយរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណពាក់ព័ន្ធនឹងគោលបំណងណាមួយខាងលើ ធនាគារមានសិទ្ធិពន្យា បង្អក ឬបដិសេធប្រតិបត្តិការនោះ រហូតទាល់ភស្តុតាង ហេតុផល និង/ឬលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេតត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមតម្រូវការ និងការទាមទាររបស់ធនាគារ ។

៤). អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវរក្សាទុកវិក្កយបត្រ បង្កាន់ដៃបង់/ទទួលប្រាក់ និង/ឬឯកសារប្រតិបត្តិការផ្សេងៗដែលកើតឡើងពីការប្រើប័ណ្ណរបស់ខ្លួន ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចពិនិត្យសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីរបស់ខ្លួនដោយប្រើ អេធីអឹមរបស់ធនាគារ ឬរបស់គ្រឹះស្ថានដទៃ តាមកម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ តាមគេហទំព័ររបស់ធនាគារ ឬទូរស័ព្ទមកកាន់លេខសេវាបម្រើអតិថិជន២៤ម៉ោងរៀងរាល់ថ្ងៃដែលជម្រាបជូននៅលើប័ណ្ណស្រាប់ ។

៥). អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថា រាល់ប្រតិបត្តិការចំណាយដែលបានធ្វើពីប័ណ្ណរបស់ខ្លួនរួចហើយនោះពុំអាចបញ្ឈប់បានទេ ។ បើសិនបន្ទាប់ពីធ្វើប្រតិបត្តិការ អ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំទទួលបានទំនិញ/សេវាកម្មដោយហេតុថា អាជីវករដែលពាក់ព័ន្ធបានលុបចោលប្រតិបត្តិការដោយមូលហេតុណាមួយ សាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះនឹងត្រូវបង្វិលចូលទៅក្នុងប័ណ្ណវិញបន្ទាប់ពី៣០ថ្ងៃ ។ ក៏ប៉ុន្តែ បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានភស្តុតាងបញ្ជាក់ថា ប្រតិបត្តិការនោះពុំជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងអាជីវករ ឬអាជីវករដែលពាក់ព័ន្ធបានផ្តល់ការបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការលុបចោលប្រតិបត្តិការនោះ ធនាគារនឹងបង្វិលសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះទៅក្នុងប័ណ្ណវិញក្នុងកំឡុងពេល០៥ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានផ្តល់នូវភស្តុតាងពិត និងពេញលេញដល់ធនាគារ ។

៦). ការបាត់ប័ណ្ណ/លួច/ការបែកធ្លាយលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់

បើសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណជឿថាប័ណ្ណរបស់ខ្លួនបានបាត់ ឬត្រូវបានលួច ឬក៏លេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់ត្រូវបានបែកធ្លាយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវរាយការណ៍មកកាន់សេវាបម្រើអតិថិជន២៤ម៉ោងជាបន្ទាន់តាមព័ត៌មានដែលចែងក្នុងប្រការ **(១៤.១៧)** ដើម្បីស្នើសុំជំនួយ និងផ្អាកការប្រើប្រាស់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ។ រាល់ប្រតិបត្តិការដែលកើតចេញពីប័ណ្ណមុនការរាយការណ៍មកកាន់ធនាគារ ជាការទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ក្នុងស្ថានភាពនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវស្នើសុំមកធនាគារដើម្បីចេញប័ណ្ណ/លេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់ថ្មីជូន ។ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណរកប័ណ្ណដែលបាត់នោះឃើញវិញ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវបន្តប្រើប្រាស់វាទេ ប៉ុន្តែត្រូវបំផ្លាញឈីបរបស់វាចោល និងកាត់វាតាមទទឹងជាច្រើនកំណាត់រួចផ្ញើមកធនាគារ (បើអាចធ្វើទៅបាន)។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចធ្វើការទាមទារសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដែលកើតចេញពីប័ណ្ណដែលបាត់ ឬត្រូវបានលួចនោះ ដោយអនុវត្តតាមវិធានដែលមានចែងក្នុងប្រការ **៥. ក. «ការទាមទារចំពោះប័ណ្ណបាត់ ឬត្រូវបានលួច»** ។

៧). <u>សុពលភាពរបស់ប័ណ្ណៈ</u> ប្រសិនបើប័ណ្ណផុតកំណត់ពេលប្រើប្រាស់ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់វាឡើយ ។ ធនាគារគ្មានកាតព្វកិច្ចទទួលខុសត្រូវចំពោះការបំប្លែងប្រតិបត្តិការទាំងឡាយដែលកើតចេញពីប័ណ្ណផុតកំណត់ពេលប្រើប្រាស់នោះឡើយ ។

៨). ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវឡើយក្នុងករណីអាជីវករ និង/ឬគ្រឹះស្ថានធុរកិច្ចផ្សេងៗដែលចូលរួមក្នុងប្រតិបត្តិការបដិសេធការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដោយមូលហេតុណាមួយ ឬក៏អ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំអាចប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបានដោយសារតែបញ្ហាបច្ចេកទេសរបស់ភាគីប្រតិបត្តិការដែលចូលរួមផ្តល់សេវាអេឡិចត្រូនិក ឬក៏ប័ណ្ណនោះត្រូវបានបិទជាដើម ។

៩). ការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណផ្សេងៗ

ក) ធនាគារអាចចេញជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណនូវប័ណ្ណដែលអាចប្រើបានជាមួយឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណបំពាក់ដោយបច្ចេកវិទ្យាទទួលប័ណ្ណគ្រប់ប្រភេទស្របតាមការជូនដំណឹងរបស់ធនាគារតាមតំណាក់កាល ។ ប្រតិបត្តិការអាចត្រូវបានធ្វើឡើងពីឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណដែលមានសមត្ថភាពអានព័ត៌មានប័ណ្ណពីបន្ទះឈីប "EMV" អានដោយការកកិត បន្ទះខ្សែម៉ាញេទិច បន្ទះឈីប "EMV" អានដោយគ្មានការកកិត និងបច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណផ្សេងៗទៀត ដែលធនាគារដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់នាពេលខាងមុខទៅតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនទាំងស្រុង ។ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណនូវរបៀបប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ការដាក់ឲ្យដំណើរការ និងការផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណណាមួយ ។

ខ) ពាក់ព័ន្ធនឹងបច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណដែលត្រូវបានប្រើនាពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ ធនាគារអាចនឹងបង្កើត និងអនុវត្តនូវកំហិតផ្សេងៗដោយឡែកពីគ្នាលើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដែលប្រើបច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណនោះ ដោយក្នុងនោះអ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យធ្វើប្រតិបត្តិការលើសកំហិតទាំងនោះ ឬតម្រូវ/មិនតម្រូវឲ្យផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

គ) ស្របតាមប្រការនេះ ការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាប័ណ្ណណាមួយនោះនឹងអនុវត្តតាមលក្ខខណ្ឌថ្មី ការកែតម្រូវ ឬការផ្លាស់ប្តូរទាំងឡាយដែលអាចកើតមានចំពោះបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណត្រង់ចំណុចទាំងនោះ ដែលធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណទៅតាមតំណាក់កាល ។

៤. ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ

ក. កម្រិតការដកសាច់ប្រាក់ពីទូរអេធីអឹម ឬបញ្ជរធនាគារ

ធនាគារអាចកម្រិត និងកែប្រែចំនួនសាច់ប្រាក់ និងចំនួនប្រតិបត្តិការដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណដកសាច់ប្រាក់ពីទូរអេធីអឹម ឬបញ្ជរធនាគារផ្សេងៗដោយប្រើប័ណ្ណ ដោយពុំចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ ឬប៉ុនប៉ងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់ខ្លួនដើម្បីដកសាច់ប្រាក់ ឬធ្វើប្រតិបត្តិការផ្សេងៗលើសពីកម្រិតដែលបានកំណត់ ឬសមតុល្យរបស់ប័ណ្ណ/គណនីឡើយ ។

ខ. ការកម្រិតសាច់ប្រាក់លើប្រតិបត្តិការទូទាត់ទំនិញឬសេវាកម្ម

ធនាគារសូមរក្សាសិទ្ធិក្នុងការកំណត់ និងកែប្រែកម្រិតសាច់ប្រាក់ និង/ឬចំនួនប្រតិបត្តិការ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណសំរាប់ជាវទំនិញ ឬសេវាកម្ម ដោយពុំចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន ។ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវការធ្វើប្រតិបត្តិការទឹកប្រាក់ ឬចំនួនលើសពីការកំណត់ក្នុងប្រការនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទំនាក់ទំនងមកកាន់សេវាបម្រើ ឬសាខាណាមួយរបស់ធនាគារដើម្បីស្នើសុំជំនួយ ។ បើសិនការស្នើសុំនោះធ្វើឡើងដោយផ្ទាល់មាត់ ធនាគារអាចស្នើសុំឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណផ្តល់សំណើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងរយៈពេល ០៧ ថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីការស្នើសុំផ្ទាល់មាត់ត្រូវបានធ្វើឡើង ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថា ផ្អែកតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួន ធនាគារអាចបដិសេធការស្នើសុំរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

គ. ការចំណាយលើសសមតុល្យ និងកំហិតផ្សេងៗ

ផ្អែកតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួន និងដោយគ្មានការជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ធនាគារអាចយល់ព្រម អនុម័ត ឬអនុញ្ញាតឲ្យប្រតិបត្តិការប័ណ្ណប្រព្រឹត្តទៅបាននៅពេលណាមួយ ទោះជាប្រតិបត្តិការនោះបណ្តាលឲ្យមានការចំណាយលើសសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនី និង/ឬកំហិតផ្សេងៗក៏ដោយ ។ ការសម្រេចរបស់ធនាគារនេះមិនអាចជំទាស់បាន និងដាក់បន្ទុកការទទួលខុសត្រូវលើអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

ឃ. ចៀសវាងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណលើសកំហិត អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណជាមួយនឹងទឹកប្រាក់មិនលើសពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនី ហើយទឹកប្រាក់ទូទាត់ ឬចំនួនប្រតិបត្តិការសរុបដែលបានធ្វើពីប័ណ្ណណាមួយមិនលើសពីកំហិតទាំងឡាយដែលធនាគារបានកំណត់ ។ ធនាគារសូមរក្សាសិទ្ធិបដិសេធសំណើសុំការអនុម័តឲ្យប្រតិបត្តិការប័ណ្ណណាមួយក៏បាន ទោះជាប្រតិបត្តិការនោះមិនបណ្តាលឲ្យលើសកំហិតណាមួយក៏ដោយ ។

ង. ការបង្កកទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការដែលបានស្នើសុំពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនី

នៅពេលអ្នកកាន់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណសំរាប់ទូទាត់ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអនុញ្ញាតដោយឥតកែប្រែឲ្យធនាគារបង្កកនូវទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះភ្លាមនាពេលដែលធនាគារទទួលបានសំណើសុំធ្វើ ឬសេចក្តីជូនដំណឹងអំពីប្រតិបត្តិការនោះ ។ ក្នុងន័យនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណឯកភាពថា ទឹកប្រាក់បង្កកនោះគ្រាន់តែជាចំនួនស្មាន និងយល់ព្រមឲ្យធនាគារដកទឹកប្រាក់នោះពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីដែលពាក់ព័ន្ធ ។ ដើម្បីចៀសវាងការសង្ស័យ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវលុបចោលការទូទាត់នោះ ឬក៏ប្រើប្រាស់ទឹកប្រាក់បង្កកនោះដោយគ្មានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីធនាគារឡើយ ។ ធនាគារនឹងបន្តរក្សាទុកទឹកប្រាក់បង្កកនោះរហូតដល់៣០ថ្ងៃ ឬរហូតទាល់តែធនាគារទទួលបានការផាត់ទាត់ពីភាគីប្រតិបត្តិការ (កាលបរិច្ឆេទ និងពេលវេលាណាក៏បាន ឲ្យតែអនុវត្តបានមុន) ដែលបន្ទាប់ពីនោះធនាគារនឹងកាត់ចេញពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីនូវចំនួនទឹកប្រាក់ពិតរបស់ប្រតិបត្តិការនោះ ។

៥. ការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

ក. ការទាមទារចំពោះប័ណ្ណបាត់ ឬត្រូវបានលួច

ធនាគារមានសិទ្ធិក្នុងការស៊ើបអង្កេតការទាមទារចំពោះប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទាំងឡាយ ដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចនឹងធ្វើឡើងទាក់ទងនឹងការបាត់ ឬលួចប័ណ្ណ ហើយអ្នកកាន់/ប្រើប័ណ្ណយល់ព្រមសហការក្នុងការស៊ើបអង្កេតនោះផងដែរ ។ ធនាគារនឹងស្នើសុំឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណសរសេររបាយការណ៍ សេចក្តីប្រកាសជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬព័ត៌មានផ្សេងៗដើម្បីជាជំនួយក្នុងការទាមទារ ។ ជាងនេះទៅទៀត បើប្រវត្តិប្រតិបត្តិការប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណបង្ហាញប្រតិបត្តិការដែលខ្លួនមិនបានធ្វើ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវផ្តល់ដំណឹងមកធនាគារជាបន្ទាន់ ។ ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណមិនបានផ្តល់ដំណឹងដល់ធនាគារក្នុងរយៈពេល ៦០ ថ្ងៃបន្ទាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការ មានន័យថាអ្នកកាន់ប័ណ្ណបាត់បង់សិទ្ធិក្នុងការទាមទារប្រាក់ដែលបាត់បង់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថាសិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធនាគារក្នុងការទាមទារប្រតិបត្តិការដែលគ្មានការអនុញ្ញាតមានកំណត់ និងមិនចាប់បង្ខំឲ្យធនាគារទទួលខុសត្រូវឡើយប្រសិនបើការទាមទារនោះពុំបានជោគជ័យ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវអនុវត្តតាមយ៉ាងខ្ជាប់ខ្ជួននូវ «វិធានសំរាប់ដោះស្រាយការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ» ដែលមានចែងស្រាប់នៅផ្នែកខាងក្រោមនៃប្រការនេះសំរាប់ដាក់ស្នើបណ្តឹងតវ៉ាដើម្បីរកដំណោះស្រាយ ។

ខ. ការទាមទារចំពោះកំហុសឆ្គងទូទៅ

អ្នកកាន់ប័ណ្ណគួរពិនិត្យមើលសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីរបស់ខ្លួនឲ្យបានញឹកញាប់តាមមធ្យោបាយផ្សេងៗ ដែលធនាគារបានផ្តល់ជូន ។ ប្រសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណយល់ថា ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណមានកំហុសមិនសមស្របដោយប្រការណាមួយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទំនាក់ទំនងមកកាន់ធនាគារឲ្យបានឆាប់រហ័សមិនលើសពី ៦០ ថ្ងៃគិតចាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវអនុវត្តតាមយ៉ាងខ្ជាប់ខ្ជួននូវ «វិធានសំរាប់ដោះស្រាយការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ» ដែលមានចែងស្រាប់នៅផ្នែកខាងក្រោមនៃប្រការនេះ សំរាប់ដាក់ស្នើបណ្តឹងតវ៉ាដើម្បីរកដំណោះស្រាយ ។

គ. វិធានសំរាប់ដោះស្រាយការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

ដើម្បីឲ្យធនាគារជួយដោះស្រាយបញ្ហា/វិវាទជូន អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវ (ក.) ផ្តល់ឈ្មោះ និងលេខប័ណ្ណ (ខ.) ពិពណ៌នាអំពីកំហុសឆ្គងដែលបានរកឃើញ និងមូលហេតុផ្សេងៗ (គ.) ប្រាប់ពីសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការជាដុល្លារអាមេរិកដែលខ្លួនគិតថាមានកំហុស ។ ប្រសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាដោយផ្ទាល់មាត់ ធនាគារនឹងដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល២ថ្ងៃធ្វើការ ។ ក្នុងករណីអតិថិជនមិនពេញចិត្តនឹងដំណោះស្រាយរបស់ធនាគារ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវដាក់ស្នើបណ្តឹងតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៅក្នុងទម្រង់បណ្តឹង និងជម្លោះរបស់អតិថិជន ឬសំណួររបស់ខ្លួនក្នុងរយៈពេល០៧ថ្ងៃធ្វើការ ។ ប្រសិនបើធនាគាររកឃើញថាការតវ៉ាដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានដាក់បណ្តឹងមកពិតជាមានកំហុស ធនាគារនឹងកែតម្រូវក្នុងរយៈពេល០៧ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលបានបណ្តឹងតវ៉ាពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ានោះពាក់ព័ន្ធដល់ភាគីប្រតិបត្តិការ (មិនកម្រិតត្រឹមប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុប៉ុណ្ណោះទេ) ធនាគារអាចត្រូវការពេលវេលារហូតដល់៣០ថ្ងៃ ឬយូរជាងនេះដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានោះស្របតាមការជូនដំណឹងពន្យាពេលពីធនាគារ ។ ស្ថិតក្នុងស្ថានភាពនេះ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬដោយផ្ទាល់មាត់ (បើសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំមានលទ្ធភាពទទួលការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ) ដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ធនាគារនឹងមិនបង្វិលសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការចូលទៅក្នុងប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណវិញទេ លុះត្រាតែបណ្តឹងតវ៉ាត្រូវបានបញ្ចប់ហើយប្រតិបត្តិការដែលមានបញ្ហានោះត្រូវបានរក

ឃើញថាៈ (i.) ពុំមែនជាការធ្វេសប្រហែស ឬការភាន់ច្រឡំរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (ii.) មានកំហុសប្រព្រឹត្តឡើងដោយធនាគារ និយោជិតរបស់ធនាគារ ឬបុគ្គល/អង្គភាពដែលធនាគារអនុញ្ញាតឲ្យធ្វើការឲ្យខ្លួន (iii.) ជាការធ្វេសប្រហែសឬការភាន់ច្រឡំរបស់អាជីវករដែលបានចូលរួមធ្វើប្រតិបត្តិការ (iv.) ជាកំហុសឆ្គងដោយប្រការណាមួយប្រព្រឹត្តឡើងដោយធនាគាររបស់អាជីវករ ឬក្រុមហ៊ុនប័ណ្ណ ឬ (v.) កំហុសឆ្គងផ្សេងៗដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណពុំបានប្រព្រឹត្ត ឬចូលរួមក្នុងរូបភាពណាមួយ ។ បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណខកខានពុំបានដាក់ស្នើបណ្តឹងតវ៉ាដល់ធនាគារក្នុងកំឡុងពេល ៦០ថ្ងៃចាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការ ធនាគារពុំទទួលខុសត្រូវដល់ការបាត់បង់នូវសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការឡើយ (ឃ.) ផ្តល់ការសហការចាំបាច់ដល់ធនាគារក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន ឯកសារប្រតិបត្តិការដែលពាក់ព័ន្ធ ភស្តុតាងផ្សេងៗ និង/ឬការស៊ើបអង្កេតផ្សេងៗ។ (ង.) ផ្តល់សិទ្ធិដោយឥតកែប្រែឲ្យធនាគារចូលរួមប្រជុំពិភាក្សា ស៊ើបអង្កេត វិភាគ និងសំរេចចិត្តក្នុងគ្រប់ស្ថានការណ៍ដែលធនាគារគិតថាចាំបាច់ដើម្បីការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណជាមួយភាគីដែលពាក់ព័ន្ធ ។

៦. ទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

ក). អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ទាំងឡាយដែលបណ្តាលមកពីប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទាំងឡាយដែលប័ណ្ណ ឬលេខប័ណ្ណត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយបុគ្គលដទៃ ទោះជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានឬមិនបានអនុញ្ញាតក៏ដោយ រួមទាំងការបាត់បង់ទាំងឡាយដែលកើតមុនជូនដំណឹងមកធនាគារ ។

ខ). អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទាំងអស់ដែលកើតចេញពីប័ណ្ណរបស់ខ្លួន ជាពិសេសការតវ៉ាពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញ/សេវាកម្មបានឬមិនបានទទួល ឬជម្លោះដែលកើតមានដោយថាហេតុពីប្រតិបត្តិការទាំងនោះ ត្រូវដោះស្រាយដោយផ្ទាល់ជាមួយអាជីវករដែលពាក់ព័ន្ធដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

គ). បើអាជីវករដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការយល់ព្រមឲ្យបង្វិលទំនិញទៅវិញ ឬលុបចោលប្រតិបត្តិការណាមួយ (ដូចជាការកក់បន្ទប់សណ្ឋាគារ ជួលទូក/នាវា/យានយន្តជាដើម) អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវស្នើសុំការបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការយល់ព្រមសងប្រាក់វិញពីអាជីវករ មានជាអាទិ៍ សក្ខីបត្រឥណទាន ។ បើត្រូវប្រគល់ទំនិញឲ្យអាជីវករវិញ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទាមទារឲ្យអាជីវករបញ្ជូនសេចក្តីបញ្ជាក់ពីការយល់ព្រមទទួលទំនិញវិញមកកាន់ធនាគារ ។ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលបានសេចក្តីបញ្ជាក់នេះពីអាជីវករ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចផ្ទៀងផ្ទាត់វាជាមួយធនាគារបាន ។

ឃ). បើអ្នកកាន់ប័ណ្ណបញ្ឈប់សេវាជាវជាប្រចាំទូទាត់ដោយប័ណ្ណរបស់ខ្លួន (ដូចជា ការស្នើសុំសមាជិកភាពតាមអ៊ីនធឺណិត ឬការទិញកាសែតជាប្រចាំ ការបង់រំលស់តម្លៃទំនិញ/សេវាកម្មផ្សេងៗ) អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅកាន់អាជីវករដែលបានផ្តល់កិច្ចសន្យា និងសុំការឆ្លើយតបជាចាំបាច់ពីអាជីវករនោះ បើពុំដូច្នោះទេធនាគារចាត់ទុកថា អ្នកកាន់ប័ណ្ណព្រមទទួលយកការចុះឥណពន្ធទាំងឡាយទៅក្នុងប័ណ្ណសំរាប់ប្រតិបត្តិការនោះ ។

ង). អ្នកកាន់ប័ណ្ណមានកាតព្វកិច្ចដោះស្រាយវិវាទ បញ្ហាផ្សេងៗ ឬដំណើការមិនពេញលេញចំពោះកិច្ចសន្យាទាំងឡាយដែលខ្លួនបានធ្វើឡើងជាមួយអាជីវករ ឬក្រុមហ៊ុនដែលពាក់ព័ន្ធ ដោយសារតែដំណើរ ការរអាក់រអួលរបស់ប័ណ្ណ ការរាំងស្ទះដល់សេវាបំពេញបន្ថែមឬបន្ទាប់បន្សំដែលផ្តល់ជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណ មេ និង/ឬរងដោយស្វ័យប្រវត្តិ ។

ច). អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះការខូចខាតឬបាត់បង់ទាំងឡាយដែលបណ្តាលមកពីសេវាកម្មការជាវជាប្រចាំ ការបង់រំលស់ផ្សេងៗ ឬការធ្វើកិច្ចសន្យាដើម្បីទំនិញ និង/ឬសេវាកម្មផ្សេងៗតាមអ៊ីនធឺណិត ជាពិសេសការខូចខាតនោះកើតឡើងដោយសារ (i). កង្វះចំណេះដឹងអំពីប្រព័ន្ធ និង/ឬទំនិញ/សេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធ (ii). ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណពុំត្រឹមត្រូវ (iii). ការជាវទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលច្បាប់ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចហាមឃាត់ ។

ឆ). បើប្រឹងប្រែងអស់ពីសមត្ថភាព និងលទ្ធភាពហើយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណនៅតែពុំអាចដោះស្រាយវិវាទ ឬបញ្ហាដែលកើតចេញពីប្រតិបត្តិការប័ណ្ណណាមួយជាមួយអាជីវករ ឬក្រុមហ៊ុនដែលពាក់ព័ន្ធ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចស្នើសុំមកធនាគារឲ្យជួយទាមទារសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការខ្លះ ឬទាំងស្រុងមកវិញ ។ ដើម្បីឲ្យអស់ចម្ងល់ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវយល់ពីសារៈសំខាន់នៃប្រតិបត្តិការដែលមានបញ្ហា ត្បិតវាអាចប្រឈមនឹងការបាត់បង់សាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការប្រសិនបើពុំបានដោះស្រាយឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា ដូច្នេះអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានកាតព្វកិច្ចសួរនាំមកធនាគារឲ្យបានលឿនទៅតាមវិធានស្តីពី «ការតវ៉ារបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ» ដែល

មានចែងក្នុងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះស្រាប់ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលរ៉ាប់រងរាល់សោហ៊ុយចាយវាយទាំងអស់ដែលកើតឡើងពីការដោះស្រាយវិវាទ ឬបញ្ហាផ្សេងៗដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានស្នើដល់ធនាគារឲ្យផ្តល់ជំនួយ ។

ជ). អ្នកកាន់ប័ណ្ណឯកភាពថា ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវលើផលវិបាក (រួមបញ្ចូលទាំងការបាត់បង់ប្រាក់ចំណេញ) ការខូចខាតដែលមានទំហំធំ និងការខូចខាតធ្ងន់ធ្ងរណាមួយឡើយ ។ ដើម្បីចៀសវាងវិបាកទាំងនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវ (១) រក្សាទឹកប្រាក់គ្រប់គ្រាន់នៅក្នុងប័ណ្ណឬគណនីដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការ និង ជៀសវាងការបដិសេធដោយធនាគារ (២) រក្សាស្ថានភាពប័ណ្ណ និងគណនីឲ្យនៅល្អ និង (៣) រាយការណ៍ជូនធនាគារជាបន្ទាន់ ដើម្បីព្យួរទុកប្រសិនបើប័ណ្ណបានបាត់ ឬត្រូវគេលួច ។ ជាងនេះទៀត អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថាបញ្ហាខាងក្រោមនេះអាចបង្កផលវិបាកដល់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ហើយក៏ពុំមែនជាការទទួលខុសត្រូវរបស់ធនាគារឡើយ៖

១) អាជីវករមិនទទួលយកប័ណ្ណឬផ្តល់ទំនិញឬសេវាកម្មដោយមូលហេតុណាមួយ
២) ម៉ាស៊ីនអេធីអឹមដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការពុំមានសាច់ប្រាក់គ្រប់គ្រាន់
៣) ឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការពុំមានដំណើរការល្អ
៤) សមតុល្យប័ណ្ណឬគណនីត្រូវបានបង្កកដោយមូលហេតុអ្វីមួយ
៥) ហេតុការណ៍ហួសពីការគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារក្នុងករណីប្រធានសក្តិ (ដូចជា អគ្គីភ័យ ទឹកជំនន់ កុំព្យូទ័រមានបញ្ហា ឬប្រព័ន្ធទំនាក់ទំនងមានដំណើរការមិនល្អ)
៦) ប្រតិបត្តិការមិនទទួលបានការអនុញ្ញាតដោយហេតុផលណាមួយដែលធនាគារគិតថាសមស្រប ។

ឈ) ការគ្រប់គ្រងប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

១) ទំនួលខុសត្រូវលើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណមិនបានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាព
ដើម្បីភាពងាយស្រួល និងផ្អែកតាមការអនុញ្ញាត និងនិយមចូលចិត្តរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ធនាគារអាចតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនកំណត់នូវចំនួន ប្រតិបត្តិការ និងទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដែលក្រោមចំនួនទាំងនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចនឹងមិនចាំបាច់វាយបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ ឬចុះហត្ថលេខាលើសក្ខីប័ត្រលក់ដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការឡើយ ។ ធនាគារនឹងទទួលរ៉ាប់រងក្នុងការជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណអំពីកំហិតទាំងនោះដែលខ្លួនបានកំណត់ជាមុនតាមតំណាក់កាល ។ បើសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលយកការរៀបចំនោះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណនឹងទទួលខុសត្រូវលើប្រតិបត្តិការ
ប័ណ្ណដែលគ្មានការផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពទាំងអស់ដោយរួមទាំងទំនួលខុសត្រូវលើប័ណ្ណបាត់ឬត្រូវបានលួច (ប្រតិបត្តិការទាំងឡាយកើតឡើងមុនការជូនដំណឹងដល់ធនាគារអំពីការបាត់ឬលួចនោះ) ។

២). ការទទួលខុសត្រូវចំពោះប័ណ្ណបាត់/ត្រូវបានលួច
ពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណមិនបានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពដូចបានចែងក្នុងមាត្រា (ឈ,១) នៃប្រការនេះ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណដឹងថាប័ណ្ណរបស់ខ្លួនត្រូវបានបាត់ ឬលួច ឬលេខសម្ងាត់ត្រូវបានបែកធ្លាយដោយពុំមានការអនុញ្ញាត នោះការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណចំពោះប្រតិបត្តិការប័ណ្ណមិនមានការអនុញ្ញាត ដែលធ្វើឡើងក្រោយពេលប័ណ្ណបាត់/ត្រូវបានលួច ឬការបែកធ្លាយលេខសម្ងាត់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតរហូតដល់ពេលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានជូនដំណឹងដល់ធនាគារត្រូវកំណត់ត្រឹមចំនួន និងទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការដែលបានកម្រិត ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណ (i) បានជូនដំណឹងជាបន្ទាន់ដល់ធនាគារ (ii) ជួយដល់ធនាគារក្នុងការទាមទារមកវិញនូវការចំណាយពីប័ណ្ណដែលមិនមានការអនុញ្ញាត (iii) ជួយបំពេញ និងផ្តល់របាយការណ៍ជូនមន្ត្រីនគរបាលព្រមទាំងភ្ជាប់ជាមួយនូវសេចក្តីបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការបាត់/លួចប័ណ្ណ ឬបែកធ្លាយលេខសម្ងាត់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតនោះ និងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀតដែលធនាគារត្រូវការ (iv) រហូតទាល់តែធនាគារប្រាកដថា ការបាត់/លួចប័ណ្ណនោះ ឬការបែកធ្លាយលេខសម្ងាត់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតនោះមិនមែនជាការធ្វេសប្រហែស ឬកំហុសរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

៣) សមតុល្យវិបារូបន៍
ផ្អែកតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនតែម្ខាង ធនាគារអនុញ្ញាតឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណចំណាយឬដកលើសពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីដែលខ្លួនមាន ហើយសមតុល្យលើសនេះត្រូវកំណត់ជាសមតុល្យ «វិបារូបន៍» ។ ធនាគារអាចនឹងគិតថ្លៃសេវា និងការប្រាក់លើសមតុល្យវិបារូបន៍នៅពេលណាក៏បាននៅលើប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ថ្លៃសេវា និងការប្រាក់លើស

មតុល្យវិបារូបន៍នេះនឹងត្រូវកាត់ចេញពីប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណរៀងរាល់ខែម្តង ឬនៅចន្លោះពេលណាមួយដែលធនាគារគិតថាសមស្រប ។ ធនាគារសូមរក្សាសិទ្ធិក្នុងការតម្រូវឲ្យទូទាត់ថ្លៃសេវា និងការប្រាក់លើសមតុល្យវិបារូបន៍ និងសមតុល្យវិបារូបន៍ជាបន្ទាន់ប្រសិនបើខ្លួនគិតថាចាំបាច់ ។

ញ) អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះសមតុល្យលើប័ណ្ណ/គណនីរបស់ខ្លួនដែលជំពាក់ធនាគារ រួមទាំងការចំណាយទាំងអស់ដែលបានកាត់ចូលឥណពន្ធក្នុងប័ណ្ណ/គណនីរបស់ខ្លួនដែលកើតចេញពីការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណស្របតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ និងកិច្ចព្រមព្រៀង ដទៃទៀតរវាងអ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងធនាគារ (ទោះជាម្នាក់ឯងឬរួមគ្នាជាមួយអ្នកកាន់ប័ណ្ណដទៃក៏ដោយ) ហើយត្រូវបង់ឲ្យធនាគារនូវចំនួនសាច់ប្រាក់ទាំងនោះទៅតាមការទាមទារជាដាច់ខាត ។

ដ) ភារកិច្ចត្រូវការពារការបាត់/លួច/ឆបោក
ប័ណ្ណជាទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ធនាគារហើយត្រូវប្រគល់ជូនធនាគារវិញតាមការស្នើសុំ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទុកដាក់ប័ណ្ណឲ្យបានល្អ និងធ្វើយ៉ាងណាកុំឲ្យលេខប័ណ្ណ/គណនី និងលេខសម្ងាត់ត្រូវបែកធ្លាយដល់បុគ្គលដទៃ ។ ប័ណ្ណត្រូវតែប្រើដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ដែលទទួលបានការជ្រើសតាំងតែប៉ុណ្ណោះ ហើយមិនត្រូវផ្ទេរឲ្យអ្នកដទៃឬដាក់ជាទ្រព្យបញ្ចាំដោយប្រការណាមួយឡើយ ។

ឋ) ករណីរកិច្ចក្នុងការជូនដំណឹងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ
អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារជាបន្ទាន់ បើសិន (i) ប័ណ្ណត្រូវបានបាត់/លួច/ខូច (ii) លេខសម្ងាត់ត្រូវបែកធ្លាយ (iii) មានព្រឹត្តិការណ៍ផ្សេងៗ ទៀតដែលនាំឲ្យមានការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និង/ឬសេវាអេឡិចត្រូនិកដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ។ ការជូនដំណឹងទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងប្រការនេះ ត្រូវធ្វើឡើងតាមរយៈសេវាបម្រើអតិថិជន ២៤ម៉ោង ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយប្រើព័ត៌មានទំនាក់ទំនងដែលមានចែងក្នុងប្រការ (១៤.១៧) របស់បញ្ញត្តិ និង លក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះស្រាប់ ។ បន្ទាប់ពីការជូនដំណឹង/ឬផ្តល់របាយការណ៍នោះ ធនាគារអាចព្យួរទុកប័ណ្ណនោះ និង/ឬសេវាអេឡិចត្រូនិក នៅពេលណាមួយក្នុងករណីពាក់ព័ន្ធ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណក៏ត្រូវជូនដំណឹងមកធនាគារប្រសិនបើព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនបានផ្លាស់ប្តូរក្នុងកំឡុងពេល០២សប្តាហ៍បន្ទាប់ពីការផ្លាស់ប្តូរ ។

ឌ) ការថែរក្សាប័ណ្ណ និង លេខសម្ងាត់
អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ថែរក្សាប័ណ្ណ និងលេខសម្ងាត់ដោយការប្រយ័ត្នខ្ពស់ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណជាអ្នកទទួលខុសត្រូវរាល់ប្រតិបត្តិការគ្មានការអនុញ្ញាតពីប័ណ្ណរបស់ខ្លួន រហូតទាល់តែអ្នកកាន់ប័ណ្ណជូនដំណឹងដល់ធនាគារអំពីការបាត់ឬលួចប័ណ្ណរបស់ខ្លួន ឬការបែកធ្លាយលេខសម្ងាត់របស់ខ្លួន ។ ជាងនេះទៀត ដោយសារតែប្រតិបត្តិការរបស់ប័ណ្ណអាចធ្វើទៅបានតាមរយៈការផ្តល់ហត្ថលេខា ការថែរក្សាប័ណ្ណដោយការប្រុងប្រយ័ត្នខ្ពស់មានសារៈសំខាន់ដល់ការទប់ស្កាត់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយគ្មានការអនុញ្ញាតនូវប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលណាម្នាក់ប្រើប័ណ្ណរបស់ខ្លួនដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការអ្វីឡើយ ។

៧. លក្ខខណ្ឌបន្ថែមសំរាប់ប័ណ្ណឥណពន្ធ

ក. ការភ្ជាប់គណនីជាមួយប័ណ្ណ
អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវផ្តល់គណនីណាមួយរបស់ខ្លួនឲ្យធនាគារដើម្បីតភ្ជាប់ជាមួយប័ណ្ណឥណពន្ធរបស់ខ្លួន ។ គណនីនេះហៅដោយខ្លីថា «គណនីប័ណ្ណ» ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអនុញ្ញាតឲ្យធនាគារភ្ជាប់គណនីនោះជាមួយប័ណ្ណ និងចុះឥណពន្ធ ឬឥណទានពេលប្រតិបត្តិការកើតឡើង ។ ក្នុងការរៀបចំរបៀបនេះ សមតុល្យគណនីក៏អាចហៅដោយសន្មតថា «សមតុល្យប័ណ្ណ» ទៅវិញទៅមកបានផងដែរ ។

ខ. សមតុល្យគណនី
សមតុល្យគណនីត្រូវបានរក្សា កត់ត្រា និងគ្រប់គ្រងដោយប្រព័ន្ធរបស់ធនាគារ ។ រាល់ពេលប្រតិបត្តិការប័ណ្ណកើតឡើង អ្នកកាន់ប័ណ្ណផ្តល់សិទ្ធិឲ្យធនាគារកាត់នូវសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះ និងថ្លៃសេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធពីសមតុល្យគណនីដោយគ្មានជំទាស់ឡើយ ។ ក្នុងន័យនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវធ្វើ ឬប៉ុនប៉ងធ្វើប្រតិបត្តិការឲ្យលើសពីសមតុល្យគណនីជាដាច់ខាត ។

គ) ការប្តូរគណនីតភ្ជាប់

បើសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណស្នើសុំឲ្យធនាគារកំណត់គណនីប័ណ្ណថ្មីរបស់ខ្លួនជំនួសឲ្យគណនីប័ណ្ណបច្ចុប្បន្នរបស់ខ្លួន ហើយធនាគារបានអនុម័តតាមសំណើដែរនោះ គណនីដែលបានកំណត់ដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណនឹងក្លាយជាគណនីដែលត្រូវបានកំណត់សំរាប់តភ្ជាប់ប័ណ្ណ (ចាប់ពីនេះតទៅត្រូវហៅថា «គណនីប័ណ្ណ») ។ ធនាគារអាចកំណត់ពេលវេលាដែលខ្លួនត្រូវជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណអំពីការផ្លាស់ប្តូរនោះបានចូលជាធរមាន ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអនុញ្ញាតឲ្យធនាគារផ្ទេររាល់សាច់ប្រាក់បង្កកទាំងអស់ពីគណនីប័ណ្ណមុនទាំងឡាយទៅគណនីប័ណ្ណថ្មីដោយឥតជំទាស់អ្វីឡើយ ។

ឃ) ការបំរុងទុកសមតុល្យគណនីប័ណ្ណ

លុះត្រាតែមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីធនាគារ ធនាគារមានសិទ្ធិបង្ខាំងទុកនូវសមតុល្យគណនីប័ណ្ណរហូតដល់កៅសិប (៩០) ថ្ងៃបន្ទាប់ពីថ្ងៃបិទគណនីប័ណ្ណ (ទោះជាការបិទដោយធនាគារ ឬអ្នកកាន់ប័ណ្ណក៏ដោយ) ។ សិទ្ធិរបស់ធនាគារបន្ទាប់ពីការបិទគណនីប័ណ្ណនឹងត្រូវបន្តជាប្រក្រតីរហូតទាល់តែសមតុល្យវិបារូបន៍ ថ្លៃសេវាវិបារូបន៍ ការប្រាក់លើសមតុល្យវិបារូបន៍(បើមាន) ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទាំងឡាយដែលទទួលបានមុន និងក្រោយការបិតឬបញ្ឈប់គណនីប័ណ្ណ ត្រូវបានផាត់ទាត់ទាំងស្រុង ។ ការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងអ្នកប្រើប័ណ្ណដទៃទៀត(បើមាន)នឹងបន្តរហូតទាល់តែកាតព្វកិច្ចទាំងឡាយរបស់ពួកគេត្រូវបានបំពេញយ៉ាងពេញលេញ ។ ប្រសិនបើសមតុល្យគណនីប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនគ្រប់គ្រាន់សំរាប់ផាត់ទាត់សាច់ប្រាក់ដែលជំពាក់ធនាគារ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវដាក់ថវិកាបន្ថែមរហូតទាល់តែចំនួននោះត្រូវបានទទួលគ្រប់គ្រាន់ដោយធនាគារ ។

ង) ការប្រើគណនីប័ណ្ណរួមគ្នា

ម្ចាស់គណនីនីមួយៗអាចស្នើសុំឲ្យធនាគារចេញប័ណ្ណផ្សេងទៀតដល់បុគ្គលដែលខ្លួនជ្រើសតាំងឲ្យប្រើប័ណ្ណ រួចតភ្ជាប់វាជាមួយនឹងគណនីដែលខ្លួនកាន់កាប់តែម្នាក់ឯងនោះ ដែលជាការរៀបចំមួយធ្វើឲ្យគណនីដែលបានកំណត់ក្លាយជាគណនីប័ណ្ណរួម ។ ក្នុងកាលៈទេសៈនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណបន្ទាប់ពុំមែនជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណរងទេប៉ុន្តែក៏ជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណមេម្នាក់ដែរ ហើយម្ចាស់គណនីនោះនឹងនៅមានសិទ្ធិគ្រប់យ៉ាងក្នុងការគ្រប់គ្រងគណនីរបស់ខ្លួនស្របតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌទាំងឡាយអនុវត្តចំពោះគណនីនោះ ។ ទោះជាយ៉ាងដូច្នេះក៏ដោយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលជាម្ចាស់គណនី នឹងទទួលខុសត្រូវទៅតាមកម្រិត ដែលបានចែងបន្ថែមខាងលើក្នុងមាត្រា (ឃ) នៃប្រការនេះ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណទាំងអស់របស់គណនីប័ណ្ណរួមត្រូវទទួលខុសត្រូវរួម និងដោយឡែកចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ។

៨. លក្ខខណ្ឌបន្ថែមសំរាប់ប័ណ្ណឥណពន្ធបុរេហិរញ្ញប្បទាន

ក. ការបញ្ចូលទឹកប្រាក់ទៅក្នុងប័ណ្ណ

នៅគ្រប់ពេលបន្ទាប់ពីប័ណ្ណត្រូវបានចេញឲ្យប្រើប្រាស់ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចបញ្ចូលទឹកប្រាក់បន្ថែមទៅក្នុងប័ណ្ណបាននៅតាមបញ្ជរ អេធីអឹម កម្មវិធីធនាគារចល័ត គេហទំព័រ និង/ឬ បណ្តាញភ្នាក់ងាររបស់ធនាគារបាន ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវគោរពតាមកម្រិតសាច់ប្រាក់ និងបង់ថ្លៃសេវាកម្មដែលធនាគារបានកំណត់នៅរាល់ពេលបញ្ចូលទឹកប្រាក់ទៅក្នុងប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណឯកភាពបង្ហាញប័ណ្ណ និងអត្តសញ្ញាណតាមការស្នើសុំដើម្បីបំពេញប្រតិបត្តិការដាក់សាច់ប្រាក់ ។

ខ. សមតុល្យប័ណ្ណ

សមតុល្យប័ណ្ណត្រូវបានរក្សា កត់ត្រា និងគ្រប់គ្រងដោយប្រព័ន្ធរបស់ធនាគារ ។ រាល់ពេលប្រតិបត្តិការប័ណ្ណកើតឡើងអ្នកកាន់ប័ណ្ណផ្តល់សិទ្ធិឲ្យធនាគារកាត់នូវសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះ និង ថ្លៃសេវាកម្មពីសមតុល្យប័ណ្ណដោយគ្មានជំទាស់ឡើយ ។ ក្នុងន័យនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវធ្វើឬប៉ុនប៉ងធ្វើប្រតិបត្តិការឲ្យលើសពីសមតុល្យប័ណ្ណជាដាច់ខាត ។

៩. ប័ណ្ណរង

អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេអាចស្នើសុំធនាគារបោះផ្សាយប័ណ្ណរងឲ្យបុគ្គលណាម្នាក់ដែលខ្លួនជ្រើសរើស ។ ធនាគារអនុញ្ញាតឲ្យតែមូលដ្ឋានប័ណ្ណមេប៉ុណ្ណោះដើម្បីផ្តល់លំនៅដល់ប័ណ្ណរង ។ បុគ្គលដែលទទួលបានការជ្រើសរើសឲ្យប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរងត្រូវស្នើសុំប័ណ្ណដោយឡែកពីធនាគារដោយមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេ ។ តាមជម្រើសនេះ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេត្រូវ (ក.) អនុញ្ញាតដោយឥតប្រែក្រឡះឲ្យប័ណ្ណរងធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដោយការកាត់ចេញពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីមួយណាក៏បាន

ឲ្យតែមាន (ខ.) ទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរង និងការបំពានទាំងឡាយរបស់បុគ្គលដែលខ្លួនអនុញ្ញាតឲ្យប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរង (គ.) ជូនដំណឹងដល់ធនាគារឲ្យបិទប័ណ្ណជាបន្ទាន់ប្រសិនបើខ្លួនលែងអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលដែលប្រើប័ណ្ណរងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបន្តទៅទៀត ហើយត្រូវប្រគល់ប័ណ្ណទាំងនោះមកធនាគារវិញ (ឃ.) ត្រូវដោះស្រាយបញ្ចប់ឲ្យជ្រះស្រឡះនូវបន្ទុកហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណរងដែលកើតឡើងមុនការបិទប័ណ្ណរងនោះ ។

១០. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជាមួយកម្មវិធីធនាគារចល័ត

ក. ការចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់

ធនាគារជាអ្នកកំណត់ (១.) ប្រភេទប័ណ្ណដែលអាចចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័តបាន (២.) ឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ប័ណ្ណលើសពីមួយ ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានស្ថានភាពល្អជាមួយធនាគារ ។ ធនាគារមានសិទ្ធិជំទាស់សំណើសុំចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ព្យួរទុកគណនី បិទ លុប បដិសេធ ឬដកសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដែលបានចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័តរួចហើយ ។ ធនាគារពុំទទួលខុសត្រូវចំពោះការចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ពុំបានសំរេចដោយមូលហេតុណាមួយដែលធនាគារមិនអាចគ្រប់គ្រងបាននោះឡើយ ។

ខ. ការផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

ដើម្បីប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័តបាន អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវ (១.) ចុះឈ្មោះលេខទូរស័ព្ទឲ្យធនាគារបញ្ជូនពាក្យសម្ងាត់ប្រើបានម្តង «ពបម» ដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណក្នុងកំឡុងពេលធ្វើការចុះឈ្មោះ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវវាយបញ្ចូល «ពបម» ដើម្បីបំពេញបញ្ចប់ការចុះឈ្មោះ និងម្យ៉ាងទៀតគឺដើម្បីផ្ទៀងផ្ទាត់ យថាភាពរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (២.) អ្នកកាន់ប័ណ្ណចូលទៅកាន់កម្មវិធីជាមួយវិធានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពដែលខ្លួនបានជ្រើសរើស ឧទាហរណ៍ ការផ្តិតក្រយ៉ៅម្រាមដៃ ឬបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ (៣.) វាយបញ្ចូលលេខសម្ងាត់រាល់ពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ ។ ក៏ប៉ុន្តែ ធនាគារអាចកំណត់សាច់ប្រាក់ និង/ឬចំនួនប្រតិបត្តិការដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនចាំបាច់វាយបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ (៤.) ទទួលខុសត្រូវរាល់វិបាកទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងប័ណ្ណដែលកើតឡើងពីការប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ ទោះជាពុំបានប្រើលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់ឬវិធានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពផ្សេងៗក៏ដោយ ។

គ. ការប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័ត

១. កម្មវិធីធនាគារចល័តជាសេវាកម្មមួយក្នុងចំណោមសេវាអេឡិចត្រូនិកទាំងឡាយរបស់ធនាគារ ដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចទាញយកបានពីកន្លែងដែល ធនាគារបានឬនឹងកំណត់ តម្លើងវានៅលើឧបករណ៍របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដូចជាទូរស័ព្ទដៃ និងប្រើវាដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ។

២. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជាមួយនឹងកម្មវិធីធនាគារចល័តទាមទារឲ្យមានការរក្សាទុកព័ត៌មានប័ណ្ណនៅលើឧបករណ៍ និងសំភារៈបន្ទាប់បន្សំនានា ។ ធនាគារពុំទទួលខុសត្រូវឡើយចំពោះការប្រើប្រាស់មិនសមស្របនូវ ឬឧបទ្ទវហេតុកើតឡើងចំពោះព័ត៌មានប័ណ្ណទាំងនោះ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរឹងនូវព័ត៌មានទាំងនោះព្រមទាំងធានាសន្តិសុខដល់ឧបករណ៍ទាំងនោះ និងមិនត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលណាម្នាក់ប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ខ្លួនធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណជាដាច់ខាត ។

៣. អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវ (ក.) លុបចោលកម្មវិធីធនាគារចល័ត និងព័ត៌មានប័ណ្ណដែលពាក់ព័ន្ធ ប្រសិនបើខ្លួនឈប់ប្រើឧបករណ៍នោះ (ខ.) រាយការណ៍
មកធនាគារជាបន្ទាន់ប្រសិនបើបាត់ឧបករណ៍ហើយត្រូវផ្តល់លេខទូរស័ព្ទ និងលេខប័ណ្ណ និងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត បើធនាគារត្រូវការតាមលេខទូរស័ព្ទសេវាអតិថិជន ២៤ ម៉ោងរបស់ធនាគារ (គ.) តម្លើងកម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ និងចុះឈ្មោះប័ណ្ណប្រើប្រាស់តែលើឧបករណ៍ដែលខ្លួនជឿថា ពុំមានការបំពានផ្នែកសន្តិសុខតែប៉ុណ្ណោះ ។ ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ ខូចខាត ឬការចំណាយទាំងឡាយបណ្តាល មកពីការបំពានរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមប្រការនេះឡើយ ។

៤. ដើម្បីដំណើរការកម្មវិធីធនាគារចល័តត្រូវការរលកធាតុអាកាសសំរាប់នាំសញ្ញាណតាមបណ្តាញមាន ឬគ្មានខ្សែ ដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវគិតអំពីការចំណាយ ការប្រើប្រាស់អាចនៅមានកម្រិត ការទទួលបានសេវាមិនគ្រប់គ្រាន់ ឬការរឹតបន្តឹងផ្សេងៗអាចជាហេតុប៉ះពាល់ដល់ដំណើរការកម្មវិធីធនាគារចល័ត ។ ធនាគារពុំអាចគ្រប់គ្រងបច្ច័យទាំងនេះបានឡើយ

ហើយក៏ពុំទទួលខុសត្រូវលើវិបាកទាំងឡាយកើតចេញពីបច្ច័យទាំងនេះបានដែរ ។ជាងនេះទៀតធនាគារពុំធានាថាកម្មវិធីធនាគារ ចល័តរបស់ខ្លួនតែងតែមានដំណើរការល្អហើយបំពេញរាល់មុខងារទាំងឡាយបានពេញលេញដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការ ឬអាជីវករជានិច្ចជាកាលអាចឲ្យទូទាត់តាមកម្មវិធីធនាគារចល័ត ឬវាបំពេញតាមបំណងប្រាថ្នាគ្រប់យ៉ាងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ដោយគ្មានរអាក់រអួលឡើយ ។

៥. ធនាគារអាចកំណត់ចំនួន និងសាច់ប្រាក់ប្រតិបត្តិការ ម៉ោងពេលធ្វើធុរកិច្ច ឬប្រភេទបរិក្ខារ និងសេវាដែលខ្លួនដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់នៅពេលណាក៏បាន ដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

៦. អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលកើតឡើងពីការប្រើប្រាស់ ឬ រកឃើញថាបានប្រើកម្មវិធីធនាគារចល័តដោយបុគ្គលណាម្នាក់ ទោះជាមានឬគ្មានការអនុញ្ញាត ការដឹងឮ ឬការយល់ព្រមរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណក៏ដោយ ហើយមិនត្រូវទាមទារពីធនាគារនូវប្រតិបត្តិការទាំងឡាយណាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់កម្មវិធីនោះឡើយ ។

៧. ធនាគារអាចនៅពេលណាមួយក៏បាន ដោយពុំចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ/អ្នកប្រើប្រាស់ និងដោយពុំចាំបាច់ជំរាបពីមូលហេតុ និងដោយគ្មានការទទួលខុសត្រូវចំពោះការលំបាក ការបាត់បង់ ការខូចខាត ឬការបង្ករបួសដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ/អ្នកប្រើប្រាស់ ឬភាគីទី៣ (១)កម្រិត ព្យួរទុក ឬបញ្ឈប់មុខងាររបស់កម្មវិធីធនាគារចល័តខ្លះ ឬទាំងស្រុង (២) មិនអនុញ្ញាត ឬអនុញ្ញាតដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌខាងលើនេះតាមតែធនាគារគិតថាសមស្រប (៣) ដកយក ឬព្យួរទុកសិទ្ធិឬអំណាចរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ/អ្នកប្រើប្រាស់មិនឲ្យប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័ត ឬ(៤) រឹបយកប័ណ្ណ /លេខសម្ងាត់ ។

៨. ការទាមទារចំពោះប្រតិបត្តិការមានជម្លោះជាមួយភាគីប្រតិបត្តិការត្រូវដោះស្រាយរវាងអ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងភាគីប្រតិបត្តិការ ។ ធនាគារអាចដោះស្រាយ វិវាទជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមដំណើរការនៃការដោះស្រាយវិវាទ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណនឹងមិនធ្វើការទាមទារអ្វីពីធនាគារជាដាច់ខាត ។

១១. ការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ/គណនី

១. សិទ្ធិរបស់ធនាគារក្នុងការបញ្ឈប់

ធនាគារអាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ/គណនី ឬសេវាអេឡិចត្រូនិកនៅពេលណាមួយក៏បាន ដោយពុំចាំបាច់ជំរាបពីមូលហេតុ និង/ឬជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណឡើយ ។ បើសិនប័ណ្ណ/គណនីត្រូវបានបញ្ឈប់ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ ឬប៉ុនប៉ងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និង/ឬលេខសម្ងាត់ជាដាច់ខាត បើមិនដូច្នោះទេការប៉ុនប៉ងនោះត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការឆបោក ហើយត្រូវប្រឈមនឹងផ្លូវច្បាប់ស្របតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ធនាគារ ។ ធនាគារអាចនឹងស្នើសុំផងដែរឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណប្រគល់ប័ណ្ណមកវិញហើយនឹងមិនសងវិញនូវថ្លៃសេវាទាំងឡាយដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានបង់ឡើយ ។

២. សិទ្ធិរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណក្នុងការបញ្ឈប់

អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណគណនី ឬសេវាអេឡិចត្រូនិកនៅពេលណាមួយក៏បាន ដោយត្រូវជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់ធនាគារ និងត្រូវប្រគល់ប័ណ្ណ (ដែលត្រូវកាត់តាមទទឹងជាច្រើនកំណាត់ និងបំផ្លាញឈីបរបស់វាចោល) ជូនធនាគារវិញ ។ ក្រោយពីខ្លួនបានបញ្ឈប់ប័ណ្ណ/គណនី អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ឬប៉ុនប៉ងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និង/ឬលេខសម្ងាត់ជាដាច់ខាត បើមិនដូច្នោះទេ ការប៉ុនប៉ងនោះត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការឆបោកហើយត្រូវប្រឈម ផ្លូវច្បាប់ស្របតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ធនាគារ ។ ធនាគារនឹងមិនសងវិញនូវថ្លៃសេវាទាំងឡាយដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានបង់ឡើយ ។

៣. កាតព្វកិច្ចពេលមានការបញ្ឈប់

បន្ទាប់ពីការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់/គណនីដោយមូលហេតុអ្វីក៏ដោយ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមិនត្រូវបន្តប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់ខ្លួនឡើយ ។ កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកកាន់ ប័ណ្ណនឹងបន្តហើយធនាគារមានសិទ្ធិកាត់ចេញពីប័ណ្ណ/គណនី ឬគណនីផ្សេងទៀតដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានបើកជាមួយធនាគារនូវថ្លៃសេវាលើសមតុល្យវិបារូបន៍ ក៏ដូចជាប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទាំងឡាយដែលកើតឡើងនៅមុន និងក្រោយការបញ្ឈប់ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (និងអ្នកប្រើប័ណ្ណដទៃទៀតបើរក្សាឈ្មោះនៅជាមួយធនាគារ) នៅតែទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះធនាគារ រហូតទាល់តែប្រតិបត្តិការទាំងនោះ សមតុល្យវិបារូបន៍ និង/ឬថ្លៃសេវាវិបារូបន៍ដែលត្រូវគិតតាមមាត្រាស្ដីអំពី «សមតុល្យវិបារូបន៍» ត្រូវបានបង់ជូនធនាគារគ្រប់ចំនួន ។

១២. ការរក្សាការសម្ងាត់ និងការទម្លាយព័ត៌មាន

ក) ធនាគារទទួលខុសត្រូវក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់នូវព័ត៌មានទាំងឡាយអំពីប័ណ្ណ អ្នកកាន់ប័ណ្ណ និងប្រតិបត្តិការជាមួយនឹងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត ។ ទោះជាយ៉ាងដូច្នេះក៏ដោយ ធនាគារមានសិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចទម្លាយព័ត៌មានទាំងឡាយរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដោយមិនចាំបាច់សុំការយល់ព្រមជាមុនពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណដើម្បី (i.) ជួយដល់ភាគីដែលចូលរួមក្នុងប្រតិបត្តិការផ្តល់សេវាអេឡិចត្រូនិក និងអ្នកកាន់ប័ណ្ណបំពេញប្រតិបត្តិការ (ដោយមិនកម្រិតត្រឹមប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុឡើយ) (ii.) បំពេញកាតព្វកិច្ចតាមផ្លូវច្បាប់របស់ធនាគារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាកម្ម និង/ឬផលិតផលទាំងឡាយរបស់ធនាគារដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (iii.) ឆ្លើយតបតាមការស្នើសុំព័ត៌មានអំពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណពីសំណាក់និយតករ និងអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចទាំងឡាយ (iv.) រកទីផ្សារ និងជំរុញផលិតផល/សេវាកម្មដោយបុគ្គល ឬស្ថាប័នណាមួយទោះជាសហការជាមួយធនាគារដោយផ្ទាល់ ឬដោយ ប្រយោលក្តី (v.) មើលខុសត្រូវអត្ថប្រយោជន៍ជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ទារ ឬប្រមូលជំនួសឲ្យធនាគារនូវការទូទាត់សងសាច់ប្រាក់ជំនួសអ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណនៅជំពាក់ធនាគារ ដោយបុគ្គលណាម្នាក់ អង្គភាព ឬស្ថាប័នណាមួយ (vi.) ប្រើប្រាស់សេវាអេឡិចត្រូនិចដោយបុគ្គលណាម្នាក់ដែលអាចជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណឬអ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ (vii.) បញ្ជូន ឬបញ្ចេញការទំនាក់ទំនងទៅកាន់អាសយដ្ឋានចុងក្រោយ ឬអាសយដ្ឋានដទៃទៀតរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណលើកំណត់ត្រារបស់ធនាគារ ដោយបុគ្គល ឬស្ថាប័នដែលធនាគារអញ្ជើញឲ្យចូលរួមផ្តល់សេវាកម្ម ។ ជាគោលបំណងនៃប្រការនេះការទំនាក់ទំនងត្រូវរួមបញ្ចូលលិខិតស្នាមគ្រប់ប្រភេទ និងអត្ថបទឃោសនាពាណិជ្ជកម្មផងដែរ (រួមទាំងសារទាំងឡាយបោះពុម្ពលើស្រោមសំបុត្រដែលមានជាមួយឈ្មោះ និងម៉ាករបស់ធនាគារ) និង (vii.) បំពេញតាមតម្រូវការរបស់ក្រុមហ៊ុនប័ណ្ណដែលធនាគារជាសមាជិកក្នុងទម្រង់ណាមួយ និងភាគីទី៣ទាំងឡាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាកម្ម ឬផលិតផលដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ដូចជា(ប៉ុន្តែមិនកម្រិតត្រឹម) ការផ្តល់លេខទូរស័ព្ទរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលបានចុះបញ្ជីប្រើប្រាស់ជាមួយធនាគារទៅឲ្យភាគីទី៣ដើម្បីបញ្ជូនលេខសម្ងាត់ប្រើបានម្តងទៅ
ឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណបំពេញប្រត្តិបត្តការតាមអ៊ីនធឺណិត ឬប្រតិបត្តិការដទៃទៀត និងកាតព្វកិច្ចតាមផ្លូវច្បាប់ផ្សេងៗរបស់ពួកគេ ។

ខ) អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថា (១) អាចមានការទម្លាយព័ត៌មានដោយអចេតនាដោយធនាគារ ឬមន្ត្រីណាម្នាក់របស់ខ្លួននៅពេលកំពុងផ្តល់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដែលធ្វើឬគិតថាបានធ្វើដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ហើយអ្នកកាន់ប័ណ្ណយល់ព្រមចំពោះការទម្លាយព័ត៌មានដោយអចេតនានោះ និង (២) អ្នកផ្គត់ផ្គង់ឧបករណ៍និងផ្នែកទន់ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មអ្នកផ្គត់ផ្គង់ប្រព័ន្ធ (រួមទាំងប៉ុន្តែមិនកម្រិតត្រឹមអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាទូរគមនាគមន៍ អ្នកផ្គត់ផ្គង់កម្មវិធីដំណើរការអ៊ីនធឺណិត អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មអ៊ីនធឺណិត) និងភាគីទី៣ ទាំងឡាយអាចទទួលបាន ឬមានលទ្ធភាពទទួលបានព័ត៌មានដែលបញ្ជូនតាមប្រព័ន្ធដែលពាក់ព័ន្ធនានាដូច្នេះអ្នកកាន់ប័ណ្ណឯកភាពថានឹងមិនតម្រូវឲ្យធនាគារទទួលខុសត្រូវចំពោះការទម្លាយព័ត៌មានតាមរបៀបនេះដោយប្រការណាមួយឡើយ ។

គ) ស្របតាមការអនុញ្ញាតឲ្យទម្លាយព័ត៌មានតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ទាំងធនាគារ ឬមន្ត្រីរបស់ខ្លួនណាម្នាក់គ្មានការទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ឬខូចខាតទាំងឡាយ ដែលអាចកើតមានដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដោយបណ្តាលមកពីការទម្លាយព័ត៌មានទាំងនោះឡើយ ។

ឃ) អ្នកកាន់ប័ណ្ណយល់ព្រមសហការជាមួយ និងផ្តល់ដល់ធនាគារនូវព័ត៌មានឬឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ/គណនី ឬសេវាអេឡិចត្រូនិចដែលធនាគារបានស្នើសុំដ៏សមស្របដើម្បីប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងស៊ើបអង្កេតឬដោះស្រាយវិវាទ ។

១៣. ច្បាប់គ្រប់គ្រង និងការដោះស្រាយជម្លោះ

បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះតាក់តែងឡើង និងបកស្រាយអនុលោមទៅតាមច្បាប់ទាំងឡាយនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។ រាល់វិវាទការទាមទារទាំងឡាយដែលកើតចេញពីការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និងការបកស្រាយផ្ទុយនឹងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ត្រូវដោះស្រាយដោយការយោគយល់គ្នា និងក្នុងករណីមិនអាចដោះស្រាយបាន ជម្លោះនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ចនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។

១៤. បញ្ញត្តិទូទៅ

១៤.១ សោហ៊ុយ និងការចំណាយផ្សេងៗ

ក). សោហ៊ុយ និងការចំណាយគិតដោយម្ចាស់ឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណ: សំរាប់ព័ត៌មានលំអិត សូមមើលថ្លៃសេវាកម្មដែលបោះផ្សាយចុងក្រោយ ។ ប្រតិបត្តិការតាមទូរ ATM ឬឧបករណ៍ទទួលប័ណ្ណ(POS terminal) ដែលមិនមែនជារបស់ធនាគារអាចនឹងត្រូវគិត

ថ្លៃសេវាបន្ថែមដោយភាគីប្រតិបត្តិការដែលផ្តល់សេវាកម្មនោះ ហើយធនាគារមិនអាចចេញជំនួសអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានឡើយ ។ បើត្រូវគិត តម្លៃសេវាបន្ថែមពីលើនេះនឹងត្រូវកាត់ចេញដោយផ្ទាល់ពីសមតុល្យប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

ខ). សោហ៊ុយ និងការចំណាយគិតដោយភាគីបំប្លែងប្រតិបត្តិការៈ មុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ អ្នកកាន់ប័ណ្ណគួរពិនិត្យសមតុល្យប័ណ្ណ និង ស្ថានភាពប័ណ្ណ/គណនីរបស់ខ្លួនដើម្បីឲ្យប្រាកដថាមានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់ និងស្ថានភាពប័ណ្ណ/គណនីល្អសំរាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ថាការខកខានមិនបានធ្វើដូច្នេះ គឺជាការធ្វេសប្រហែសរបស់ខ្លួនដែលបណ្តាលឲ្យភាគីចូលរួមបំប្លែងប្រតិបត្តិការគិតកម្រៃបន្ថែមពីធនាគារ (ឧទាហរណ៍ កម្រៃបំប្លែងប្រតិបត្តិការ និងការជាកពិន័យដោយសារតែប័ណ្ណពុំមានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់ឬស្ថានភាពប័ណ្ណ/គណនីមិនល្អ) ។ ក្នុងស្ថានភាពនេះ ធនាគារតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនអាចប្រមូលថ្លៃនោះពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណមកវិញ ។

១៤.២ ការកែប្រែកម្រៃផ្សេងៗ

ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការបន្ថែម លុបចោល ឬផ្លាស់ប្តូរកម្រៃណាមួយ (ហៅជារួមថា «ការកែប្រែកម្រៃ») តាមតែខ្លួនគិតថាសមស្រប ។ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណមុននឹងការកែប្រែកម្រៃនោះចូលជាធរមាន ទៅតាមសាខា គេហទំព័រ កម្មវិធីធនាគារចល័ត ប្រព័ន្ធសារខ្លី ឬច្រកទំនាក់ទំនងឬផ្សព្វផ្សាយណាមួយដែលធនាគារគិតថាអាចអនុវត្តបាន ។ ដើម្បីកុំឲ្យមានការសង្ស័យ អ្នកកាន់ប័ណ្ណគួរសាកសួរមកធនាគារឬចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ធនាគារដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានចុងក្រោយអំពីកម្រៃផ្សេងៗដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវបង់មុននឹងធ្វើប្រតិបត្តិការ ។ បន្ទាប់ការជូនដំណឹងចូលជាធរមានធនាគារចាត់ទុកថាអ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលបានការជូនដំណឹងនោះ និងយល់ដឹងអំពីការកែប្រែកម្រៃនោះ ។ ធនាគារនឹងមិនសងឬកែតម្រូវរាល់កម្រៃដែលបានគិតពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណវិញឡើយ បន្ទាប់ពីការកែប្រែកម្រៃនោះបានចូលជាធរមាន ។

១៤.៣ ការប្រគល់ទំនិញវិញ និងការទទួលសំណង

ក). ប្រសិនបើប្រតិបត្តិការណាមួយត្រូវបានអាជីវករដែលពាក់ព័ន្ធយល់ព្រមផ្តល់សំណងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ(ទោះបីជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវឬមិនត្រូវប្រគល់ទំនិញឲ្យអាជីវករវិញក្តី) ធនាគារនឹងបញ្ចូលទឹកប្រាក់សំណងនោះទៅក្នុងប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណវិញក្នុងរយៈពេល ០៥ ថ្ងៃធ្វើការ (មិនគិតថ្ងៃឈប់សំរាក និងថ្ងៃចុងសប្តាហ៍) គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលធនាគារទទួលបានសំណងនោះ ។

ខ). ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណបិទប័ណ្ណហើយទាមទារឲ្យធនាគារសងសមតុល្យដែលនៅសល់លើប័ណ្ណ អ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណត្រូវមកកាន់សាខាធនាគារឬទំនាក់ទំនងមកកាន់សេវាបម្រើអតិថិជនរបស់ធនាគារដើម្បីទទួលបានប្រាក់សំណងនោះ ។

១៤.៤ អត្រាប្តូរប្រាក់

ធនាគារបោះផ្សាយប័ណ្ណសំរាប់ប្រើប្រាស់ជាមួយរូបិយប័ណ្ណដុល្លារសហរដ្ឋអាមេរិក ឬ ប្រាក់រៀលរបស់ខ្មែរ និង/ឬរូបិយប័ណ្ណផ្សេងៗទៀតដែលធនាគារជូនដំណឹងដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមពេលវេលាសមស្រប ។ ក្នុងករណីរូបិយប័ណ្ណប្រតិបត្តិការខុសពីរូបិយប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណ ធនាគារឬភាគីប្រតិបត្តិការនឹងប្តូរទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការនោះទៅជារូបិយប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណ មុននឹងដាក់បញ្ចូលទៅក្នុង ឬកាត់ពីប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ប្រសិនបើបានបំពេញប្រតិបត្តិការដែលរូបិយប័ណ្ណរបស់វាខុសពីរូបិយប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណ នោះមានន័យថា អ្នកកាន់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ និងទទួលយកនូវអត្រាប្តូរប្រាក់ទាំងឡាយរបស់រូបិយ ប័ណ្ណប្រតិបត្តិការនោះព្រមទាំងកម្រៃប្តូរប្រាក់ដែលធនាគារបានកំណត់ឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវបង់ ។

១៤.៥ ឯកសារប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ

១) នៅពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវប្រមូល និងរក្សាទុកនូវឯកសារត្រឹមត្រូវផ្សេងៗដូចជា វិក្កយបត្រ សំបុត្រកក់ប្រាក់ បង្កាន់ដៃទទួល/បង់ប្រាក់ លិខិតធានា កិច្ចសន្យា លិខិតផ្តល់តណទាន/បញ្ចុះតម្លៃ កាលវិភាគទូទាត់ និង/ឬអ្វីៗដែលត្រឹមត្រូវ និងពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការ (ហើយអាចប្រមូលយក និងរក្សាទុកបាន) ។ ឯកសារទាំងអស់នេះហៅជារួមថា «**ឯកសារប្រតិបត្តិការ**» ហើយអ្នកកាន់ប័ណ្ណយល់យ៉ាងជ្រាលជ្រៅថា វាជួយឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រតិបត្តិការ និងប្រើជាភស្តុតាងក្នុងវិវាទដែលអាចកើតចេញពីប្រតិបត្តិការដែលពាក់ព័ន្ធ ។ ការខកខានមិនបានប្រមូល និងរក្សាទុកឬការប្រមូល ឬរក្សាទុកមិនគ្រប់គ្រាន់នូវឯកសារប្រតិបត្តិការជាការធ្វេសប្រហែសរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ហើយធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះវិបាកដែលកើតមានឡើយ ។

២) ឯកសារទាំងឡាយក្នុងទម្រង់ជាអេឡិចត្រូនិក ឬក្រដាសដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដោយមានភ្ជាប់ហត្ថលេខា ឬត្រូវបានផ្ទៀងផ្ទាត់យថាភាពដោយប្រើលេខ/កូដ/ពាក្យសម្ងាត់របស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ នឹងត្រូវចាត់ទុកថាភស្តុតាងត្រឹមត្រូវពេញលេញ និងជាការទទួលខុសត្រូវគ្រប់យ៉ាងទាំងស្រុងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារភ្លាមប្រសិនបើខ្លួនរកឃើញកំហុសនៅលើរបាយការណ៍ប័ណ្ណ/គណនី ។ ប្រសិនបើខកខានពុំបានជូនដំណឹងដល់ធនាគារក្នុងកំឡុង ៦០ថ្ងៃគិតចាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការទេ នោះព័ត៌មានទាំងឡាយនៅលើរបាយការណ៍ប័ណ្ណ/គណនីទាំងនោះនឹងត្រូវចាត់ទុកថាត្រឹមត្រូវ និងអវសានហើយអ្នកកាន់ប័ណ្ណជាអ្នកទទួលខុសត្រូវទាំងអស់ ។

១៤.៦ របាយការណ៍ប័ណ្ណ និងការទំនាក់ទំនង

អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចស្នើសុំរបាយការណ៍ប័ណ្ណរបស់ខ្លួនជាទម្រង់អេឡិចត្រូនិចឬក្រដាសពីធនាគារបាន ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណមេអាចស្នើសុំរបាយកាណ៍ប័ណ្ណរងដែលនៅក្រោមការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនបាន ក៏ប៉ុន្តែធនាគារមិនអនុញ្ញាតឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណរងស្នើសុំរបាយកាណ៍ប័ណ្ណមេទេឡើយ ។ ធនាគារអាចតម្រូវឲ្យ

អ្នកកាន់ប័ណ្ណបង់កម្រៃស្នើសុំរបាយការណ៍ប័ណ្ណ និងបញ្ជូនរបាយការណ៍ប័ណ្ណជូនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណតាម (១) សាខាណាមួយរបស់ធនាគារដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានស្នើសុំមកធនាគារដើម្បីងាយស្រួលប្រមូលយក (២) ឬអ៊ីម៉ែល ឬទូរសារដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានស្នើសុំមកធនាគារ ឬ (៣) តាមប្រព័ន្ធធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ ឬតាមប្រព័ន្ធផ្សេងៗទៀតដែលអាចធ្វើបាន ។

១៤.៧ សំណៅបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទាំងនេះធ្វើឡើងជាភាសាខ្មែរ (ពីនេះតទៅហៅថា «សំណៅភាសាខ្មែរ (ឬអាចជាភាសាអង់គ្លេស ឬភាសាដទៃទៀត (ភាសានីមួយៗរួមគ្នាហៅថា «សំណៅ») ។ ធនាគារនឹងផ្តល់ជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណនូវសំណៅនីមួយៗតាមការស្នើសុំ ឬក៏បោះផ្សាយនៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារសំរាប់ឲ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណទាញយកទុកប្រើប្រាស់ ។ ប្រសិនបើមានភាពខុសគ្នារវាងសំណៅទាំងនោះ សំណៅភាសាខ្មែរត្រូវប្រើជាគោល ។

១៤.៨ ការទូទាត់បង្គ្រប់ និងការប្រមូលផ្តុំសមតុល្យ

បើសិនអ្នកកាន់ប័ណ្ណខកខានពុំបានសងប្រាក់ដែលដល់ពេលកំណត់ត្រូវទូទាត់ឲ្យធនាគារ ដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ធនាគារមានសិទ្ធិនៅពេលណាក៏បានប្រមូលផ្តុំសមតុល្យគណនីទាំងឡាយដែលអ្នកកាន់ប័ណ្ណបានបើកជាមួយធនាគារ (ទោះជាដល់ឬមិនទាន់ដល់កាលកំណត់ក្តី) ឬក៏ផ្ទេរសាច់ប្រាក់ចំនួនណាមួយពីគណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលមានសមតុល្យ ដើម្បីធ្វើការទូទាត់បង្គ្រប់នូវសាច់ប្រាក់ត្រូវសងនោះ ទោះបីមាន ឬគ្មានការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ/គណនីឬសេវាអេឡិចត្រូនិកក៏ដោយ ។ ក្នុងករណីការទូទាត់បង្គ្រប់នោះពាក់ព័ន្ធដល់រូបិយ័ប័ណ្ណបរទេសដែលនាំឲ្យមានការប្តូរប្រាក់ពីរូបិយ័ប័ណ្ណមួយទៅរូបិយ័ប័ណ្ណមួយទៀត ធនាគារចាំបាច់ត្រូវប្តូរប្រាក់នោះតាមអត្រាបច្ចុប្បន្នរបស់ខ្លួននៅពេលនោះ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណនឹងមិនទាមទារពីធនាគារនូវការបាត់បង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីការប្តូរប្រាក់នោះឡើយ ។

១៤.៩ លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ

១). បញ្ជារការងារឬសំណើសុំរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ

រាល់ការសួរនាំ សំណើរ និងបញ្ជាការងាររបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (ហៅសរុបថា «បញ្ជាការងារ») ត្រូវធ្វើឡើងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ និងចុះហត្ថលេខាដោយ

អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ធនាគារអាចទទួលបញ្ជាការងារពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិក ទូរសារ ឬហុចដោយផ្ទាល់ដៃ ។ ក្នុងករណីបញ្ជាការងារធ្វើតាមរយៈទូរស័ព្ទ បញ្ជាការងារនោះត្រូវបានចាត់ទុកថាបានទទួលពីអ្នកកាន់ប័ណ្ណបើទោះជាអ្នកកាន់ប័ណ្ណហាក់ដូចជាមិនបានផ្តល់ក៏ដោយ ។ ដើម្បីឲ្យអស់សង្ស័យ និងតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួន ធនាគារអាចថតការសន្ទនាតាមទូរស័ព្ទរវាងមន្ត្រីបំរើការរបស់ធនាគារ និងអ្នកកាន់ប័ណ្ណសំរាប់គោលបំណងអនុវត្តបញ្ជារការងាររបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ។ បញ្ជាការងារណាមួយបានផ្តល់ដល់ធនាគារមិនមែនជាលាយលក្ខណ៍អក្សរជាហានីភ័យរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ហើយធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ខូចខាតដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណឡើយ ។

២). ពាក់ព័ន្ធដល់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ធនាគារអាចតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនផ្តល់ដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណនូវអត្ថប្រយោជន៍ សេវាកម្ម ឬកម្មវិធីបន្ថែម ។ ប្រសិនបើបានផ្តល់ អត្ថប្រយោជន៍ សេវាកម្ម ឬកម្មវិធីបន្ថែមទាំងនោះពុំមែនជាការទទួលខុសត្រូវផ្នែកច្បាប់របស់ធនាគារចំពោះអ្នកកាន់ប័ណ្ណឡើយ ហើយធនាគារអាចលុបចោលវិញ ឬកែប្រែសេវាកម្មទាំងនេះនៅពេលណាក៏បានដោយពុំ

ចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណឡើយ ។ អត្ថប្រយោជន៍ សេវាកម្ម ឬកម្មវិធីបន្ថែមទាំងនោះអាចផ្តល់ជូនជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់របស់ពួកវាផ្ទាល់ ដែលធនាគារនឹងជូនដំណឹងសមស្របដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

១៤.១០ ការបញ្ជូនឯកសារ

ធនាគារអាចបញ្ជូនដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមរយៈសេវាប្រៃសណីយ៍ដោយទុកវានៅនឹងអាសយដ្ឋានដែលបានចុះឈ្មោះរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (អាសយដ្ឋានប្រៃសណីយ៍ លំនៅដ្ឋានផ្ទាល់ខ្លួនឬកន្លែងធ្វើការ) នូវដីកា លិខិតទាមទារ លិខិតស្នាមតាមផ្លូវច្បាប់ផ្សេងៗ ។ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវបានចាត់ទុកថាបានទទួលយ៉ាងត្រឹមត្រូវនៅថ្ងៃដែលបានប្រគល់ប្រសិនបើការប្រគល់ត្រូវបានធ្វើដោយមន្ត្រីរបស់ធនាគារផ្ទាល់ ឬចាត់ទុកថាបានប្រគល់មួយថ្ងៃបន្ទាប់ពីបានបញ្ជូនចេញទៅជូនអ្នកកាន់ប័ណ្ណតាមប្រៃសណីយ៍ ។ ជាងនេះទៀត ធនាគារអាចប្រើវិធីសាស្រ្តបញ្ជូនឯកសារផ្សេងៗទៀតដែលច្បាប់អនុញ្ញាត ។

១៤.១១ អំពីប្រាក់សំណង

អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវសងមកធនាគារវិញទាំងស្រុងនូវរាល់ការទាមទារ ខូចខាត បាត់បង់ទាំងឡាយ រួមទាំងសោហ៊ុយមេធាវីចំណាយផ្សេងៗធនាគារត្រូវបង់(តាមផ្លូវច្បាប់)ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលដោយសារតែធនាគារបានផ្តល់ប័ណ្ណ ឬសេវាអេឡិចត្រូនិក ឬពង្រឹងការអនុវត្តន៍នូវបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះដល់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬអនុវត្តសិទ្ធិរបស់ខ្លួនតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ឬអនុវត្តបញ្ជាការងាររបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប័ណ្ណ ឬសេវាអេឡិចត្រូនិក ឬការធ្វេសប្រហែស ការឆបោក និង/ឬទង្វើខុសឆ្គងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬទីភ្នាក់ងារ ឬតំណាងរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬក៏ការបំពានរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណលើបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ។

១៤.១២ ការលុបចោល

បើប្រការណាមួយនៃបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ត្រូវបានរកឃើញថាមិនអាចអនុវត្តបានតាមច្បាប់ណាមួយ ឬគ្មានសុពលភាពស្របតាមច្បាប់ជាធរមាន នោះអសុពលភាព ឬភាពគ្មានប្រសិទ្ធភាពនៃបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនោះមិនប៉ះពាល់ដល់បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌដទៃទៀតនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះឡើយ ហើយបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌដទៃទៀតនៅតែបន្តអនុវត្ត និងមានសុពលភាពពេញលេញ ។

១៤.១៣ ការលើកលែង

ស្របតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ គ្មានការខកខានមិនបាន ឬការយឺតយូរក្នុងការអនុវត្តន៍សិទ្ធិ ឬការកែតម្រូវទាំងឡាយរបស់ធនាគារត្រូវកំណត់ជាការលើកលែងនូវប្រការទាំងនោះទេ ឬគ្មានការអនុវត្តន៍ដោយផ្នែក ឬទាំងស្រុងមួយណានូវសិទ្ធិ ឬការកែតម្រូវផ្សេងៗមករារាំងការអនុវត្តន៍នូវប្រការទាំងឡាយក្នុងទីនោះ ឬការអនុវត្តន៍នូវសិទ្ធិ ឬការកែតម្រូវដទៃទៀតឡើយ ។

១៤.១៤ ពាក្យជាឯកវចនៈត្រូវរួមបញ្ចូលទាំងពហុវចនៈ និងផ្ទុយទៅវិញទៅមក ពាក្យតំណាងឲ្យភេទប្រុសត្រូវរួមបញ្ចូលទាំងភេទស្រី ឬភេទទន់ភ្លន់សកលិង្គ និងផ្ទុយទៅវិញទៅមក ការយោងទៅលើបុគ្គលត្រូវបកស្រាយជាឯកត្តជន ក្រុមហ៊ុន ឬតំណាងទៅតាមការពាក់ព័ន្ធក្នុងបរិបទនោះ ។ ប្រយោគ ឬចំណងជើងទាំងឡាយប្រហាក់ប្រហែលគ្នាប្រើសំរាប់ភាពងាយស្រួលក្នុងការយោង ហើយនឹងមិនប៉ះពាល់ដល់ការបកស្រាយប្រការផ្សេងៗនៅទីនោះឡើយ ។

១៤.១៥ អាករលើតម្លៃបន្ថែម និងពន្ធផ្សេងៗ

អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះអាករលើតម្លៃបន្ថែម និង/ឬ ពន្ធពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលត្រូវគិតពី ឬត្រូវបង់ដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណស្របតាមចំនួនដែលត្រូវទូទាត់តាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះ ដែលកើតឡើងដោយសារតែប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ការប្រើប្រាស់សេវាអេឡិចត្រូនិក និង/ឬកាតព្វកិច្ចផ្សេងៗរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។ ស្របទៅតាមករណីតម្រូវធនាគារមានសិទ្ធិចុះឥណពន្ធក្នុងប័ណ្ណនូវពន្ធនោះ ឬដកចេញពីប័ណ្ណ/គណនីរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ។

១៤.១៦ ការលុបចោលការចុះបញ្ជីការ

ប្រសិនបើធនាគារបានធ្វើការទូទាត់ដោយសារតែការប្រើប្រាស់សេវាអេឡិចត្រូនិករបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ (១) ហើយបណ្តាលឲ្យប័ណ្ណ/គណនីត្រូវបានចុះបញ្ជីការខាងឥណពន្ធ ប៉ុន្តែការបញ្ជីការខាងឥណពន្ធនោះត្រូវបានលុបចោលវិញឬមិនបានកើតឡើង

ទាល់តែសោះដោយសារតែកំហុសអ្វីមួយ (២) ឬបន្ទាប់ពីបញ្ជាការទូទាត់ត្រូវបានអនុវត្តទៅលើប័ណ្ណ/គណនីមុនពេលបញ្ជាទូទាត់ត្រូវបានទទួលយក ធនាគារមានសិទ្ធិកែតម្រូវការចុះបញ្ជីការលើប័ណ្ណ/គណនីនោះដោយ (ក) ដកចេញពីប័ណ្ណ/គណនីនូវចំនួនទឹកប្រាក់ដែលធនាគារបានទូទាត់ ឬ (ខ) បដិសេធមិនទទួលយកឬប្រគល់ជូនវិញនូវមូលប្បទានបត្រឬឧបករណ៍ទូទាត់នោះ ហើយលុបចោលបញ្ជាទូទាត់នោះប្រសិនបើពុំមានមូលនិធិគ្រប់គ្រាន់ក្នុងគណនីតាមសភាពជាក់ស្តែង ។

១៤.១៧ សេវាបម្រើអតិថិជន

សំរាប់ការសាកសួរព័ត៌មាន ការរាយការណ៍ ការផ្តល់បញ្ជារការងារ និងការស្នើសុំឧបការកិច្ចផ្សេងៗ អ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចទំនាក់ទំនងមកកាន់សេវាបម្រើអតិថិជន ២៤ម៉ោង តាមព័ត៌មានខាងក្រោម ។

- ការិយាល័យទំនាក់ទំនងអតិថិជន, ជាន់ទី ៥, អាគារ 33C-D, ផ្លូវលេខ ១៦៩, សង្កាត់វាលវង់, ខណ្ឌ៧មករា, ភ្នំពេញ, ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។
- ប្រអប់សំបុត្រលេខ: P.O Box: 114 PNH
- ទូរស័ព្ទលេខ: (+៨៥៥) ២៣ ៨៦២ ១១១
- ទូរស័ព្ទដៃលេខ: (+៨៥៥) ៧៧ ៦៦៦ ៨០៣; (+៨៥៥) ៩៣ ៤៥៦ ៨០៥
- cardcenter@ftbbank.com
- គេហទំព័រ: www.ftbbank.com
- ftbcambodia
- FTBCCKHPP

⅄ ⅄ ⅄ ⅄