



# លក្ខខណ្ឌគណនីហ៊ុយ ABA

# មាតិកា

|  |   |
|--|---|
| 1. សេចក្តីផ្តើម  | 3 |
| 2. និយមន័យ   | 3 |
| 3. ការបង្កើតគណនីទូទាត់   | 4 |
| 3.1. លក្ខខណ្ឌពេញសិទ្ធិ   | 4 |
| 3.2. លក្ខខណ្ឌតម្រូវផ្សេងៗ  | 4 |
| 4. សេវាកម្មដែលមានសម្រាប់គណនីទូទាត់   | 4 |
| 5. ការជំរឿនទៅជាគណនីស្តង់ដារ  | 4 |
| 6. ថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃសេវា  | 4 |
| 7. ការប្រើប្រាស់គណនីទូទាត់   | 4 |
| 7.3. ប្រតិបត្តិការដកប្រាក់   | 4 |
| 7.4. ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់   | 5 |
| 7.5. ប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់  | 5 |
| 7.6. ប្រតិបត្តិការទូទាត់ និងទិញទំនិញប្រសេវាកម្ម                            | 5 |
| 8. គណនីទូទាត់អកម្ម និងមិនដំណើរការ  | 5 |
| 9. មូលនិធិមិនបានរាយការក្នុងគណនីទូទាត់                                      | 6 |
| 10. ការបង្កក និងការបិទគណនីទូទាត់   | 6 |
| 11. ប្រវត្តិប្រតិបត្តិការ និងរបាយការណ៍គណនីទូទាត់                           | 6 |
| 12. បញ្ហាទូទៅ  | 6 |
| 12.7. ការផ្លាស់ប្តូរលក្ខខណ្ឌ   | 6 |
| 12.8. ឯកជនភាព និងការសម្ងាត់  | 7 |
| 12.9. កាតព្វកិច្ចប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ និងប្រឆាំងហិរញ្ញប្បទានកេរ្តិ៍រកម្ម | 7 |
| 12.10. តើត្រូវធ្វើដូចម្តេច ប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹង/ការតវ៉ា ឬរិះរក?           | 8 |
| 12.11. ការហាមឃាត់ និងការសងសំណង   | 8 |
| 13. ប្រធានស័ក្តិ   | 9 |
| 14. កិច្ចការផ្សេងៗ   | 9 |
| 15. ច្បាប់គ្រប់គ្រង និងការដោះស្រាយវិវាទ                                    | 9 |

**1. សេចក្តីផ្តើម**

ខនិងលក្ខខណ្ឌនេះចែងពីការ ប្រើប្រាស់គណនីទូទាត់ណាមួយដែលបានបង្កើតនៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile (តទៅនេះហៅកាត់ថា “លក្ខខណ្ឌ”)។ ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ (អ្នកប្រើប្រាស់) អ្នកត្រូវអានលក្ខខណ្ឌនេះឲ្យបានច្បាស់លាស់ ព្រមជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗទៀតរបស់ធនាគារ ដូចជា ខនិងលក្ខខណ្ឌនៃផលិតផលនៃគណនីហ្វីស ខនិងលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ ABA Mobile និង ខនិងលក្ខខណ្ឌទូទៅសម្រាប់ធនាគារអនឡាញ។

តាមរយៈការចុច “យល់ព្រម” អ្នកបញ្ជាក់ថា អ្នកបានអាន យល់ ទទួលស្គាល់ ព្រមទទួលយកនិង ភ្ជាប់ការទទួលខុសត្រូវជាមួយនឹង ខនិងលក្ខខណ្ឌទាំងអស់នេះ។

នៅពេលដែលមាន ខនិងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗបានចែងខុសគ្នាពីលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ ខនិងលក្ខខណ្ឌនេះមានឧត្តរមានុភាព។

**2. និយមន័យ**

- **លេខអតិថិជន (CIF)** មានន័យថាជា លេខសម្គាល់អត្តសញ្ញាណអតិថិជនតែមួយគត់របស់អ្នកអំឡុងពេលបង្កើតគណនីហ្វីស។
- **ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់** មានន័យថា ប្រតិបត្តិការទូទាត់ឥណទាន ដើម្បីដាក់ប្រាក់ចូលគណនីទូទាត់ដែលនឹងបង្កើនចំនួនទឹកប្រាក់ដែលមាននៅក្នុងគណនីហ្វីស។
- **ប្រតិបត្តិការដកប្រាក់** មានន័យថា ប្រតិបត្តិការទូទាត់ឥណទាន ដើម្បីដកយកប្រាក់ពីគណនីទូទាត់ដែលនឹងបន្ថយចំនួនទឹកប្រាក់ដែលមាននៅក្នុងគណនីហ្វីស។
- **សេវា E-cash** មានន័យថា សេវាដកប្រាក់មិនប្រើកាតនៅតាមទូទាត់ ATM របស់ធនាគារ ABA ដោយប្រើលេខកូដ ដែលបង្កើតនៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile។
- **ប្រាក់អេឡិចត្រូនិក** មានន័យថា តម្លៃសាច់ប្រាក់ដែលចេញជូនដោយអ្នកបញ្ចេញទឹកប្រាក់អេឡិចត្រូនិក នៅពេលទទួលប្រាក់ ហើយត្រូវបានរក្សាទុកតាមអេឡិចត្រូនិក និងប្រើប្រាស់ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការទូទាត់ ព្រមទាំងទទួលយកជាឧបករណ៍ទូទាត់ដោយបុគ្គលនានា។
- **មូលនិធិ** មានន័យថា ក្រដាសប្រាក់ ឬទឹកប្រាក់អេឡិចត្រូនិក។
- **លេខសម្គាល់ទូរស័ព្ទដៃ (Mobile ID)** មានន័យថា លេខអត្តសញ្ញាណតែមួយគត់កំណត់ឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់កម្មវិធី ABA Mobile នីមួយៗអំឡុងពេលចុះឈ្មោះ។
- **គណនីទូទាត់** មានន័យថា គណនីដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មទូទាត់ (អ្នកប្រើប្រាស់) បានបើក និងប្រើប្រាស់សម្រាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការទូទាត់។ គណនីហ្វីសត្រូវបានចាត់ទុកថាជាទំរង់មួយនៃគណនីទូទាត់។
- **សេវាកម្មផ្តើមការទូទាត់** មានន័យថា សេវាកម្ម ដែលប្រើដើម្បីទូទាត់តាមការស្នើសុំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មទូទាត់ពាក់ព័ន្ធនឹងគណនីធនាគារ ឬគណនីទូទាត់ដែលរក្សាទុកនៅធនាគារ ឬក្រុមហ៊ុនសេវាកម្មទូទាត់។
- **អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មទូទាត់** មានន័យថា បុគ្គល (រូបវន្ត ឬនីតិ) ដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្មទូទាត់ក្នុងនាមជា អ្នកបង់ប្រាក់ អ្នកទទួលប្រាក់ ឬទាំងពីរ។
- **ប្រតិបត្តិការទូទាត់** មានន័យថា ជាសកម្មភាពដែលផ្តើមដោយអ្នកបង់ប្រាក់ ឬសកម្មភាពទូទាត់ក្នុងនាមឲ្យអ្នកបង់ប្រាក់ ឬដោយអ្នកទទួលប្រាក់ ក្នុងការដាក់ប្រាក់ ការផ្ទេរប្រាក់ ឬការដកប្រាក់ ដោយមិនគិតពីកាតព្វកិច្ចមូលដ្ឋានណាមួយរវាងអ្នកបង់ប្រាក់ និងអ្នកទទួលប្រាក់។
- **អ្នកផ្តល់សេវាកម្មទូទាត់ (PSP)** មានន័យថា នីតិបុគ្គលដែលទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណត្រឹមត្រូវពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ដើម្បីប្រតិបត្តិការសេវាហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជា និងត្រូវបានអនុម័តដោយធនាគារ ABA សម្រាប់ការភ្ជាប់សេវាកម្ម ដូចជា ការទូទាត់ ឬការផ្ទេរប្រាក់ក្រោមការរៀបចំផ្លូវច្បាប់មួយចំនួន។
- **ព័ត៌មានបុគ្គល** មានន័យថា ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដែលអ្នកផ្តល់ឲ្យធនាគារ ABA រួមមានប៉ុន្តែមិនមែនតែចំពោះឈ្មោះពេញ លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែរ (NID) ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត លេខទូរស័ព្ទ អាសយដ្ឋាន ព័ត៌មានលម្អិតអំពីការងារ ប្រាក់ចំណូល និងប្រភពប្រាក់ចំណូល និងព័ត៌មានលម្អិតផ្សេងៗដែលធនាគារកំណត់ និងចាត់ថ្នាក់ជាព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន។
- **ការផ្ទេរប្រាក់** មានន័យថា ប្រភេទការផ្ទេរឥណទាន ឬឥណទាននៃប្រតិបត្តិការទូទាត់ណាមួយនៅពេលណាដែលធនាគារ

ABA ក្លាយជាធនាគារទូទាត់ ឬទទួលបានប្រាក់តាងនាមឲ្យរូបអ្នក ដើម្បីអនុវត្តការបញ្ជាការទូទាត់ណាមួយដែលបានធ្វើឡើង ដល់អ្នក ឬ ដោយខ្លួនអ្នកផ្ទាល់។ ការផ្ទេរប្រាក់ រួមមាន ការផ្ទេរប្រាក់ក្នុងធនាគារ និងឆ្លងធនាគារ។

- 'យើង' 'យើងខ្ញុំ' 'របស់យើង' 'របស់យើងខ្ញុំ' មានន័យថា ធនាគារវឌ្ឍនៈ អាស៊ីចំកាត់។
- 'អ្នក' 'របស់អ្នក' 'របស់លោកអ្នក' មានន័យថា ម្ចាស់គណនី និងអ្នកប្រើប្រាស់កម្មវិធី ABA Mobile។

**3. ការបង្កើតគណនីទូទាត់**

**3.1 លក្ខខណ្ឌពេញលេញ**

- ជាពលរដ្ឋមានសញ្ជាតិខ្មែរ
- មានអាយុចាប់ពី 15 ឆ្នាំឡើងទៅ គិតត្រឹមកាលបរិច្ឆេទបើកគណនីទូទាត់
- មានឯកសារបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណច្បាប់ដើមដែលមានសុពលភាព៖ (បច្ចុប្បន្ន ធនាគារទទួលតែ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិ ខ្មែរ តែប៉ុណ្ណោះ។)

**3.2 លក្ខខណ្ឌតម្រូវផ្សេងៗ**

- ស៊ីមទូរស័ព្ទប្រើឈ្មោះរបស់អ្នក
- ទូរស័ព្ទដែលមាន jailbreak និងអាចប្រើប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការ iOS ឬ Android បាន
- ទូរស័ព្ទមានការភ្ជាប់គុណភាពខ្ពស់ដែលអាចថតរូបមុខ និងឯកសារអត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកបានច្បាស់
- លេខទូរស័ព្ទមិនដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់សេវាកម្មរបស់កម្មវិធី ABA Mobile
- មានបំណងច្បាស់លាស់ក្នុងការដាក់ប្រាក់ \$5 ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃបើកគណនីរហ័ស។

**4. សេវាកម្មដែលមានសម្រាប់គណនីទូទាត់**

- គណនីរហ័សជាគណនីទូទាត់ដែលផ្តល់សេវាកម្មមានដែនកំណត់ទាំងនៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile ឬនៅតាមបញ្ជីធនាគារ។
- គណនីទូទាត់មិនត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យប្រើប្រាស់ជាគណនីប្រកបសម្រាប់ប្រតិបត្តិការទូទាត់ឆ្លងប្រទេស ដោយរួមបញ្ចូលការដាក់ កម្រិតចំពោះការប្រើប្រាស់គណនីនេះក្នុងការភ្ជាប់ទៅនឹងកាតនិម្មិតផងដែរ។
- សម្រាប់ព័ត៌មានលម្អិត អ្នកអាចស្វែងរកសេវាកម្ម និងចំនួនកំណត់នានានៅក្នុងខនីងលក្ខខណ្ឌនៃផលិតផលនៃគណនី រហ័ស។ ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការបន្ថែម ទម្លាក់ចោល លុបចោល ឬព្យួរសេវាកម្មទាំងនេះតាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ខ្លួនដោយ មិនបាច់មានការយល់ព្រមជាមុនពីអតិថិជនឡើយ។

**5. ការដំឡើងទៅជាគណនីស្តង់ដារ**

- ធនាគារលើកទឹកចិត្តអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ឲ្យធ្វើការដំឡើងពីគណនីទូទាត់ទៅជាគណនីធនាគារស្តង់ដារ។ អ្នកប្រើប្រាស់ ចាំបាច់ត្រូវបង្ហាញខ្លួនដោយផ្ទាល់នៅទីតាំងធនាគារ ឬជួបជាមួយអ្នកតំណាងធនាគារដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌតម្រូវការ យកចិត្តទុកដាក់ស្គាល់អតិថិជន។
- អ្នកប្រើប្រាស់អាចស្នើសុំការតំឡើងខាងលើ នៅសាខាណាមួយរបស់ធនាគារ ABA ដែលនៅទីនោះ អ្នកប្រើប្រាស់នឹងត្រូវ បានតម្រូវឲ្យធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលើព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន និង បញ្ជាក់ការយល់ព្រមជាមួយការនឹងលក្ខខណ្ឌ ផលិតផលថ្មី និង លក្ខខណ្ឌនានារបស់ធនាគារ។
- អ្នកបានទទួលស្គាល់ថា ការស្នើសុំសេវាកម្មពេញលេញរបស់អ្នកអាចត្រូវបានអនុម័ត ឬបដិសេធតាមការពិចារណា និង ឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់ធនាគារ។

**6. ថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃសេវា**

- ធនាគារអាចគិតថ្លៃសេវាផ្សេងៗ សម្រាប់សេវាកម្មណាមួយដែលបានផ្តល់ជូនដោយស្របតាមលក្ខខណ្ឌដែលមាននៅក្នុង ផលិតផលឬលក្ខខណ្ឌសេវាកម្មជាក់លាក់ណាមួយ សម្រាប់សេវាកម្មដែលខ្លួនផ្តល់ជូនពាក់ព័ន្ធនឹងគណនីណាមួយ។ ថ្លៃ សេវានិងការគិតថ្លៃសេវា អាចត្រូវបានគិតផ្សេងៗគ្នាសម្រាប់បណ្តាញ និងរូបវន្តដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានជ្រើសរើសដើម្បី

ធ្វើប្រតិបត្តិការទូទាត់ និងផ្ទេរប្រាក់ ។

- ថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃសេវា ជាទូទៅត្រូវបានបញ្ជាក់ប្រុងប្រយ័ត្ននៅលើអេក្រង់សម្រាប់ការស្វែងរកនីមួយៗ ប៉ុន្តែអ្នកអាចរកព័ត៌មានលម្អិតដោយទាក់ទងតាមទូរស័ព្ទមកកាន់ផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនរបស់យើងខ្ញុំ។

**7. ការប្រើប្រាស់គណនីទូទាត់**

- ខុសពីគណនីធនាគារស្តង់ដារ គណនីហ្វីស (ជាទម្រង់គណនីទូទាត់) មានមុខងារមានកម្រិត ។ អ្នកត្រូវមើលមុខងារចុងក្រោយបង្អស់នានានៅលើគេហទំព័ររបស់យើង ដើម្បីធានាថា អ្នកដឹងពីមុខងារមួយចំនួនដែលមានសម្រាប់គណនីហ្វីសរបស់អ្នក។

**7.1 ប្រតិបត្តិការដកប្រាក់**

- អ្នកអាចដកសាច់ប្រាក់ពីគណនីរបស់អ្នកបានតែតាមរយៈសេវា E-cash ប៉ុណ្ណោះ។ ប្រសិនបើអ្នកមានបំណងចង់ដកសាច់ប្រាក់ពីបញ្ជីធនាគារ អ្នកត្រូវយល់ព្រមដំឡើងវាទៅជាគណនីធនាគារស្តង់ដារ ដោយអនុវត្តតាមនីតិវិធីការយកចិត្តទុកដាក់ស្គាល់អតិថិជនរបស់ធនាគារមុនសិន។ ការមិនយល់ព្រមធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន មានន័យថាអ្នកបានយល់ព្រមក្នុងការមិនប្រើប្រាស់សេវាកម្មតាមបញ្ជីធនាគារលើកលែងតែការស្នើសុំបិទគណនីហ្វីសតែប៉ុណ្ណោះ។
- នៅពេលដែលព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពដោយជោគជ័យ ហើយគណនីរបស់អ្នកត្រូវបានដំឡើងទៅជាគណនីស្តង់ដារ អ្នកយល់ព្រមភ្ជាប់កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកក្រោមលក្ខខណ្ឌរបស់ផលិតផល និងសេវាកម្មដែលអ្នកប្រើប្រាស់នោះ។
- កម្រិតនៃការដកប្រាក់ ប្រចាំថ្ងៃ និងប្រចាំខែត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដកប្រាក់។ អ្នកចាំបាច់ត្រូវអានខនិងលក្ខខណ្ឌនៃផលិតផលនៃគណនីហ្វីសឲ្យបានយល់ច្បាស់។

**7.2 ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់**

- អ្នកអាចដាក់ប្រាក់ (រួមទាំងប្រាក់អេឡិចត្រូនិក) ក្នុងគណនីទូទាត់របស់អ្នកតាមរយៈសាច់ប្រាក់ ឬការផ្ទេរសមតុល្យ។
- ក្នុងករណីដែលអ្នកដាក់ប្រាក់តាមបញ្ជីធនាគារ អ្នកចាំបាច់ត្រូវធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក និងដំឡើងវាទៅជាគណនីស្តង់ដារ។ បើមិនដូចនេះទេ អ្នកយល់ព្រមដាក់ប្រាក់តាមរយៈបណ្តាញស្វ័យសេវា ដូចជា ម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ (CIM) ឬម៉ាស៊ីនដក/ដាក់ប្រាក់ (CRM) ប្រសិនបើត្រូវបានអនុញ្ញាតិ។
- អ្នកអាចដាក់ប្រាក់តាមរយៈការផ្ទេរសមតុល្យពីគណនីហ្វីសដទៃ ឬ គណនីធនាគារ ABA ឬកាបូបអេឡិចត្រូនិកផ្សេងទៀតដែលមានជាមួយនឹងក្រុមហ៊ុនសេវាកម្មទូទាត់នានា។
- កម្រិតនៃការដាក់ប្រាក់ ប្រចាំថ្ងៃ និងប្រចាំខែត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់។ អ្នកចាំបាច់ត្រូវអាន ខនិងលក្ខខណ្ឌនៃផលិតផលនៃគណនីហ្វីសបានឲ្យយល់ច្បាស់។

**7.3 ប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់**

- នៅពេលផ្ដើមការផ្ទេរប្រាក់ណាមួយ អ្នកចាំបាច់ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានមួយចំនួនរបស់អ្នកទទួលដែលព័ត៌មាននោះនឹងមានភាពខុសគ្នាទៅតាមប្រភេទនៃការផ្ទេរប្រាក់។
- សម្រាប់ប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់ណាមួយដែលបានធ្វើឡើងតាមរយៈ ABA Mobile អ្នកយល់ព្រមដោយស្ម័គ្រចិត្តថា យើងអាចបង្ហាញឈ្មោះ និងព័ត៌មានលម្អិតអំពីប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកដើម្បីជូនដំណឹង និងជួយពួកគេក្នុងការកំណត់អត្តសញ្ញាណ និងការផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រតិបត្តិការ។
- ចំនួនទឹកប្រាក់កំណត់សរុបប្រចាំថ្ងៃ និងប្រចាំខែត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដាក់ និងដកប្រាក់។

**7.4 ប្រតិបត្តិការទូទាត់ និងទិញនិញប្តូរសេវាកម្ម**

- សម្រាប់ប្រតិបត្តិការទិញនិញប្តូរសេវាកម្មតាមរយៈកម្មវិធី ABA Mobile អ្នកយល់ព្រមថា យើងអាចបង្ហាញឈ្មោះ និងព័ត៌មានលម្អិតអំពីការទូទាត់របស់អ្នកទៅឲ្យអ្នកលក់ ដើម្បីជួយឲ្យពួកគេអាចកំណត់អត្តសញ្ញាណពីប្រតិបត្តិការដែលអ្នកបានធ្វើ។
- យើងអាចបញ្ឈប់ ឬព្យួរការទូទាត់គ្រប់ពេលវេលាដោយមិនបាច់ជូនដំណឹងទៅកាន់លក់ទេ។ ក្រោមកាលៈទេសៈជាក់លាក់ណាមួយ ធនាគារមិនប្រាកដជាអាចបញ្ឈប់ការទូទាត់បានភ្លាមៗតាមការស្នើសុំរបស់អ្នកបង់ប្រាក់ឡើយ។ តាមច្បាប់ជា

ធរមានតម្រូវ ឬក្រោមការរៀបចំផ្លូវច្បាប់ អ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងតាមរយៈមធ្យោបាយផ្សេងៗ (រួមទាំងសារជូនដំណឹង) អំពីការអាក់ខាន ឬការបញ្ឈប់ការទូទាត់ក្នុងដំណាក់កាលការផ្ទៀងផ្ទាត់ផ្សេងៗ ។ អ្នកមានកាតព្វកិច្ចពិនិត្យ និងទទួលស្គាល់ ការបញ្ឈប់ការទូទាត់នេះ ។

- ចំនួនទឹកប្រាក់កំណត់សរុបប្រចាំថ្ងៃ និងប្រចាំខែត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដាក់ និងដកប្រាក់ ។

**8. គណនីទូទាត់អកម្ម និងមិនដំណើរការ**

- ច្បាប់បានតម្រូវឲ្យធនាគារគ្រប់គ្រងគុណភាពប្រតិបត្តិការ និងហានិភ័យនានាពាក់ព័ន្ធនឹងគណនី ។ ប្រសិនបើគណនីទូទាត់របស់អ្នកមិនមានប្រតិបត្តិការរយៈពេលចាប់ពី 12 (ដប់ពីរ) ខែឡើងទៅចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទបង្កើតគណនី ឬកាលបរិច្ឆេទប្រតិបត្តិការចុងក្រោយ (មិនរួមបញ្ចូលប្រតិបត្តិការដោយប្រព័ន្ធ) នោះគណនីរបស់អ្នកនឹងត្រូវបានប្តូរជាគណនីគ្មានសកម្មភាពឬគណនីអសកម្ម ។ អ្នកយល់ព្រមឲ្យធនាគារអនុវត្តវិធានដូចខាងក្រោមនៅពេលដែលគណនីរបស់អ្នកក្លាយជាគណនីអសកម្ម៖
  - បញ្ឈប់ ប្រតិបត្តិការដាក់ ឬដកប្រាក់ចូលក្នុង/ចេញពីគណនីរបស់អ្នក លុះត្រាតែស្ថានភាពគណនីបានប្តូរពី 'គណនីអសកម្ម' ទៅជា 'គណនីសកម្ម' វិញ ។
  - គិតថ្លៃសេវាប្រចាំឆ្នាំ ។
  - បិទគណនីរបស់អ្នកដោយស្វ័យប្រវត្តិដោយមិនបាច់ជូនដំណឹងជាមុន ប្រសិនបើអ្នកមានសមតុល្យស្មើសូន្យ ។
- ផ្អែកលើខនិងលក្ខខណ្ឌនៃផលិតផលនៃគណនីហ្វីស អ្នកយល់ព្រមដាក់ប្រាក់យ៉ាងតិច 5\$ ចូលក្នុងគណនីរបស់អ្នក ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ ចាប់ពីថ្ងៃបង្កើតគណនីបានដោយជោគជ័យ ។ ក្នុងករណីខកខាន គណនីហ្វីសរបស់អ្នកអាចនឹងត្រូវបានផ្អាកសកម្មភាព ។ អ្នកយល់ព្រមទទួលការរឹតបន្តឹងរបស់ធនាគារលើគណនីនេះ រួមមាន ការដាក់កម្រិតក្នុងការប្រើប្រាស់គណនី លុះត្រាតែអ្នកត្រូវបានធនាគារធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់បញ្ជាក់រួចរាល់ ។

**9. មូលនិធិមិនបានទាមទារក្នុងគណនីទូទាត់**

- នៅពេលគណនីទូទាត់របស់អ្នកមិនមានប្រតិបត្តិការរយៈពេល 10 ឆ្នាំ នោះសមតុល្យដែលនៅសល់នឹងត្រូវផ្ទេរទៅទីភ្នាក់ងារអភិបាលកិច្ច (ដែលមាន ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា) សម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបន្តតាមច្បាប់ជាធរមាន ។
- អ្នកយល់ព្រមដោយមិនអាចប្រកែកបានថាអ្នកនឹងប្រើប្រាស់គណនីទូទាត់របស់អ្នកអោយបានល្អខ្លះខ្លះនិងយ៉ាងសកម្ម ។ នៅពេលដែលគណនីរបស់អ្នកមិនដំណើរការក្នុងរយៈពេលដ៏យូរនេះ អ្នកយល់ព្រមដោយឥតលក្ខខណ្ឌជាមួយនឹងការដាក់ចេញនូវវិធានការរៀបចំនិង ការរៀបចំចាត់ចែងរបស់ធនាគារ ក្នុងការផ្ទេរសមតុល្យដែលនៅសល់ ក្នុងគណនីរបស់អ្នកទៅកាន់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាដោយមិនបាច់ជូនដំណឹងដល់អ្នកឡើយ ។
- ប្រសិនបើអ្នកចាំបាច់ត្រូវទាមទារប្រាក់របស់អ្នកមកវិញ អ្នកត្រូវអនុវត្តតាមនីតិវិធីមួយចំនួនរបស់ធនាគារ រួមមានការព្រមព្រៀងបង់ថ្លៃសេវារៀបចំនានា ។

**10. ការបង្ក និងការបិទគណនីទូទាត់**

- ប្រសិនបើធនាគារចាត់ទុកថា គណនីរបស់អ្នកមិនត្រូវបាននិងកំពុងតែប្រើប្រាស់សមរម្យនោះទេ ធនាគារអាចនឹងព្យួរប្រតិបត្តិការ ឬបិទគណនីទាំងអស់របស់អ្នក ។ ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីការព្យួរ ឬការបិទគណនីនោះទេ ។ បើសិនជាពិតជាមិនអាចឲ្យអនុវត្តបាន ធនាគារក្នុងកាលៈទេសៈនេះនឹងធ្វើការជូនដំណឹងជាមុនរួមជាមួយនូវព័ត៌មានលម្អិតអំពីគណនីដែលត្រូវបិទនោះ ។
- ធនាគារអាចព្យួរដំណើរការរបស់គណនី ឬបិទគណនីណាមួយរបស់អ្នកដោយមិនបាច់ជូនដំណឹងដល់អ្នកជាមុនឡើយ ប្រសិនបើ (ហើយបញ្ជីនេះនឹងមានបន្ថែមទៀត)៖
  - អ្នកប្រើគណនីរបស់អ្នកមិនបានត្រឹមត្រូវ និង សមស្រប
  - ធនាគារអនុវត្តតាមដីកាតុលាការ
  - អ្នកបានប្រព្រឹត្តខុសច្បាប់
  - អ្នកបានបំពានលក្ខខណ្ឌរបស់ធនាគារ

- អ្នកបានប្រព្រឹត្តអំពើហិង្សាមកលើបុគ្គលិកធនាគារ
- ធនាគារទទួលបានការជូនដំណឹងអំពីការទាមទារពីភាគីទីបីណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងគណនីនោះ។ ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីការព្យួរនេះឡើយ។

**11. ប្រតិបត្តិបត្តិការ និងរបាយការណ៍គណនីទូទាត់**

- បន្ទាប់ពីបានធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ សារជូនដំណឹងនឹងផ្ញើទៅកាន់លេខសម្គាល់ទូរស័ព្ទដៃរបស់អ្នក។ អ្នកយល់ព្រម និងទទួលមិនអាចប្រកែកបានថាបានទទួលសារជូនដំណឹងនេះ។
- នៅពេលទទួលបានសារជូនដំណឹង អ្នកត្រូវពិនិត្យ និងទទួលស្គាល់សារជូនដំណឹងនោះ។ ក្នុងករណីមានការសង្ស័យណាមួយ អ្នកយល់ព្រមជូនដំណឹងមកធនាគារតាមរយៈមធ្យោបាយផ្សេងៗដោយមិនបង្កង់ឡើយ។
- ប្រសិនបើមានកំហុសជាក់ស្តែង ឬប្រតិបត្តិការណាមួយដែលអ្នកមិនបានអនុញ្ញាតនៅក្នុងរបាយការណ៍ អ្នកត្រូវជូនដំណឹងមកយើងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងរយៈពេល 60 (ហុកសិប) ថ្ងៃ អំពីប្រតិបត្តិការដែលអ្នកមានការសង្ស័យ និង/ឬចាប់ពីពេលដែលប្រតិបត្តិការត្រូវបានដាក់ចូលក្នុងរបាយការណ៍របស់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកមិនបានជូនដំណឹងមកយើងតាមកម្រិតអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ទេនោះ មានន័យថាអ្នកបានព្រមទទួលថា សមតុល្យ និងប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលមាននៅក្នុងរបាយការណ៍នោះ ពិតជាស្របច្បាប់ និងត្រឹមត្រូវ។

**12. បញ្ហាទូទៅ**

**12.1 ការផ្លាស់ប្តូរលក្ខខណ្ឌ**

- ក្នុងកំឡុងពេលណាមួយ យើងអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរនានាដោយមិនមានការយល់ព្រមពីអ្នកអំពីលក្ខខណ្ឌនានាពាក់ព័ន្ធនឹង៖
  - ថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃសេវានានា
  - ដែនកំណត់នៃប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់
  - ប្រភេទប្រតិបត្តិការ ឬមធ្យោបាយចូលប្រើប្រាស់ ឬធ្វើប្រតិបត្តិការនៅលើគណនីទូទាត់របស់អ្នក
  - លក្ខខណ្ឌតម្រូវ សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ គណនីទូទាត់របស់អ្នក ឬ
  - មុខងារនិងសេវាផ្សេងៗដែលអាចប្រើប្រាស់បានពាក់ព័ន្ធនឹងគណនីទូទាត់របស់អ្នក
- យើងនឹងតែងតែជូនដំណឹងដល់អ្នក ប្រសិនបើលក្ខខណ្ឌនៃគណនីទូទាត់របស់អ្នកត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរក្រោមហេតុផលណាមួយ។ ប៉ុន្តែការជូនដំណឹងជាមុនមិនអាចធ្វើទៅបានឡើយ ប្រសិនបើការផ្លាស់ប្តូរនោះត្រូវធ្វើឡើងក្នុងរយៈពេលដើម្បីស្តារ ឬរក្សាសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធ ឬគ្រឿងបរិក្ខាររបស់យើង។ លុះត្រាតែមានបញ្ហាផ្សេងៗនៅក្នុងឯកសារនេះ យើងអាចជូនដំណឹងដល់អ្នកអំពីការផ្លាស់ប្តូរតាមការកំណត់ដោយមានកាលបរិច្ឆេទច្បាស់លាស់ ឬតាមរយៈពេលស្តង់ដារមួយគឺ 30 ថ្ងៃមុនការផ្លាស់ប្តូរ។

**12.2 ឯកជនភាព និងការសម្ងាត់**

- របៀបដែលយើងប្រើប្រាស់ព័ត៌មានរបស់អ្នក គឺអាស្រ័យលើគោលបំណងដែលព័ត៌មាននោះត្រូវបានប្រមូល។ ជាទូទៅធនាគារអាចប្រើប្រាស់ព័ត៌មាននេះ ដើម្បី៖
  - ពិចារណាការស្នើសុំកម្ចី ផលិតផល និងសេវាកម្មនានារបស់អ្នក
  - ចាត់ចែង គ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យកម្ចី ផលិតផល ឬសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូនអ្នក
  - ធ្វើការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ ការដំណើរការទិន្នន័យ និងការវិភាគស្ថិតិ ហើយលុះត្រាតែអ្នកមិនយល់ព្រម
  - ផ្តល់ឲ្យអ្នកនូវព័ត៌មានអំពីកម្ចី ផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗ រួមមានផលិតផល និងសេវាកម្មភាគីទីបីមួយចំនួន ។
- អ្នកយល់ព្រមថា ធនាគារ និងភាគីសម្ព័ន្ធណាមួយ (ហៅជាមួយថា “ភាគី”) អាចផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានគ្នាទៅវិញអំពីអ្នក រួមមាន៖
  - ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនណាមួយដែលអ្នកផ្តល់ឲ្យយើង ឬដែលយើងទទួលបានពីអ្នកដោយស្របច្បាប់
  - ព័ត៌មានលម្អិតអំពីប្រតិបត្តិការ ឬប្រវត្តិប្រតិបត្តិការដែលកើតឡើងពីការរៀបចំរបស់អ្នកជាមួយធនាគារ
  - ប្រសិនបើភាគីណាមួយជួលឲ្យនរណាម្នាក់ (“ភាគីផ្តល់សេវា”) ធ្វើការងារអ្វីមួយតាងនាមឲ្យខ្លួន នោះអ្នកយល់ព្រមថា



ភាគី និងភាគីផ្តល់សេវាអាចផ្លាស់ប្តូរគ្នាទៅវិញទៅមកនូវព័ត៌មានណាមួយដែលមានក្នុងនោះបាន។ ធនាគារអាចផ្តល់ព័ត៌មានណាមួយដល់នីតិបុគ្គលដែលមិនមែនជាភូមិភាគ ឬ ភាគីផ្តល់សេវា ប្រសិនបើតម្រូវ ឬអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ ឬដូចអ្វីដែលអ្នកបានយល់ព្រម។

- ធនាគារអាចប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកសម្រាប់គោលបំណងផ្ទៃក្នុង និង ផ្ទៀងផ្ទាត់ទិន្នន័យ ហើយការធ្វើដូច្នោះយើងអាចរំពឹងទុកថានឹងអាចប្រមូលព័ត៌មានអំពីអ្នកសុក្រិត។ “ការផ្តល់ទិន្នន័យ” ជាដំណើរការប្រៀបធៀបព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកជាមួយនឹងព័ត៌មានដែលមានជាសាធារណៈ និង/ឬជាមួយព័ត៌មានដែលរក្សាទុកដោយនីតិបុគ្គលដែលធនាគារបន្តមានទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកនោះ ដើម្បីធ្វើឲ្យយើងអាចអនុវត្តនូវគោលបំណងណាមួយខាងលើបានកាន់តែប្រសើរ។
- ធនាគារអាចបង្ហាញព័ត៌មានរបស់អ្នកដល់ភាគីទីបីដែលត្រូវបានជ្រើសរើសដោយប្រុងប្រយ័ត្នសម្រាប់គោលបំណងផ្ទៃក្នុងទិន្នន័យ ប្រសិនបើភាគីទីបីទាំងនោះអនុវត្តកាតព្វកិច្ចរក្សាការសម្ងាត់បាន។
- ច្បាប់មួយចំនួនក៏តម្រូវឲ្យធនាគារបង្ហាញព័ត៌មានរបស់អ្នកតាមការស្នើសុំ។ ប្រសិនបើធនាគារទទួលបានការស្នើសុំពីទីភ្នាក់ងារមួយចំនួនឲ្យបញ្ចេញព័ត៌មានរបស់អ្នក នោះធនាគារមិនអាចប្រាប់អ្នកថា បានទទួលការស្នើសុំនោះបានទេ។ ធនាគារក៏អាចបង្ហាញព័ត៌មានដល់ប៉ូលិស ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាលមួយចំនួន ឬវិទ្យាស្ថានហិរញ្ញវត្ថុដែលធនាគារជឿជាក់ដោយសមហេតុផលថា ការបង្ហាញព័ត៌មាននឹងជួយដល់ការស៊ើបអង្កេត ស្រាវជ្រាវ និង/ឬទប់ស្កាត់ការក្លែងបន្លំ ឬបទល្មើសឧក្រិដ្ឋកម្មផ្សេងៗ ដូចជា ការសម្អាតប្រាក់ និង/ឬហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្មនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា និងប្រទេសផ្សេងៗ។ អ្នកយល់ព្រមផ្តល់ព័ត៌មានទាំងអស់ដល់ធនាគារ ដើម្បីធនាគារអាចប្រតិបត្តិតាមច្បាប់ទាំងអស់នោះជាចាំបាច់។

**12.3 កាតព្វកិច្ចប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ និងប្រឆាំងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម**

- ដើម្បីបំពេញតាមកាតព្វកិច្ចផ្នែកច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ និង សេចក្តីណែនាំផ្សេងៗ ធនាគារនឹងបង្កើនកម្រិតការគ្រប់គ្រង និងការត្រួតពិនិត្យ។ អ្នកគួរតែដឹងថា៖
  - ប្រតិបត្តិការអាចត្រូវបានពន្យារពេល បង្កក ឬបដិសេធនៅពេលដែលយើងមានហេតុផលសមស្របក្នុងការជឿជាក់ថាប្រតិបត្តិការទាំងនោះបំពានច្បាប់ ឬការដាក់ទណ្ឌកម្ម (ឬច្បាប់ ឬទណ្ឌកម្មរបស់ប្រទេសផ្សេងណាមួយ)។ នៅពេលប្រតិបត្តិការត្រូវបានពន្យារពេល បញ្ឈប់ បង្កក ឬបដិសេធ ធនាគារ និងធនាគារដៃគូរបស់ខ្លួននឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលអ្នកទទួលរងនោះទេ (រួមមានការខាតបង់បន្តបន្ទាប់) ដែលកើតឡើងតាមរបៀបណាណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផលណាមួយក៏ដោយ។
  - ពីមួយពេលទៅមួយពេល យើងអាចស្នើសុំព័ត៌មានបន្ថែមពីអ្នកដើម្បីជួយយើងក្នុងដំណើរការអនុវត្តច្បាប់ខាលលើ និងនៅពេលដែលច្បាប់តម្រូវ យើងនឹងបង្ហាញព័ត៌មានដែលប្រមូលបានទៅស្ថាប័ន និង/ឬ ភ្នាក់ងារអនុវត្តច្បាប់ ទៅធនាគារផ្សេង ទៅសមាជិកផ្សេងនៃគូសម្ពន្ធរបស់ធនាគារ ទៅភាគីផ្តល់សេវា ឬទៅភាគីទីបីផ្សេងទៀត។
  - អ្នកយល់ព្រមផ្តល់ និងប្តេជ្ញាថា៖ អ្នកនឹងមិនប្រព្រឹត្តនូវអំពើដូចខាងក្រោមបើមិនដូច្នោះទេអ្នកយល់ព្រមផ្តល់ ការធានាចំពោះសំណងនិងការខូចខាតផ្សេងៗដែលកើតមានឡើងចំពោះធនាគារដែលកើតចេញពីការបំពាននូវការធានាអះអាងណាមួយរបស់អ្នក។
    - មិនផ្តើម ពាក់ព័ន្ធ ឬធ្វើប្រតិបត្តិការណាដែលអាចបំពានច្បាប់ ឬទណ្ឌកម្មជាធរមាន (ឬច្បាប់ ឬទណ្ឌកម្មរបស់ប្រទេសផ្សេងណាមួយ) និង
    - សកម្មភាពមូលដ្ឋានដែលផលិតផលដាក់ប្រាក់បញ្ញើណាមួយរបស់ធនាគារផ្តល់ឱ្យនឹងមិនបំពានច្បាប់ដែលពាក់ព័ន្ធ ឬការដាក់ទណ្ឌកម្មផ្សេងៗ (ឬច្បាប់ ឬទណ្ឌកម្មរបស់ប្រទេសផ្សេងណាមួយ)។

**12.4 តើត្រូវធ្វើដូចម្តេច ប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹង/ការតវ៉ា ឬវិវាទ?**

- ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងអ្វីមួយដែលយើងបានធ្វើ ឬប្រហែលមិនទាន់បានធ្វើនោះ សូមផ្តល់ឱកាសឲ្យយើង បានកែប្រែ ឬដោះស្រាយ។ ប្រសិនបើអាច យើងនឹងព្យាយាមដោះស្រាយភ្លាមៗនៅពេលអ្នកស្នើ ឬតវ៉ាតែម្តង។ ប្រសិនបើយើងចាំបាច់ត្រូវការពេលវេលាបន្ថែមដើម្បីឆ្លើយតបទៅកាន់អ្នកវិញនោះ យើងនឹងជម្រាបឲ្យអ្នកដឹង។ ក្នុងករណីដែលយើងមិនអាចដោះស្រាយជូនអ្នកភ្លាមៗ យើងនឹងបញ្ជូនការតវ៉ានោះទៅកាន់ផ្នែកដោះស្រាយ បណ្តឹង/ការតវ៉ា និងវិវាទ។
- គោលបំណងរបស់ផ្នែកដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់យើង គឺធ្វើការឆ្លើយតបបណ្តឹង/ការតវ៉ារបស់អ្នកឲ្យបានរហ័សតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ប៉ុន្តែបណ្តឹង/ការតវ៉ាមួយចំនួន អាចត្រូវការពេលយូរជាងការដោះស្រាយលើករណីបណ្តឹង/ការតវ៉ា



ផ្សេងៗទៀត។ យើងនឹងផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកអំពីវឌ្ឍនភាពនៃបណ្តឹង/ការតវ៉ារបស់អ្នក។

- អ្នកអាចទាក់ទងមកកាន់យើងខ្ញុំតាមរយៈ៖
  - ទូរស័ព្ទ៖ (+855) (0)23 255 333
  - អ៊ីមែល៖ info@ababank.com ឬ complaintresolution@ababank.com
  - ឆាតអនឡាញ និង/ឬបែបបទផ្តល់មតិនៅលើវិបសាយធនាគាររបស់យើងខ្ញុំ
- យើងនឹងប្រឹងប្រែងដើម្បីឆ្លើយតប/ដោះស្រាយចម្ងល់ បណ្តឹង/ការតវ៉ា ឬវិវាទរបស់អ្នកឲ្យបានរហ័ស និងត្រឹមត្រូវ។ នៅពេលធនាគារបង្កឲ្យមានកំហុស ធនាគារនឹងកែកំហុសនោះភ្លាមៗ (តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន) និងសងការប្រាក់ ឬការគិតថ្លៃសេវាណាមួយដែលអ្នកវិញដោយសារតែកំហុសនោះ។ ធនាគារនឹងកែតម្រូវកំហុសណាមួយដែលបានដាក់នៅលើរបាយការណ៍របស់អ្នក។
- អ្នកទទួលស្គាល់ និងយល់ព្រមថា ក្នុងកាលៈទេសៈណាមួយ ដែលអ្នកអាចមានការមិនពេញចិត្ត ឬវិវាទកើតឡើងរវាងភាគីនិងភាគី (អ្នក និងយើង) ដែលជាធម្មតាអាចកើតមានក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជាទូទៅ។ អ្នកមានបំណងសហការជាមួយធនាគារនិងអនុវត្តតាមនីតិវិធីជាធរមានរបស់ធនាគារ និងគោលការណ៍ច្បាប់ជាធរមានដែលមានស្រាប់សម្រាប់ដោះស្រាយដោយមិនប៉ះពាល់ដល់ផលប្រយោជន៍របស់ភាគីផ្សេងទៀតឡើយ។ ធនាគារបានបង្កើតផ្នែកដោះស្រាយវិវាទ ហើយអ្នកត្រូវបានណែនាំឲ្យពិភាក្សាជាមួយផ្នែកដោះស្រាយវិវាទនេះនៅពេលដែលអ្នកមិនពេញចិត្តជាមួយការដោះស្រាយលើកដំបូងនោះ។
- ប្រសិនបើអ្នកជឿជាក់ថា ចម្ងល់ បណ្តឹង/ការតវ៉ា ឬវិវាទរបស់អ្នកមិនបានដោះស្រាយឲ្យបានត្រឹមត្រូវទេនោះ បន្ទាប់ពីធនាគារបានបញ្ចប់ករណីនោះ អ្នកអាចទទួលបានការគាំទ្របន្តពីទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាលដើម្បីពិនិត្យ និងបើកករណីរបស់អ្នកឡើងវិញបាន។ ធនាគារនឹងប្រើប្រាស់អង្គហេតុ និងកំណត់ចាំបាច់ដែលបានរៀបចំជាឯកសារអំឡុងពេលដំណើរការស្វែងរកការពិត និងបទបង្ហាញអំពីដំណោះស្រាយដើម្បីគាំទ្រករណីដែលបានបើកឡើងវិញតាមការអនុញ្ញាតរបស់ច្បាប់ជាធរមាន ។

**12.5 ការហាមឃាត់ និងការសងសំណង**

- បន្ថែមលើ និងដោយគ្មានការប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ ឬដំណោះស្រាយណាមួយដែលធនាគារអាចមាន (តាមច្បាប់ ឬផ្សេងពីនេះ) ហើយ ដរាបណាធនាគារមានភាពស្មោះត្រង់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មនោះ ធនាគារមិនត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះអ្នកទាក់ទងនឹងការខាតបង់ណាមួយដែលអ្នកទទួលបានរងពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាកម្ម ទោះបីជាធនាគារមិនបានបំពេញនូវកាតព្វកិច្ចរបស់ខ្លួនណាមួយចំពោះអ្នកក៏ដោយ។
- បន្ថែមលើ និងដោយមិនគិតពីសិទ្ធិ ឬសំណងផ្លូវច្បាប់ របស់ធនាគារ (មិនថាក្នុងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ ឬផ្សេងពីនេះ) អ្នកធានាថានឹងផ្តល់សំណងចំពោះធនាគារ និងធានាថាធនាគារនឹងមិនមានការប៉ះពាល់ឬខាតប្រយោជន៍ដោយសារតែកត្តាណាមួយ ដូចខាងក្រោម៖
  - អ្នកមិនបានប្រតិបត្តិតាមលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ
  - ការផ្លាស់ប្តូរណាមួយនូវច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន
  - សកម្មភាព ការលុបចោល ឬអ្វីមួយដែលបានធ្វើ ឬបង្កឡើងដោយធនាគារពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាកម្មតាមរយៈការធ្វើឲ្យមានកំហុសដោយអចេតនារបស់ធនាគារ
  - សកម្មភាព ឬការបំពានណាមួយរបស់អ្នកក្នុងប្រតិបត្តិការ និងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ ឬកម្មវិធីដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានដំឡើង ឬប្រើប្រាស់ និង
  - មិនមានការបង្ហាញ ឬការធានាណាមួយត្រូវបានផ្តល់ពីធនាគារដល់អ្នក ឬដល់បុគ្គលណាមួយ និងមិនមានកាតព្វកិច្ច ឬការទទួលខុសត្រូវដោយធនាគារចំពោះអ្នក ឬបុគ្គលណាមួយអំពី ការដែលអាចប្រើប្រាស់បាន ឬ ភាពបន្តប្រើប្រាស់បាន ឬ និរន្តរភាពនៃប្រតិបត្តិការឬការផ្តល់សេវាកម្ម ឬនិរន្តរភាពនៃឧបករណ៍ទូរគមនាគមន៍ ឬ អេឡិចត្រូនិក ប្រព័ន្ធ ឬម៉ាស៊ីន (ថាត្រូវបានឬមិនបានផ្តល់ឲ្យ ឬមិនបានប្រើប្រាស់ ឬរក្សាទុកដោយធនាគារ ឬផ្សេងពីនេះឡើយ) ទោះបីជាការមានខ្លឹមសារណាមួយផ្ទុយពីលក្ខខណ្ឌទាំងនេះក៏ដោយ។

**13. ប្រធានស៊ីគី**

- ក្នុងករណីធនាគារត្រូវបានចាត់ទុកថាមិនមានសមត្ថភាពទាំងស្រុងឬខ្លះៗ ក្នុងការប្រតិបត្តិ ឬអនុវត្តលក្ខខណ្ឌទាំងនេះដោយហេតុផល ឬមូលហេតុហួសពីការគ្រប់គ្រង រួមមាន (ប៉ុន្តែមិនកម្រិតចំពោះ) ការខូចខាតនូវមុខងារនៃ ឧបករណ៍ ប្រព័ន្ធ ឬបណ្តាញបញ្ជូនទិន្នន័យ ការខូច ឬការបំផ្លិចបំផ្លាញ អគ្គិភ័យ ទឹកជំនន់ ការផ្ទុះ ប្រតិកម្មគីមី គ្រោះធម្មជាតិ អំពើហិង្សា ឬសង្គ្រាម (បានប្រកាស ឬមិនបានប្រកាស) គ្រោះថ្នាក់ ជំងឺរាតត្បាត កុប្បកម្ម ភាពជាប់គាំង ការអាក់ខាន ឬដាច់អគ្គិសនី វិវាទការងារ បណ្តឹង ការទាមទារ ឬលក្ខខណ្ឌតម្រូវនានារបស់រដ្ឋាភិបាល ឬនិយតករណាមួយ ឬដោយមូលហេតុផ្សេងណាមួយដែលធនាគារមិនអាចចៀសផុតដោយសមហេតុផល នោះការបំពេញកាតព្វកិច្ចរបស់ធនាគារត្រូវតែលើកលែងសម្រាប់រយៈពេលនៃព្រឹត្តិការណ៍ខាងលើ។
- ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការពន្យារពេល ការខាតបង់ ការខូចខាត ឬការអាក់អន្តរាយណាមួយ និងដែលបង្កឡើងតាមបែបណាមួយ ឬកើតឡើងពី ឬពាក់ព័ន្ធនឹងព្រឹត្តិការណ៍ណាមួយដែលបានរៀបរាប់ខាងលើឡើយ។

**14. កិច្ចការផ្សេងៗ**

- ប្រសិនបើលក្ខខណ្ឌណាមួយក្នុងចំណោមនេះ មិនស្របច្បាប់ មិនមានសុពលភាព ឬមិនអាចអនុវត្តបានដោយផ្នែក នោះលក្ខខណ្ឌនេះនឹងមិនប៉ះពាល់ដល់ភាពស្របច្បាប់ សុពលភាព ឬភាពដែលអាចអនុវត្តបានរបស់លក្ខខណ្ឌផ្សេងណាមួយទៀតឡើយ។
- មិនមានភាពបរាជ័យក្នុងការអនុវត្ត ឬពង្រឹង និង មិនមានការពន្យារពេលក្នុងការអនុវត្ត ឬពង្រឹងលើផ្នែកណាមួយនៃសិទ្ធិរបស់ធនាគារនៅក្នុងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ ពាក់ព័ន្ធនឹងគណនីទូទាត់ ឬសេវាកម្មណាមួយ អាចប្រតិបត្តិទៅបានជាការលើកលែង ឬក៏ក្នុងន័យណាមួយបានរើសអើង ឬក៏បានប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិរបស់ធនាគារក្នុងការអនុវត្តឲ្យបានតឹងរឹងដោយអនុលោមតាមសិទ្ធិអំណាចដែលផ្តល់ឲ្យធនាគារនៅក្នុងលក្ខខណ្ឌទាំងអស់នេះឡើយ។
- អ្នកយល់ព្រមថានឹងមិនបដិសេធសុពលភាព ភាពត្រឹមត្រូវ និងយថាភាពនៃកំណត់ណាមួយនៃបញ្ជាទូទាត់ និងការទំនាក់ទំនងផ្សេងៗដែលបានបញ្ជូនតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិករវាងភាគី រួមមាន កំណត់ណាមួយនៃកំណត់ត្រាតាមកុំព្យូទ័រ អំពីបញ្ជីប្រតិបត្តិការ របាយការណ៍ សំណុំឯកសារ កាសែតម៉ាញ៉េទិក ដុំហ្វីល ការបោះពុម្ពពីកុំព្យូទ័រ ច្បាប់ចម្លងនៃការទំនាក់ទំនងណាមួយ ឬក៏ទម្រង់ផ្សេងៗណាមួយនៃការរក្សាព័ត៌មាន។
- អ្នកក៏យល់ព្រមផងដែរថានឹង យោងលើ និងចាត់ទុកកំណត់ត្រា ឬបញ្ជី របាយការណ៍ សំណុំឯកសារ កាសែត ដុំហ្វីល ការបោះពុម្ពពីកុំព្យូទ័រ ច្បាប់ចម្លងនៃការទំនាក់ទំនងណាមួយ ឬក៏ទម្រង់ផ្សេងៗណាមួយនៃការរក្សាព័ត៌មានទាំងអស់ ជាកំណត់បញ្ជាក់ពីការបញ្ជាទូទាត់របស់អ្នក និងការទំនាក់ទំនងផ្សេងៗបានទទួល និងធ្វើដោយធនាគារ។ អ្នកយល់ព្រមបន្ថែមទៀតថា កំណត់ត្រាទាំងអស់នេះនឹងចងកាតព្វកិច្ចដល់និងចំពោះអ្នក ហើយអ្នកនឹងមិនមានសិទ្ធិបដិសេធនូវសុពលភាព ឬយថាភាពនៃកំណត់ត្រាទាំងអស់នោះបានឡើយ។
- បញ្ជាទូទាត់ និងទំនាក់ទំនងទាំងអស់ដែលបំពេញគ្រាប់គ្រាន់តាមស្តង់ដារនិងលក្ខខណ្ឌតម្រូវប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារនឹងត្រូវចាត់ទុកថាគ្រាប់គ្រាន់ ហើយនឹង ត្រូវបានផ្តល់ប្រសិទ្ធភាពដូចគ្នានឹង ការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ និង/ឬការទំនាក់ទំនងដោយការចុះហត្ថលេខាលើឯកសារ ដល់ ឬដោយធនាគារដែរ។

**15. ច្បាប់គ្រប់គ្រង និងការដោះស្រាយវិវាទ**

- វិវាទណាមួយដែលកើតឡើងពី ឬពាក់ព័ន្ធនឹងលក្ខខណ្ឌទាំងអស់នេះ រួមមាន ចម្ងល់ណាមួយអំពីស្ថិរភាព សុពលភាព ការអនុវត្ត ឬការបញ្ចប់លក្ខខណ្ឌទាំងអស់នេះ នឹងត្រូវបានបញ្ជូន និង ដោះស្រាយដោយមជ្ឈត្តការនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដោយអនុលោមតាមវិធានជាធរមានរបស់មជ្ឈមណ្ឌលជាតិនៃមជ្ឈត្តការផ្នែកពាណិជ្ជកម្ម (“វិធានមជ្ឈមណ្ឌលជាតិនៃមជ្ឈត្តការផ្នែកពាណិជ្ជកម្ម”)។ នៅពេលមានការចាប់ផ្តើមប្រើប្រាស់មជ្ឈត្តការ និងតាមសេចក្តីយោងនៅក្នុងកថាខណ្ឌនេះ វិធាននៃមជ្ឈមណ្ឌលជាតិនៃមជ្ឈត្តការផ្នែកពាណិជ្ជកម្មត្រូវចាត់រាប់និងដាក់បញ្ចូលជាផ្នែកមួយនៃកិច្ចសន្យានេះ។ ការកាត់ក្តីត្រូវតែមានមជ្ឈត្តករមួយរូប។ ភាសាមជ្ឈត្តការត្រូវតែជាភាសាអង់គ្លេស។
- លក្ខខណ្ឌនេះត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។