ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ

SBI LY HOUR Bank

បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌទូទៅ

(+855)23 980 888

info@sbilhbank.com.kh www.sbilhbank.com.kh

អគារលេខ២១៩ ផ្លូវ១២៨ កែង១៦៩ សង្កាត់មិត្តភាព ខណ្ឌ៧មករា រាជធានីភ្នំពេញ

១. សេចក្តីផ្តើម

ក្នុងលក្ខខណ្ឌនេះ (លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់) នៃប័ណ្ណ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ ម.ក ត្រូវបានចាត់ទុកជាផ្លូវការថាជា "កិច្ចព្រមព្រៀង" រវាងធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ ម.ក ជាមួយអតិថិជនហើយទាក់ទងជាមួយនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់ធនាគារអេស ប៊ី អាយ លី ហួរ។ តាមរយៈការបោះពុម្ពផ្សាយនេះពាក្យ "អ្នក" "របស់អ្នក" និង "អ្នកកាន់ប័ណ្ណ ឬម្ចាស់ប័ណ្ណ" សំដៅលើអតិថិជន ឬអ្នកកាន់ប័ណ្ណ ដែលជានីតិបុគ្គល ឬបុគ្គលដែលអាចប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ ជាមួយធនាគារបាន។ "យើង" "របស់យើង" និង "ធនាគារ" សំដៅលើ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ ម.ក។

លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ដែលបានកំណត់នៅទីនេះអាចនឹងត្រូវបានកែប្រែដោយការសម្រេចចិត្តរបស់ធនាគារ ហើយលក្ខខណ្ឌបន្ថែមណាមួយ ដែលមានចែងក្នុងច្បាប់ជាធរមាន បទប្បញ្ញត្តិ និងឯកសារច្បាប់របស់ធនាគារ ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះគោលការណ៍ /នីតិវិធី/សេចក្តីណែនាំ/ ការជូនដំណឹងក៏នឹងត្រូវបានអនុវត្តផងដែរ។ តាមរយៈការដាក់ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមនឹងការកំណត់ដោយ លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ ទាំងអស់នៃកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ ហើយម្ចាស់ ប័ណ្ណត្រូវបានចាត់ទុកថាបានអាន និង យល់ព្រមនូវលក្ខខណ្ឌកំណត់ខាងលើ។ សូមទំនាក់ ទំនងតាមរយៈសាខារបស់ធនាគារ ឬតាមរយៈអាសយដ្ឋាន sbilhbank.com.kh ឬផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមរយៈលេខ 023 980 888 និងបណ្តាញទំនាក់ទំនងផ្សេងៗទៀត ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានចម្ងល់ ឬមិនប្រាកដអំពីទិដ្ឋភាពណាមួយ នៃលក្ខខណ្ឌប័ណ្ណ រួមទាំងតម្លៃសេវាបច្ចុប្បន្ន អត្រាការប្រាក់ និងសេវាកម្ម។

២. និយមន័យ

- **ម្ចាស់ប័ណ្ណ** គឺជាបុគ្គល ឬនីតិបុគ្គលដែលជាម្ចាស់ប័ណ្ណប្រភេទណាមួយដែលចេញដោយធនាគារ។
- **លេខ PIN (Personal Identification Number)** គឺជាលេខសម្ងាត់ដែលចេញដោយធនាគារ ដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ដើម្បីប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ ឬប្រតិបត្តិការទូទៅផ្អែកលើលេខកូដសម្ងាត់ លើម៉ាស៊ីនអេធីអឹម។
- **ម៉ាស៊ីនអេធីអឹម (ATM=Automated Teller Machine)** គឺជាម៉ាស៊ីនដែលគ្រប់គ្រងដោយធនាគារ ដែលចែកចាយសាច់ប្រាក់ ឬអនុវត្តសេវាកម្មធនាគារផ្សេងទៀត ជាមួយនឹងម្ចាស់គណនីបញ្ចូលប័ណ្ណឥណពន្ធ / ឥណទាន។
- **ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលត្រូវបង់** គឺជាចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានប្រើប្រាស់ក្នុងប័ណ្ណ អ្នកកាន់ប័ណ្ណត្រូវបង់ទៅឱ្យអ្នកចេញប័ណ្ណមុនថ្ងៃផុតកំណត់ រួមមានចំនួនទឹកប្រាក់អប្បបរមា ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលហួសកាលកំណត់បង់ពីគ្រាមុន ចំនួនទឹកប្រាក់លើសកំណត់ ថ្លៃលើសកំណត់ និងថ្លៃបន្ថែមដែលអាចត្រូវបង់នៅលើគណនី។
- **ប្រាក់បុរេប្រទាន** គឺជាការទូទាត់សាច់ប្រាក់ជាមុនលើរូបិយប័ណ្ណណាមួយដែលទទួលបានដោយការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ។
- **ដែនកំណត់ឥណទាន** គឺជាកម្រិតឥណទាន ដែលបានកំណត់លើប័ ណ្ណ ដូចដែលបានអនុម័តដោយធនាគារ។
- **កាលបរិច្ឆេទបង់ប្រាក់** គឺជាកាលបរិច្ឆេទដែលម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវបង់នូវចំនួនកំណត់ណាមួយ ឬចំនួន អប្បបរមាណាមួយ។
- **លើសកម្រិតចំនួនកំណត់** គឺជាសមតុល្យលើសណាមួយ លើសពីកម្រិតដែនកំណត់។
- **របាយការណ៍គណនី** គឺជាការសង្ខេបនៃប្រតិបត្តិការដែលផ្តល់ដោយធនាគារដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ដែលរាយបញ្ជីប្រតិបត្តិការទាំងអស់ ការប្រាក់ តម្លៃសេវា ឥណទាន ការទូទាត់ ការកែតម្រូវ (ប្រសិនបើមាន) ដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។
- **CSS (Cambodia Share Switch)** គឺជាហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរួមបញ្ចូលគ្នាទូទាំងប្រទេស សម្រាប់ ប័ណ្ណឥណពន្ធ ដែលផ្តួចផ្តើមដោយធនាគារជាតិ ដើម្បីអនុវត្តសម្រាប់ធនាគារទាំងអស់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ហើយធនាគារជាតិខ្លួនឯងដើរតួជាធនាគារកណ្តាល គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ និងការទូទាត់ពីធនាគារមួយទៅធនាគារមួយទៀត។ CSS ត្រូវបានរចនាឡើងដើម្បីផ្តល់នូវការតភ្ជាប់គ្នាដោយធនាគារកណ្តាល និងអន្តរប្រតិបត្តិការក្នុងចំណោមសមាជិកធនាគារផ្សេងៗទៀត។
- **ភ្នាក់ងារ** គឺជាបុគ្គលដែលមានសិទ្ធិអំណាចស្របច្បាប់ក្នុងការធ្វើសកម្មភាពជំនួសបុគ្គល ឬអង្គភាពណាមួយ។
- **LHPP (Ly Hour Paypro Plc.)** គឺជាក្រុមហ៊ុនពាណិជ្ជកម្មដែលផ្តល់សេវាកម្មទូទាត់គ្រប់ប្រភេទដល់អតិថិជន។
- **ប័ណ្ណវីសា** គឺជាប័ណ្ណទូទាត់ដែលចេញដោយធនាគារដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន ដែលប្រើប្រាស់បណ្តាញ វីសា និងត្រូវបានដាក់ស្លាកយីហោដោយវីសា។
- **CVV2 (ផ្ទៀងផ្ទាត់តម្លៃប័ណ្ណ)** គឺជាប័ណ្ណដែលត្រូវការក្នុងកំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ តាមរយៈប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក សម្រាប់ការផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវលើការបញ្ជាទិញទំនិញតាមអនឡាញ។
- **AML(ការប្រឆាំងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម)** សំដៅលើសកម្មភាពដែលស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តដើម្បី សម្រេចបាននូវការអនុលោមតាមតម្រូវការច្បាប់ ដើម្បីត្រួតពិនិត្យយ៉ាងសកម្ម និងរាយការណ៍អំពីសកម្មភាពដែលគួរឱ្យសង្ស័យ។

៣. ប្រភេទប័ណ្ណ

ធនាគារ បោះពុម្ពប្រភេទប័ណ្ណ ទៅតាមតម្រូវការប្រើប្រាស់របស់អតិថិជន រួមមានដូចខាងក្រោម៖

- ប័ណ្ណអេធីអឹម
- ប័ណ្ណនិម្មិតឥណពន្ធវីសា
- ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសាខៀវ
- ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសាមាស
- ប័ណ្ណឥណទានវីសាមាស
- ប័ណ្ណឥណទានវីសាផ្លាទីនៀម

៣.១ ប័ណ្ណអេធីអឹម

ប័ណ្ណអេធីអឹម គឺជាប័ណ្ណប្លាស្ទិករបស់ធនាគារ ដែលមិនមានលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន ឬជាប័ណ្ណដែលមិនមានបោះពុម្ពឈ្មោះអតិថិជនលើប័ណ្ណត្រូវបានភ្ជាប់ជាមួយគណនីរបស់អតិថិជនដែលស្នើសុំដើម្បីពិនិត្យមើលសមតុល្យគណនី ដកសាច់ប្រាក់ និងសេវាកម្មទូទៅរបស់ធនាគារ។

៣.២ ប័ណ្ណនិម្មិតវីសា

ប័ណ្ណនិម្មិតវីសា គឺជាប័ណ្ណមួយប្រភេទ ដែលបង្ហាញរូបរាងប័ណ្ណតែនៅក្នុងកម្មវិធីធនាគារចល័ត។ ប័ណ្ណអាចភ្ជាប់ជាមួយគណនីបញ្ញើ ដែលបានព្រមព្រៀងដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ ឬអ្នកអាចធ្វើប្រតិបត្តិការផ្ទេរសមតុល្យពី គណនីទៅប័ណ្ណនិម្មិតវីសា និងធ្វើប្រតិបត្តិការ។

៣.៣ ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសា

ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសា គឺជាប័ណ្ណប្លាស្ទិកដែលមានស្លាកសញ្ញាធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ និងនិមិត្តសញ្ញាវីសានៅផ្នែកខាងមុខនៃប័ណ្ណ។ ប័ណ្ណនេះភ្ជាប់ជាមួយគណនី ដែលបានព្រមព្រៀងដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។

ប្រភេទប័ណ្ណឥណពន្ធវីសា៖ ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសាមានពីរប្រភេទគឺ ពណ៌ខៀវ និងពណ៌មាស។

៣.៤ ប័ណ្ណឥណទានវីសា

ប័ណ្ណឥណទានវីសា គឺជាប័ណ្ណប្លាស្ទិកដែលមានស្លាកសញ្ញា ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ និងនិមិត្តសញ្ញា វីសា នៅផ្នែកខាងមុខនៃប័ណ្ណ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណឥណទាន ត្រូវស្នើសុំភ្ជាប់ជាមួយគណនីទៅតាមតម្រូវការ ហើយធនាគារនឹងធ្វើការសិក្សាឥណទាន ទៅតាមប្រាក់ចំណូល និងលទ្ធភាពជាក់ស្តែង។

• ប្រភេទប័ណ្ណឥណទានវីសា៖ ប័ណ្ណឥណទានវីសាមានពីរប្រភេទគឺ ពណ៌មាស និងផ្លាទីនៀម។
• ដែនកំណត់ឥណទាន ៖ កម្រិតឥណទានត្រូវបានផ្តល់តាមកម្មវត្ថុ ឬទៅតាមសិទ្ធិទទួលបានរបស់អ្នកស្នើសុំ។

៤. ការកាន់កាប់ប័ណ្ណ

ប័ណ្ណនៅតែជាកម្មសិទ្ធិ ឬជាទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ ធនាគារ គ្រប់ពេលវេលា។ ប័ណ្ណត្រូវប្រើប្រាស់ទាំងស្រុងដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវផ្ទេរប័ណ្ណទៅឱ្យភាគីទីបីដែលមានការគ្រប់គ្រង ឬកាន់កាប់ប័ណ្ណសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងណាមួយ ដែលគ្មានការអនុញ្ញាតពី ធនាគារឡើយ។ ធនាគារ មិនអាចធានា លើសុវត្ថិភាពប័ណ្ណក្នុង ការប្រើប្រាស់ខុសគោលការណ៍ឡើយ។

ម្ចាស់ប័ណ្ណ ត្រូវប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ដើម្បីការពារការបាត់បង់ ឬចោរកម្មប័ណ្ណ។ ក្នុងករណីបាត់បង់ ឬចោរលួចប័ណ្ណ ឬការបង្ហាញលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) ទៅកាន់អ្នកដែលគ្មានការអនុញ្ញាតម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវជូនដំណឹងភ្លាមៗ ទៅកាន់ធនាគារតាមទូរសព្ទ ឬតាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិកនៅពេលដែលរកឃើញហេតុការណ៍ណាមួយហើយត្រូវបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅកាន់ធនាគារអមដោយរបាយការណ៍របស់ប៉ូលីស ឬឯកសារយោងណាមួយ ប៉ុន្តែការជូនដំណឹងមក ធនាគារមិនឱ្យលើសពី មួយ (1) ថ្ងៃចាប់ពីថ្ងៃ ដែលមានកើតហេតុនោះទេ។

៥. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ

៥.១ ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណត្រូវបានគ្រប់គ្រងទូទៅក្រោមលក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់។

៥.២ ធនាគារនឹងចេញប័ណ្ណតាមសំណើរបស់អ្នក ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុលើមូលនិធិ ដែលបានភ្ជាប់ជាមួយគណនីផ្ទាល់របស់អតិថិជន (ប័ណ្ណនិម្មិតវីសា / ប័ណ្ណឥណពន្ធវីសា) ឬកម្រិត ទំហំឥណទាន (ប័ណ្ណឥណទាន) ដែលត្រូវបានយល់ព្រមតាមសំណើរបស់អតិថិជន ហើយការវាយ តម្លៃលើសំណើឥណទាន ត្រូវបានធ្វើឡើងទៅតាមលទ្ធភាពសងរបស់អតិថិជនជាក់ស្តែង។

៥.៣ គ្រប់ប្រភេទប័ណ្ណទាំងអស់អាចដំណើការឡើងតាមរយៈផ្នែកផ្សេងៗអាស្រ័យទៅតាមកម្មវត្ថុនីមួយៗ។

៥.៤ ប័ណ្ណអាចប្រើប្រាស់ក្នុងប្រតិបត្តិការដកប្រាក់ តាមរយៈម៉ាស៊ីនអេធីអឹមរបស់ធនាគារ ម៉ាស៊ីនអេធីអឹមណាមួយដែលមាននៅក្នុងគម្រោងវីសា បង់ថ្លៃទិញទំនិញតាមរយៈម៉ាស៊ីនឆូតប័ណ្ណ (POS) ប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក (Ecommerce) និងសេវាកម្មផ្សេងៗទៀត។

៥.៥ ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមដោះស្រាយវិវាទទាំងអស់ ដោយផ្ទាល់ជាមួយពាណិជ្ជករ ដែលផ្តល់សិទ្ធិលើប័ណ្ណ ឬស្ថាប័នសមាជិកពាក់ព័ន្ធ នៃក្រុមហ៊ុនទូទាត់ប័ណ្ណ។ ហើយម្ចាស់ប័ណ្ណ មិនមានសិទ្ធិកាត់ផ្តាច់ ឬការទាមទារសំណងប្រឆាំង នឹងធនាគារ ឬចាត់ទុកការទូទាត់ជាមួយ ធនាគារដោយហេតុផលនៃវិវាទជាមួយពាណិជ្ជករ ឬស្ថាប័នសមាជិកពាក់ព័ន្ធនៃក្រុមហ៊ុនទូទាត់ប័ណ្ណនោះទេលុះត្រាតែមានករណីពិសេស ឬភាពចាំបាច់ណាមួយ។

៥.៦ ភាពជាម្ចាស់ប័ណ្ណរួមមានម្ចាស់ប័ណ្ណចម្បង និងម្ចាស់ប័ណ្ណរង ត្រូវទទួលខុសត្រូវរួម និងមានទំនួលខុសត្រូវចំពោះការទូទាត់នៃចំនួនទឹកប្រាក់ណាមួយ ដែលទាក់ទងទៅលើប្រតិបត្តិការណាមួយ និងកម្រៃសេវាផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធ។

៥.៧ ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រម និងធានាអះអាងលើការបញ្ចូលព័ត៌មានរបស់ខ្លួននៅលើអ៊ីនធឺណិតពិតជាត្រឹមត្រូវជាភស្តុតាងគ្រប់គ្រាន់ដែលអាចឱ្យ ធនាគារ ផ្តល់សិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ។

៥.៨ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងទោះស្ថិតក្នុងកាលៈទេសៈណាក៏ដោយ ហើយទោះបីជាមាន ឬគ្មានចំណេះដឹងក្នុងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ឬការធ្វើប្រតិបត្តិការណាមួយ ដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណក៏ដោយ។

៥.៩ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចទទួលបានប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់តាមរយៈម៉ាស៊ីនអេធីអឹម និងស្ថាប័នទូទាត់។ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចទទួលប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់ ដោយប្រើប្រាស់លេខកូដសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន (PIN) ដែលផ្តល់ដោយអ្នកចេញប័ណ្ណ។ យោងលើខិត្តប័ណ្ណតម្លៃសេវា និងព័ត៌មានលម្អិតពេញលេញអំពីកម្រិតកំណត់ប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់។

៥.១០ អ្នកចេញប័ណ្ណអាចរក្សាសិទ្ធិក្នុងការកំណត់តម្លៃនៃប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់នីមួយៗ ឬតម្លៃសរុបនៃប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់ទាំងអស់ នៅលើប័ណ្ណក្នុងមួយថ្ងៃដោយមិនបាច់ជូនដំណឹងមុនដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណទេ។ ចំពោះការកំណត់ចំនួនទឹកប្រាក់ ឬការកែប្រែតម្លៃសេវាប័ណ្ណគឺជាឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់អ្នកចេញប័ណ្ណ។

៥.១១ រាល់ការបញ្ជារទិញទាំងអស់ បុរេប្រទានសាច់ប្រាក់ និងចំនួនទឹកប្រាក់ផ្សេងទៀតដែលត្រូវកាត់ទៅក្នុងគណនីប័ណ្ណ ដែលកើតឡើងជារូបិយប័ណ្ណផ្សេង ក្រៅពីដុល្លារអាមេរិក នឹងត្រូវបានបំប្លែងទៅជាប្រាក់ដុល្លារអាមេរិក ដោយក្រុមហ៊ុនទូទាត់ប័ណ្ណ។ ការបំប្លែងរូបិយប័ណ្ណផ្អែកលើប្រាក់ដុល្លារអាមេរិកដែលមានអត្រាប្តូរប្រាក់បរទេស ឬអត្រាប្តូរប្រាក់ ដែលកំណត់ដោយបណ្តាញទូទាត់ដែលពាក់ព័ន្ធ និងបង្កើតកម្រៃសេវាដែលកំណត់ដោយ ធនាគារហើយអត្រាប្តូរប្រាក់អាចនឹងត្រូវបានកែប្រែតាមការកំណត់របស់ធនាគារ។

៥.១២ ករណីមានការបាត់បង់ ការលួចប័ណ្ណ ត្រូវបានជួយសម្របសម្រួលដោយឱ្យម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមរយៈលេខ ០២៣ ៩៨០ ៨៨៨ ឬការសរសេរបញ្ជាក់ពីហេតុការណ៍នោះជូនដំណឹងដល់ធនាគារ ភ្ជាប់នូវឯកសារថតចម្លងរបស់ប៉ូលីស(របាយការណ៍នៃការបាត់បង់ ឬការលួចប័ណ្ណ) មិនលើសពីមួយ (1) ថ្ងៃគិតចាប់ពីថ្ងៃដែលកើតហេតុនៃការបាត់បង់ ឬការលួចប័ណ្ណ ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណគ្មានការអនុញ្ញាត។ ប្រសិនបើធនាគារបានចេញ ប័ណ្ណថ្មីរួចហើយ ស្រាប់តែរកឃើញប័ណ្ណដែលបាត់ ឬលួច ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនោះទៀតទេ ត្រូវប្រគល់ទៅធនាគារវិញដើម្បីជូនដំណឹងសារជាថ្មីម្តងទៀត។

៥.១៣ ប្រសិនបើព័ត៌មានលម្អិតនៃប័ណ្ណ របស់លោកអ្នកត្រូវបានលួច លោកអ្នកអាចប្រើប្រាស់កម្មវិធី ធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ តាមទូរសព្ទដៃ ដើម្បីរារាំង ឬផ្អាកសកម្មភាពប័ណ្ណរបស់អ្នកបានភ្លាមៗ។

៥.១៤ ប័ណ្ណអាចប្រើប្រាស់ក្នុងការបញ្ជារទិញទំនិញ ដោយផ្ទាល់ (ទល់មុខគ្នា) ដែលម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវបង្ហាញប័ណ្ណ ដើម្បីបញ្ជារទិញទំនិញនៅហាង ឬដកសាច់ប្រាក់ពីម៉ាស៊ីនអេធីអឹម។ ប័ណ្ណត្រូវបានទទួលស្គាល់ដោយការអានម៉ាស្រ្ទីប Magstripe ឬអានបន្ទះឈីប EMV ឬធ្វើប្រតិបត្តិការតាមបច្ចេកវិទ្យា Contactless គឺមិនបាច់ឆូតប័ណ្ណលើម៉ាស៊ីន អានតាមបច្ចេកវិទ្យា Contactless ម៉ាស៊ីនឆូតប័ណ្ណ ឬឧបករណ៍ម៉ាស៊ីនឆូតប័ណ្ណ (Contactless mode)។ ក្នុងករណីមិនបានភ្ជាប់ប័ណ្ណមកជាមួយ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតអំពីប័ណ្ណ (លេខប័ណ្ណ កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ CVV2) ហើយប្រសិនបើមានបញ្ហាជាមួយលេខកូដ OTP គឺតម្រូវឱ្យបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការ។ ការចុះហត្ថលេខា ឬលេខកូដសម្ងាត់ PIN តម្រូវឱ្យបំពេញ ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យធ្វើប្រតិបត្តិការនៅនឹងកន្លែងដោយទល់មុខគ្នា ដែលវាលើសពីចំនួនប្រតិបត្តិការដ៏ងាយស្រួល (ក្រោម ឬស្មើនឹង ៥០ដុល្លារ ដែល អាចផ្លាស់ប្តូរពីពេលមួយទៅពេលមួយតាមវិធានរបស់ វីសា ដែលអនុវត្តទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់)។

៦. សេចក្តីជូនដំណឹង

ធនាគារនឹងធ្វើការជូនដំណឹងអំពី ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណតាមរយៈបណ្តាញរួមមានជា សារ (SMS) តាមសារអេឡិចត្រូនិក ឬក្នុងកម្មវិធីធនាគារចល័ត សម្រាប់គ្រប់ប្រតិបត្តិការទូទៅដែលធ្វើឡើងដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។

៧. សេវាកម្មប័ណ្ណតាមរយៈកម្មវិធីធនាគារចល័តក្នុងទូរសព្ទដៃ

លោកអ្នកអាចត្រួតពិនិត្យព័ត៌មានទូទៅ និងគ្រប់គ្រងប័ណ្ណអេធីអឹម តាមរយៈកម្មវិធីចល័តរបស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ បានយ៉ាងងាយស្រួលដូចខាងក្រោម៖

- លោកអ្នកអាចបង្ខាំង និងដាក់ដំណើរការប័ណ្ណឡើងវិញ នៅពេលណាក៏បានតាមតម្រូវការ។
- ត្រួតពិនិត្យរបាយការណ៍វិក្កយបត្រ / សមតុល្យប័ណ្ណ / កំណត់លេខកូដសម្ងាត់ថ្មី (PIN) / ស្វែងរកទីតាំងទូអេធីអឹម (ATM)។
- គ្រប់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ត្រូវបានផ្ញើជាសារជូនដំណឹង។
- ការកំណត់ និងកែប្រែកម្រិតដែនកំណត់នៃការបញ្ជាទិញ ការភ្ជាប់គណនី និងការបញ្ជាទិញនៅក្នុងកម្រិតនៃដែនកំណត់ត្រូវបាន អនុញ្ញាតដោយធនាគារគ្រប់ពេលវេលា។

៨. ការគិតតម្លៃសេវា

៨.១ រាល់ការស្នើសុំ និងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណទាំងអស់ត្រូវបានអនុវត្តន៍ គិតតម្លៃសេវាប្រចាំឆ្នាំការប្រាក់ និងតម្លៃសេវា ចំពោះការគិតតម្លៃសេវា សូមត្រួតពិនិត្យលើតារាងសេវា និងការគិតតម្លៃសេវាចុងក្រោយបំផុត លើគេហទំព័ររបស់ធនាគារ និងបណ្តាញផ្លូវការផ្សេងទៀត ឬទំនាក់ទំនងមកកាន់យើងខ្ញុំ។

៨.២ ធនាគារនឹងកាត់តម្លៃសេវាពីម្ចាស់គណនីទៅតាមប្រភេទនៃប្រតិបត្តិការនីមួយៗ។

៨.៣ ការគិតតម្លៃសេវា គឺស្ថិតនៅក្រោមកម្មវត្ថុនៃការប្រាក់សម្រាប់ការបង់ប្រាក់យឺតយ៉ាវ។ ការគិតតម្លៃសេវា និងការប្រាក់ពាក់ព័ន្ធជាមួយការបង់ការប្រាក់យឺតយ៉ាវនឹងត្រូវបានកែប្រែទៅតាមពេលវេលាកំណត់ដោយធនាគារ។

៨.៤ ធនាគារមានសិទ្ធិកែប្រែ ឬផ្លាស់ប្តូរតម្លៃសេវាកម្មទាំងអស់ ឬការគិតតម្លៃសេវាផ្សេងទៀតដែលនៅក្នុងនោះមានសេវាកម្មប័ណ្ណ កម្រៃជើងសារ និងសេវាធនាគារ នៅពេលណាមួយដោយមិនមានការជូនដំណឹងជាមុនឡើយ។

៨.៥ អត្រាការប្រាក់

ធនាគារនឹងធ្វើការកាត់តម្លៃសេវាលើប្រតិបត្តិការនីមួយៗ ពីគណនីប័ណ្ណ (រួមមានតម្លៃសេវា និងការប្រាក់ ដែលមានពីពេលមុន នៅក្នុងសមតុល្យប្រតិបត្តិការ) ជាមូលដ្ឋានប្រចាំថ្ងៃ។

ធនាគារនឹងធ្វើការកាត់ កម្រៃសេវាទូទៅលើការបង់ការប្រាក់យឺតយ៉ាវ និងប្រាក់ដើមជំពាក់នៅពេលណាដែលម្ចាស់ប័ណ្ណ បានធ្វើការទូទាត់បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទកំណត់បង់ប្រាក់។ ជាមួយប្រាក់បុរេប្រទាន ជាទូទៅការប្រាក់នឹងត្រូវកាត់ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃប្រាក់បុរេប្រទាន ហើយនឹងបន្តគិតតម្លៃសេវាលើសមតុល្យប្រាក់បុរេប្រទានរហូតដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណទូទាត់ផ្តាច់លើសមតុល្យប្រតិបត្តិការសរុប (រួមមានការប្រាក់ដែលបានចេញវិក្កយបត្រលើកមុន និងតម្លៃសេវា)។

៩. របាយការណ៍គណនី

របាយការណ៍គណនី គឺជារបាយការណ៍មួយដែលបង្ហាញប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់ ប្រតិបត្តិការទូទាត់ និង/ឬការគិតថ្លៃផ្សេងៗទៀតដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ និងគណនី។

តាមរយៈកម្មវិធីទូរសព្ទ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហួរ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចមើលប្រវត្តិប្រតិបត្តិការ របស់ពួកគេ មើលសមតុល្យដែលអាចប្រើប្រាស់បាន ការដាក់បង្ខាំង និងដាក់ដំណើរការ ប័ណ្ណឡើងវិញ លើសកម្មភាពប័ណ្ណរបស់ពួកគេ និងធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងទៀត។

១០. របាយការណ៍ប័ណ្ណឥណទាន

• ធនាគារនឹងផ្តល់របាយការណ៍ប្រចាំខែដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណតាមរយៈ សារអេឡិចត្រូនិក និងតាមរយៈកម្មវិធីទូរសព្ទ។

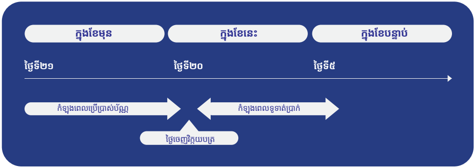
• របាយការណ៍ត្រូវសន្មតថាត្រឹមត្រូវ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណមិនមានការជំទាស់ណាមួយលើរបាយការណ៍នេះក្នុងរយៈពេល ១៥ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលបានទទួល។

• ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវ ក្នុងការទូទាត់យ៉ាងហោចណាស់ ចំនួនអប្បបរមានៃការកំណត់ចំនួនបង់ ឬមុនពេលកាលបរិច្ឆេទបង់ ដូចទៅនឹងការបង្ហាញនៅក្នុង របាយការណ៍ប្រចាំខែដែលបានផ្តល់ជូនម្ចាស់ប័ណ្ណ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណក៏មានជម្រើសក្នុងការបង់ប្រាក់លើសមតុល្យបច្ចុប្បន្ន ចំនួនទឹកប្រាក់អប្បបរមា ឬចំនួនទឹកប្រាក់ណាមួយនៅចន្លោះសមតុល្យទៅឱ្យធនាគារ។

• ក្នុងករណីដែលឥណពន្ធដោយផ្ទាល់ត្រូវបានចុះឈ្មោះសម្រាប់គណនីទាំងអស់នោះពីគណនីបញ្ញើ / គណនីសន្សំដូចគ្នា នៅ ធនាគារ ប៉ុន្តែសមតុល្យនៃគណនី ដែលបានកំណត់មិនអាចទូទាត់សមតុល្យសេសសល់ នៃគណនីឥណទានទាំងនោះក្នុងខែណាមួយម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមថា ប័ណ្ណឥណទានណាមួយ ដែលមានសមតុល្យខ្ពស់ជាងសមតុល្យសេសសល់ និងមានអាទិភាពសម្រាប់ ឥណពន្ធដោយស្វ័យប្រវត្តិ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការទូទាត់សម្រាប់គណនីប័ណ្ណ ឥណទានដទៃទៀត ដោយប្រើប្រាស់វិធីបង់ប្រាក់ដទៃទៀត។

• ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវបង់ជូន ធនាគារនូវសមតុល្យបច្ចុប្បន្ន តម្លៃសេវា ការប្រាក់ និង/ឬការប្រាក់បានបង់យឺតយ៉ាវ(ប្រសិនបើមាន)ដែលបានបង្ហាញនៅលើរបាយការណ៍គណនីប័ណ្ណដូចជាសមតុល្យនៅលើ កាលបរិច្ឆេទនៃរបាយការណ៍គណនីប័ណ្ណ។ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការទូទាត់ការប្រាក់តម្លៃសេវា និងអាចទទួលខុសត្រូវជារូបិយប័ណ្ណនៃ វិក្កយបត្រ។

• របាយការណ៍មួយត្រូវបានធ្វើឡើងរៀងរាល់ថ្ងៃទី២០នៃខែ(ប្រសិនបើវាធ្លាក់នៅចុងសប្តាហ៍ ឬថ្ងៃឈប់សម្រាក របាយការណ៍ត្រូវបានធ្វើឡើងមុនថ្ងៃកំណត់) សម្រាប់ម្ចាស់ប័ណ្ណនីមួយៗ ហើយវានឹងធ្វើការផ្ញើជូនតាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិក កម្មវិធីទូរសព្ទចល័ត និងសារ (SMS) ជាមួយរបាយការណ៍សង្ខេប។ របាយការណ៍នឹងធ្វើការកំណត់ថ្ងៃបង់ប្រាក់នៅថ្ងៃទី០៥នៃខែបន្ទាប់។



១១. វិធីសាស្ត្រទូទាត់

• ការទូទាត់ឥណពន្ធផ្ទាល់ ត្រូវធ្វើឡើងពីគណនីសន្សំដែលដំណើរការរវាងប្រព័ន្ធប័ណ្ណ និងប្រព័ន្ធធនាគារស្នូល។ ប្រសិនបើមិនដំណើរការ ឬដំណើរការប្រតិបត្តិការម្តងទៀត ថ្លៃពិន័យនឹងត្រូវអនុវត្ត។

• ការទូទាត់ត្រូវបានធ្វើឡើងរវាង ១០% ទៅ ១០០% ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណបង់ប្រាក់លើសពី ១០០% នោះចំនួនទឹកប្រាក់ដែលលើសនឹងស្ថិតនៅក្នុងគណនីរបស់អ្នក។

• ការទូទាត់សងអប្បបរមាត្រូវបានកំណត់សម្រាប់ ១០% នៃចំនួនទឹកប្រាក់សរុបដែលត្រូវបង់។

• ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចផ្ទេរតាមរយៈកម្មវិធីទូរសព្ទទៅកាន់គណនីដែលភ្ជាប់ជាមួយប័ណ្ណឥណទាន។

• រាល់ប្រតិបត្តិការ និងការគិតតម្លៃសេវានឹងត្រូវបង់ដោយម្ចាស់ប័ណ្ណទៅធនាគារនៅ ឬមុនថ្ងៃផុតកំណត់នៃរបាយការណ៍។

• ការទូទាត់ត្រូវធ្វើនៅតាមសាខាណាមួយរបស់ធនាគារ ជាសាច់ប្រាក់ មូលប្បទានប័ត្រ ឬផ្ទេរពីគណនីមួយផ្សេងទៀត។

• មូលប្បទានប័ត្រត្រូវតែចេញដោយ គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ធនាគារនឹងមិនទទួលយកមូលប្បទានប័ត្រ ដែលចេញដោយស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុបរទេសទេ។

• ប្រសិនបើគណនីមិនមានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់ សម្រាប់ទូទាត់គ្រប់ចំនួននោះទេ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែបង់ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលនូវសមតុល្យដែលនៅសល់ឱ្យទាន់ពេលហើយទទួលបង់តម្លៃសេវា និងការប្រាក់ណាមួយ។

• ម្ចាស់ប័ណ្ណ ត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការទូទាត់ចំនួនសរុបដែលត្រូវបង់នៅ ឬមុនថ្ងៃផុតកំណត់ដូចមាន បង្ហាញក្នុងរបាយការណ៍ប្រចាំខែដែលចេញទៅកាន់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានជម្រើសក្នុងការទូទាត់ចំនួនសរុបដែលត្រូវបង់ចំនួនទឹកប្រាក់អប្បបរមា ឬចំនួនទឹកប្រាក់ណាមួយនៅចន្លោះចំនួនទឹកប្រាក់សរុបដែលត្រូវបង់ និងចំនួនអប្បបរមាទៅឱ្យអ្នកចេញប័ណ្ណ។

១២. វិវាទ

• ម្ចាស់ប័ណ្ណនៅពេលមើលរបាយការណ៍របស់ពួកគេមានសិទ្ធិក្នុងការដោះស្រាយវិវាទតាមរយៈកម្មវិធីទូរសព្ទរបស់ពួកគេ ឬហៅទូរសព្ទទៅកាន់ផ្នែកបំរើអតិថិជនរបស់យើង ឬបណ្តាញផ្សេងៗទៀតដូចជា សារអេឡិចត្រូនិក ឬកម្មវិធីធនាគារចល័តនៅលើប្រតិបត្តិការ ប្រសិនបើរកឃើញថាមិនមានការអនុញ្ញាតប្រើប្រាស់ ការដោះស្រាយជម្លោះត្រូវបានកំណត់ត្រឹម ៩០ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការ។ ការសងប្រាក់វិញ លើប្រតិបត្តិការមួយនឹងត្រូវធ្វើឡើង ប្រសិនបើជម្លោះគឺពិតប្រាកដ ឬជោគជ័យដែលអាចចំណាយពេលរហូតដល់ ១២០ថ្ងៃ ស្របតាមច្បាប់ស្តង់ដាររបស់ វីសា។

• ក្នុងករណីវិវាទណាមួយដែលមិនត្រូវបានដោះស្រាយដោយការចរចានឹងត្រូវធ្វើតាមផ្លូវច្បាប់មានសមត្ថកិច្ច ដើម្បីដោះស្រាយតាមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

១៣. ការបង្វិលសង និងការកែតម្រូវ

• ប្រសិនបើអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានការបង្វិលសងវិញសម្រាប់ហេតុផលណាមួយដូចជាការទិញទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលទទួលបានជាមួយប័ណ្ណរបស់អ្នក អ្នកយល់ព្រមទទួលយកឥណទានទៅកាន់គណនីដែលភ្ជាប់ជាមួយប័ណ្ណនោះ សម្រាប់ការសងប្រាក់វិញ។ ប្រសិនបើគណនីរបស់អ្នកត្រូវបានបិទ អ្នកមិនមានសិទ្ធិទទួលបានសំណងទេ។

•ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការទប់ស្កាត់ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានប្រគល់មកវិញដែលពាក់ព័ន្ធ ឬមិនទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ប្រសិនបើមិនមានការបញ្ជាក់ត្រឹមត្រូវពីម្ចាស់ប័ណ្ណ។ប្រសិនបើអ្នកកាន់ប័ណ្ណមានជាប់ជំពាក់ណាមួយទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនោះ ចំនួនទឹកប្រាក់ឥណទាននឹងត្រូវទូទាត់ធៀបនឹងចំនួនដែលត្រូវសងធនាគារ។ លើសពីនេះធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការពន្យារពេលការបាត់បង់ ការទាមទារទាក់ទងនឹងការបង្វិលសង និងការកែតម្រូវនោះទេអ្នកត្រូវទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ពាណិជ្ជករឬអ្នកដែលបានទទួលយកប័ណ្ណរបស់អ្នកដើម្បីដោះស្រាយ។ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយអ្នកត្រូវតែជូនដំណឹង និងស្វែងរកជំនួយពីធនាគារ ប្រសិនបើបញ្ហាមិនត្រូវបានដោះស្រាយដោយសន្តិវិធី ឬមិនមានការ សងប្រាក់វិញ ឬកែតម្រូវបន្ទាប់ពី (៣០ថ្ងៃ) នៃប្រតិទិនគិតចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃប័ណ្ណឥណទាន ឬការណែនាំ។

• ការលុបចោលប្រតិបត្តិការ ប្រសិនបើអ្នកមានបំណងលុបចោលប្រតិបត្តិការណាមួយ រួមទាំងប្រតិបត្តិការកក់ទុក ឬប្រតិបត្តិការដែលកើតឡើងដដែលៗ និង/ឬកែប្រែកិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានធ្វើឡើងជាមួយពាណិជ្ជករណាមួយ អ្នកត្រូវទាក់ទងពួកគេដោយផ្ទាល់ដើម្បីទទួលបានការបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការលុបចោល ឬការធ្វើវិសោធនកម្មនោះ។

ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះចំនួនទឹកប្រាក់នៃប្រតិបត្តិការដែលបន្តចេញវិក្កយបត្រទៅគណនីដែលបានកំណត់របស់អ្នកបន្ទាប់ពីការលុបចោល ឬការធ្វើវិសោធនកម្ម ប៉ុន្តែធនាគារអាចទាមទារចំនួនទឹកប្រាក់សម្រាប់អ្នកប្រសិនបើអ្នកមានការលុបចោលឬការធ្វើវិសោធនកម្មត្រឹមត្រូវជាមួយពាណិជ្ជករ។

១៤. សេចក្តីសម្រេចរបស់ធនាគារ

• ដោយគ្មានការជូនដំណឹងជាមុនដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ធនាគារមានសិទ្ធិកែប្រែ ឬផ្លាស់ប្តូរសេវាកម្មទាំងអស់ និងតម្លៃសេវាផ្សេងទៀតដែលមាននៅក្នុងសេវាប័ណ្ណ តម្លៃជើងសារ និងសេវាធនាគារ។

• ធនាគាររក្សាទុក និងមានសិទ្ធិក្នុងការ៖

- ការបដិសេធ ឬយល់ព្រមលើប្រតិបត្តិការណាមួយ ទោះបីជាប្រតិបត្តិការនេះស្ថិតក្នុងដែនកំណត់ឥណទាន ដែលផ្តល់ដោយធនាគារក៏ដោយ។
- មិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការចំណាយឬការខូចខាតណាមួយដែលទាមទារដោយម្ចាស់ប័ណ្ណប្រសិនបើធនាគារមិនយល់ព្រមលើប្រតិបត្តិការណាមួយនៅលើគណនីប័ណ្ណ។
- យល់ព្រមលើប្រតិបត្តិការណាមួយដែលតម្លៃសរុបអាចលើសពីដែនកំណត់ឥណទាន ហើយហានិភ័យទាំងអស់ដែលទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការបែបនេះត្រូវទទួលខុសត្រូវដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។
- បញ្ចប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយអនុលោមតាម លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់ទាំងនេះ។
- បង្កើន ឬបន្ថយដែនកំណត់ឥណទាន។
- កំណត់ចំនួនប្រចាំថ្ងៃ និង/ឬបរិមាណប្រចាំថ្ងៃនៃប្រតិបត្តិការណាមួយ។
- បដិសេធ បន្ត ជំនួស ឬពន្យារប័ណ្ណ។
- កែប្រែ កែតម្រូវ ឬលុបចោលលក្ខណៈពិសេសទាក់ទងជាមួយប័ណ្ណ និងគណនីប័ណ្ណ ផ្អាក ឬបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជា បណ្តោះអាសន្ន ប្រសិនបើរកឃើញសកម្មភាពមិនប្រក្រតី ឬគួរឱ្យសង្ស័យណាមួយនៅលើគណនីប័ណ្ណ។

• ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះ៖

-រាល់ការបដិសេធដោយពាណិជ្ជករ ឬស្ថាប័នសមាជិកនៃគម្រោងប័ណ្ណក្នុងការទទួលយកប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ។
-រាល់ការខ្វះខាតនៅក្នុងការទិញទំនិញឬសេវាកម្មដែលផ្តល់ទៅឱ្យម្ចាស់ប័ណ្ណដោយពាណិជ្ជករណាមួយ។

ធនាគារមានសិទ្ធិក្នុងការសម្រេចចិត្តដាច់ខាតរបស់ខ្លួនគ្រប់ពេលវេលា និងដោយគ្មានការជូនដំណឹង ឬទំនួលខុសត្រូវដើម្បីបង្ហាញព័ត៌មានជាក់លាក់ណាមួយនៃគណនី ប័ណ្ណ កំណត់ត្រាម៉ាស៊ីនឆូតប័ណ្ណ ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណណាមួយ និងព័ត៌មានផ្សេងទៀតទាក់ទងនឹងម្ចាស់ប័ណ្ណ និង/ឬការ ប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណចំពោះភាគីពាក់ព័ន្ធ និងបទប្បញ្ញត្តិ។

១៥. ការបញ្ឈប់

១៥.១ ការបញ្ឈប់ដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ

• ម្ចាស់ប័ណ្ណ អាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយទូរសព្ទមកតាមរយៈលេខ ០២៣ ៩៨០ ៨៨៨ ឬផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ អំពីការបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់និងប្រគល់ ប័ណ្ណទៅធនាគារវិញ ហើយធនាគារត្រូវកាត់ប័ណ្ណជាពាក់កណ្តាល ឬជាច្រើនផ្នែកតាមបន្ទះម៉ាញេទិកនិងឆ្លងកាត់មីក្រូឈីបបានបង្កប់នៅក្នុងប័ណ្ណ(ប្រសិនបើមាន)ដោយចំណាយផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណដោយគ្មានការបង្វិលសងកម្រៃសេវាប្រចាំឆ្នាំ និងត្រូវបានធ្វើឡើងចំពោះម្ចាស់ប័ណ្ណទេ។

- ម្ចាស់ប័ណ្ណនឹងនៅតែទទួលខុសត្រូវចំពោះសមតុល្យដែលនៅសេសសល់ និងចំនួននៃប្រតិបត្តិការណាមួយដែលមានឥទ្ធិពលតាមរយៈការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ (មិនថាមុន ឬក្រោយការបញ្ចប់ប័ណ្ណរបស់អ្នក) រួមទាំងប្រតិបត្តិការដែលមានប្រសិទ្ធិភាព ប៉ុន្តែមិនទាន់បានបង្ហាញទៅក្នុងគណនីប័ណ្ណ និងប្រតិបត្តិការដែលកើតឡើងពីគ្រោងការបញ្ជាទិញតាមសំបុត្រ ឬតាមទូរសព្ទ ការណែនាំដែលមានស្រាប់ឬបើមិនដូច្នេះទេ សន្មតថាត្រូវបានធ្វើឡើងចំពោះពាណិជ្ជករសម្រាប់ការផ្តល់ទំនិញ និងសេវាកម្មហើយគិតប្រាក់ទៅក្នុងគណនីប័ណ្ណ។
- ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវមានកាតព្វកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងការជូនដំណឹងដល់ពាណិជ្ជករ និងលុបចោលសេចក្តីណែនាំដែលមាន ស្រាប់ណាមួយ មុនពេល ឬនៅពេលបញ្ឈប់ប័ណ្ណរបស់អ្នក។

១៥.២ ការបញ្ឈប់ដោយធនាគារ

តាមឆន្ទានុសិទ្ធិដាច់ណាត់របស់ធនាគារ ធនាគារអាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់នៅពេលណាមួយដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹង និងផ្តល់ហេតុផល។ ដោយមិនប៉ះពាល់ដល់ព័ត៌មានទូទៅ ដូចបានរៀបរាប់ខាងលើធនាគារអាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណនេះក្នុងករណីមានព្រឹត្តិការណ៍ណាមួយដូចខាងក្រោមនេះកើតឡើង៖

- ការក្ស័យធន អសាធនភាព បាត់បង់ជីវិត ឬអសមត្ថភាពរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ និង/ឬ
- ការរំលោភបំពានកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ
- រាល់ការផ្លាស់ប្តូរនៅក្នុងស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុ
- រាល់ការបំពានច្បាប់
- ប្រសិនបើធនាគារបិទគណនីប័ណ្ណដោយហេតុផលណាមួយ បំណុលសរុបនៅលើគណនីប័ណ្ណរួមទាំងចំនួននៃប្រតិបត្តិការ /តម្លៃសេវា /ការគិតប្រាក់ /ការប្រាក់ /តម្លៃដែលពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតនឹងត្រូវផុតកំណត់ភ្លាមៗ និងត្រូវបង់ដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។

១៦. ការប្រឆាំងការលាងលុយកខ្វក់ ការផ្តល់ហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម និង ការគ្រប់គ្រងទណ្ឌកម្ម

អ្នកយល់ព្រមថា ធនាគារអាចពន្យារពេលទប់ស្កាត់ ឬបដិសេធមិនដំណើរការប្រតិបត្តិការណាមួយដោយមិនទទួលខុសត្រូវ ប្រសិនបើអ្នកចេញប័ណ្ណសង្ស័យថា៖

- ប្រតិបត្តិការនេះអាចបំពានច្បាប់ ឬបទប្បញ្ញត្តិណាមួយនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឬប្រទេសណាមួយផ្សេងទៀត។
- ប្រតិបត្តិការនេះពាក់ព័ន្ធនឹងអង្គភាពណាមួយ (បុគ្គល សាជីវកម្ម ឬរាជរដ្ឋាភិបាល) ដែលត្រូវបានដាក់ទណ្ឌកម្មដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ឬត្រូវបានភ្ជាប់ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលចំពោះបុគ្គលណាម្នាក់ដែលត្រូវបានដាក់ទណ្ឌកម្មក្រោមទណ្ឌកម្មសេដ្ឋកិច្ច និងពាណិជ្ជកម្មដែលដាក់ដោយសហរដ្ឋអាមេរិក សហភាពអឺរ៉ុប ឬប្រទេសណាមួយ។
- ប្រតិបត្តិការនេះអាចពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលនូវប្រាក់ចំណូល ឬត្រូវបានអនុវត្តសម្រាប់គោលបំណងនៃការប្រព្រឹត្តដែលមិនស្របច្បាប់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ឬប្រទេសណាមួយផ្សេងទៀត។

១៧. ព័ត៌មាន និងសុវត្ថិភាពប័ណ្ណ

ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវចាត់វិធានការសមស្រប និងប្រុងប្រយ័ត្នទាំងអស់ដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពប័ណ្ណ និងលេខកូដសម្ងាត់គ្រប់ពេលវេលារួមទាំង៖

- មិនត្រូវបង្ហាញព័ត៌មានលម្អិតប័ណ្ណ ឬលេខសម្ងាត់ផ្ទៀងផ្ទាត់3ខ្ទង់ (CVV2) នៃប័ណ្ណ នៅខាងក្រោយប័ណ្ណ ឬពាក្យសម្ងាត់សុវត្ថិភាពដល់បុគ្គលណាម្នាក់ផ្សេងទៀតទេ។
- មិនត្រូវសរសេរលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) និង CVV2 ឬពាក្យសម្ងាត់សុវត្ថិភាពនៅលើប័ណ្ណ ឬនៅលើអ្វីដែលរក្សាទុកនៅជិតជាមួយប័ណ្ណដែលអាចបាត់បង់ឬលួចទៅជាមួយប័ណ្ណឬនៅលើអ្វីក៏ដោយ និងកន្លែងណាដែលអាចយល់បានដោយអ្នកផ្សេងជាលេខសម្ងាត់របស់ប័ណ្ណ។
- មិនអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកដ៏ទៃប្រើប័ណ្ណ និងលេខសម្ងាត់។
- ម្ចាស់ប័ណ្ណដឹងច្បាស់ថាការខកខានរបស់ពួកគេក្នុងការអនុវត្តតម្រូវការសុវត្ថិភាពដែលបានរៀបរាប់ខាងលើអាចបង្កើនហានិភ័យ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។
- ប្រសិនបើការបញ្ចូលលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) មិនត្រឹមត្រូវចំនួន 03 (បី) ដង នោះប័ណ្ណនឹងត្រូវបានផ្អាក។
- អ្នកត្រូវតែរក្សាការសម្ងាត់នៃព័ត៌មានសំខាន់ៗ ទាំងអស់ដែលមាននៅក្នុង E-Receipt រួមទាំងលេខប័ណ្ណ16ខ្ទង់ កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់នៃប័ណ្ណ និងលេខកូដបីខ្ទង់ (CVV2) និង/ឬចំនួនទឹកប្រាក់របស់ប័ណ្ណ។
- អ្នកមិនត្រូវចែករំលែកព័ត៌មានប័ណ្ណជាមួយគ្រួសារ ឬសាច់ញាតិរបស់អ្នក ឬអ្នកដទៃឡើយ។
- កុំឱ្យនរណាម្នាក់ដឹង ប្រាប់ ឬមើលព័ត៌មានប័ណ្ណនៅពេលប្រើ និងរាល់ពេលដែលអ្នកបញ្ចូលព័ត៌មានប័ណ្ណតាមរយៈសេវាកម្មE-commerceនឹងត្រូវប្រាកដថាគ្មាននរណាម្នាក់អាចលួចបាន។
- អ្នកត្រូវយល់ និងអានព័ត៌មាននៅគេហទំព័រដែលត្រូវប្រើជាមួយនោះឱ្យបានច្បាស់លាស់មុននឹងសម្រេចចិត្តបញ្ចូលព័ត៌មាន ប័ណ្ណ។
- អ្នកមិនចាំបាច់ធ្វើប្រតិបត្តិការជាមួយគេហទំព័រមិនស្គាល់ឬមិនគួរឱ្យទុកចិត្ត ដើម្បីជៀសវាងហានិភ័យដែលអាចកើតមាន បើមិនដូច្នោះទេអ្នកអាចប្រឈមមុខនឹងការបាត់បង់ប្រាក់ ហើយវាជាទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផ្ទាល់។
- អ្នកមិនត្រូវបញ្ចូលព័ត៌មាន ឬសារអេឡិចត្រូនិច ឬសំណួរណាមួយ ដើម្បីបញ្ជាក់ព័ត៌មាន ឬឈ្មោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងលេខសម្ងាត់ឡើយ លុះត្រាតែអ្នកបានទាក់ទង ឬជឿជាក់លើប្រភពនោះ។
- នៅពេលបញ្ជាទិញ និងបង់ប្រាក់សម្រាប់ទំនិញ និងសេវាកម្មអនឡាញដែលអ្នកស្គាល់ និងជឿជាក់ អ្នកត្រូវតែបញ្ចូលលេខប័ណ្ណ 16ខ្ទង់ (កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់) និងលេខកូដ 3ខ្ទង់ (CVV2) និង/ឬនិមិត្តសញ្ញាផ្សេងៗ ដូចជា OTP (ផ្តល់ដោយ ធនាគារ)។
- ប្រសិនបើមានការសង្ស័យ ឬដឹងថាព័ត៌មានប័ណ្ណរបស់អ្នកត្រូវបានគេដឹង ឬលួចអ្នកត្រូវតែសូមផ្អាកដំណើរការប័ណ្ណដោយខ្លួនឯងតាមរយៈមុខងារ Block Card ដែលមាននៅក្នុងកម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លីហួរ ឬអ្នកអាចជូនដំណឹងទៅធនាគារភ្លាមៗ ដើម្បីធ្វើការស្នើសុំ ឬចាត់វិធានការបច្ចេកទេសដើម្បីការពារ ប្រតិបត្តិការក្លែងបន្លំ ប្រសិនបើការជូនដំណឹងត្រូវបានធ្វើឡើងតាមទូរសព្ទ ត្រូវតែបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៅសាខា ឬការិយាល័យរបស់ធនាគារដែលនៅជិតបំផុតក្នុងរយៈពេលពីរថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការរបស់ធនាគារ។
- ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយឡើយ ប្រសិនបើអតិថិជនមិនគោរពតាមលក្ខខណ្ឌសុវត្ថិភាពខាងលើ។

សេវាកម្មទូរសព្ទចល័ត