

## BAKONG PAYMENT SERVICE TERMS AND CONDITIONS

### 1. GENERAL TERMS AND CONDITION

These terms and conditions are an “Agreement” between the customer (You) and SBI LY HOUR Bank (“SBILH”) in relation to the use of the Bakong Payment Service of NBC via SBILH. It is designed for use in addition to the “Fees and Limitations of Bakong Payment Service” and the companion brochures. Please carefully read this Agreement before ticking "Agree". Ticking "Agree" via your mobile phone means that you agree to all the terms, conditions, and notices contained in this Agreement and accept responsibility for your usage of Bakong Payment Service.

### 2. Definition and Terminology

- “Bakong Application” refers to the application of Bakong Payment service that allows customers of Bakong members who use Extended Features to download system to the use.
- “Bakong Wallet” refers to a set of defined numbers in the form of an account or similar nature of unique identifier assigned to a user that stores the User’s balance in the Bakong Payment system. This wallet will be automatically created after the user has completed all necessary steps during the subscription process. It creates two types of currency, the Khmer riel, and the US dollar.
- “Bakong System” refers to a system governed by the National Clearing House of the National Bank of Cambodia (“NBC”). This system provides connectivity between the system’s members allowing customers to make bank transactions with one another.
- “Bakong Payment Account” refers to an account opened with NBC for payment.
- “Bank Account” refers to a Core Banking account or a bank account of other bank customers of Bakong members.
- “PIN” refers to a Personal Identification Number consisting of 6 or more characters with numerical digits and combinations selected by the customer to access the Bakong system.
- “QR Code” refers to a numerical code for a customer’s account that is automatically generated after she/he has successfully registered for the Bakong Payment service, and this Code is used for receiving money or payments as well.

### 3. SERVICES AVAILABLE

- Balance inquiry
- Wallet Transaction History
- Exchange Money (US Dollar and Khmer Riel)
- QR Pay (US Dollar and Khmer Riel)
- Own Wallet funds transfer (US Dollar to Khmer Riel and vice versa)
- P2P fund transfer
  - Bakong Account to/from Bakong Account
  - Bakong Account to/from Bank Account
  - Cash deposit at the bank counter.
  - Deposit into Bakong Account
  - Deposit into Bank Account
- Cash withdrawal from Bakong account at the bank counter.
- Bakong Payments & P2P via QR Code

**Commented [SS1]:** Let include Khmer version in as well, either separate or one documents. @Kimbuoy Kong @Ry Davorn

- The other services that will be launched depending on the real situation.

#### 4. ELIGIBILITIES

To be eligible, you must be at least 18 years old by the date of subscribing to the Bakong Mobile Application and not be identified as the true match with any sanction list. You must provide complete, correct, and reliable information as required in the Bakong Mobile Application, including but not limited to an identity document, either a Cambodia National Identity Card or Passport, current residential address, occupation, clearly visible facial live photo, or picture of identity taken from the original document.

You are required to have a capable smart mobile phone with either iOS or Android and a phone number registered under your name.

#### 5. YOUR LIABILITY

5.1. You shall be liable for any information registered via mobile phone by yourself and must ensure that the information is true. If the bank finds any fake information given, you will face the applicable laws.

5.2. You shall be liable for any losses or damages including losses suffered by yourself, other persons, or SBILH. If you negligently act or attempt to make transactions, invasion, searching, misrepresentation, or fraudulence, directly or indirectly, either alone or with any persons, you will face the applicable laws even if you act intentionally or inadvertently.

5.3. You agree to comply with all applicable laws, rules, and regulations in relation to **Bakong Payment Service** such as the Law on Anti-money Laundering and Combating the Financing of Terrorism. Accessing Bakong Payment Service from locations outside of Cambodia is at your own risk, and you are responsible for complying with local laws. We do not represent that any content or use of Bakong Payment Service is available for use in locations outside of Cambodia.

5.4. You agree to take every precautionary measure to ensure the safety, security, and integrity of your account and transactions when using the Bakong Payment Service.

5.5. You are required to comply with all these terms and conditions, and in particular, the conditions of using PIN and Bakong Application properly and securely to avoid any unauthorized transactions. You may only use the Bakong Application with your mobile phone registered by yourself.

5.6. You are required to inform the bank immediately in the event of password disclosure or unauthorized use of your mobile phone for the Bakong Payment Service. Moreover, you agree to assist the Bank in recovering any unauthorized transactions.

5.7. We will not be liable for damage, loss, or deletion of data due to fault or malfunction of your mobile phone, or due to force majeure such as war, fire, earthquake, storm, flood, and so on.

#### 6. PIN and SECURITY

6.1. You are required to create your own mobile PIN Code consisting of 6 numerical digits.

6.2. Do not store the PIN anywhere in either written or electronic form; the PIN Code must be memorized for convenient use.

6.3. Do not make or allow any person to know your PIN; make sure no one watches while you are entering these codes.

6.4. You must change your PIN frequently.

6.5. In case of forgetting your PIN Code or losing the registered phone, you must apply as below:

- In case of changing new phone or forgetting your PIN Code: You can use a new phone to scan the QR CODE that was kept on the first signup or use the QR CODE on its old phone by entering the number QR RECOVERY CODE to transfer your account to the new phone.
- In case of forgetting the PIN Code or losing the registered phone:
  - Based on the security conditions of the Bakong system, SBILH may not give you a new PIN Code.
  - You must create a new account and apply for the transfer of the old account balance into your new account.
  - After receiving your application, SBILH will send your information and requests to NBC to close the old account and transfer the balance into the new account.

## 7. MOBILE SECURITY OF REGISTERED BAKONG SYSTEM

7.1 Do not connect or download programs from unknown sources.

7.2 Always check the programs running on your mobile phone. If any unknown programs are found, immediately switch them off to avoid any virus spreading, and then take them to your phone's service center to be inspected and cleaned.

7.3 Do not leave your mobile phone unattended and/or unlocked.

7.4 Do not use the public internet because it can be easy for hackers.

7.5 Immediately log off/exit the program after using the Bakong Payment Service.

7.6 Maintain the registered mobile for the use of the bank's service. Notify us immediately if your mobile phone is lost or stolen.

7.7 If you change or sell your phone, you must delete the Bakong Application from your phone.

7.8 We are not liable for any loss or damage if you do not strictly comply with these terms and conditions.

## 8. BAKONG ACCOUNT

After you successfully register for Bakong Payment Service, the system will automatically generate a Bakong account in Khmer Riel and US Dollars.

## 9. CONDITIONS OF BAKONG ACCOUNT USAGE

- Interest rate is not available.
- Initial deposit is not required.
- Minimum balance is zero (0).
- Cash withdrawal from the Bakong account via ATM/CRM is not allowed. In case of need for cash withdrawal, customers can withdraw at the counter of SBI LY HOUR Bank (Head Office only).

- Bakong account doesn't have an expiry date, but if your account balance is more than zero and inactive for 365 days (except the transaction made by the bank directly), it will become a dormant account. Thus, this account will not do transactions in-out as normal, and it is automatically blocked.

#### 10. Indemnity

You unconditionally agree to indemnify and compensate SBILH against all claims, demands, actions, liabilities, costs, loss, or expenses of whatever nature that SBILH may incur in relation to Bakong Payment Service operations and any breach by you of this agreement. This includes any failure by you to ensure that steps are taken to prevent unauthorized use of Bakong Payment Service.

#### 11. TERMINATION OR CANCELLATION

11.1 You must withdraw cash or transfer it from your account to make the balance zero in advance before terminating or canceling the service.

11.2 You can terminate or cancel the Bakong Payment Service by yourself on your registered mobile without being through the bank's authorization.

#### 12. FEE AND CHARGES

SBILH may impose fees and charges on user/customer who uses any service of SBILH being made available in the Bakong Mobile Application.

You agree to pay the applicable fees from time-to-time set by SBILH in respect of using the Bakong Payment Service. You hereby authorize the Bank to charge such fees to account(s) of you maintained with SBILH without issuing prior notice. We may change the "Agreement" and "Fees and Limitations of Bakong Payment Service" at any time subject to the applicable laws. Except as indicated herein, we will inform you of change that affects your rights and obligations.

#### 13. ELECTRONIC PAYMENTS AND TRANSFERS

13.1 We shall follow all your payments and transfer instructions via your mobile phone connected with the Bakong system, and all your information entered such as account number, phone number, and amount, must be right and clear, and you must review all that information on the phone screen before agreeing "Yes". You will be solely responsible for ensuring the instruction provided to the Bank is correct. You shall be liable for either a wrong account transfer or exceeding or insufficient amount to the beneficiary's account number or recipient.

13.2 Electronic Payment and transfer to account are irrevocable once your payment or transfer process has been done. You must inform the Bank immediately if any incorrect Electronic Payment or Transfer information is shown on your account statement.

#### 14. DISCLOSURE OF ACCOUNT INFORMATION

We will only disclose information to third parties about your account or the transactions you make in the case of:

- There is a requirement from a competent authority such as NBC.

- There is a requirement from the law of the Kingdom of Cambodia.
- Protecting the interests of legal litigation or banking services.
- Other cases with the approval of you and in accordance with the law of the Kingdom of Cambodia.

#### 15. DISRUPTION OF SERVICE

The Bank may notify you up to 30 days in case of service termination, service suspension, amendment to these terms and conditions, fee changes, or any other matter in association with Bakong Payment Service that affects your rights and responsibilities via any of the following means:

- Send notification via SMS directly to your registered mobile phone,
- Notice at our bank offices,
- Post on our website, or
- Post on our social media.

You agree that SBILH will not be liable for any loss suffered by you where the service is temporarily unavailable or where a system or equipment necessary for any service under the Bakong Mobile Application fails to function in a normal or satisfactory manner, regardless of how this may have been caused.

#### 16. ANTI-MONEY LAUNDERING AND SANCTIONS

You agree that SBILH may at its sole discretion, delay, block, or refuse to process any transaction without incurring any liability if SBILH suspects that:

- The transaction breached or may breach any law and regulation of Cambodia or another country, or
- The transaction may directly or indirectly involve the proceeds of, or be applied for the purposes of, unlawful conduct.

You agree to provide all information to SBILH, which SBILH reasonably requires for the purpose of managing money laundering or terrorism of financing risk, or as required by any law or regulation of Cambodia or any other country.

You acknowledge and agree that SBILH may disclose any information concerning you, your transactions, and your bank account to the other bank in which your funds are deposited, as required by any law enforcement, regulatory agency, or court where required by any such law of Cambodia or any other country.

Unless you have disclosed that you are acting as a trustee or on behalf of another party, you warrant that you are acting on your behalf in utilizing SBILH's services, entering into this Agreement, and conducting any transaction through your bank account or Mobile Banking Application.

#### 17. GOVERNING LAW

17.1 The terms of the transaction will apply to all transactions that you use with the bank. In case of an interpretation or finding that any of the terms of this article have a negative impact, it will not affect any other terms or conditions applicable to this transaction.

17.2 To the extent that the Khmer version of any document including these terms and conditions is inconsistent with the English version, the terms and conditions of the Khmer version shall prevail.

17.3 I/We hereby acknowledge that I have read and understood the terms and conditions, and I/We agree to adhere to them without any force from any side.

17.4 These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Kingdom of Cambodia, the rules, regulations, and guidelines of NBC, and other relevant bodies, in force from time to time.

#### 18. DISPUTE RESOLUTION

Any dispute or claim arising out of or related to the Terms and Conditions or use of any service under Bakong Mobile Application through SBILH and your relationship with SBILH will be resolved as per defined applicable SBILH's procedures and guidelines as well as the Bakong Rule and Procedure.

If you have any comments or inquiry, please contact our hotline via: [023 980 888 / 093 671 111](tel:023980888)

## លក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាគង

### ១. លក្ខខណ្ឌរួម

លក្ខខណ្ឌប្រតិបត្តិការគណនីបាគង គឺជា “កិច្ចព្រមព្រៀង” រវាងអតិថិជន(លោកអ្នក) និង ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក ពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ប្រាក់បាគង របស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា តាមរយៈ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក។ លក្ខខណ្ឌនេះត្រូវបានរៀបរៀងឡើងសម្រាប់ប្រើប្រាស់បន្ថែមលើ “ថ្លៃសេវា និងការកំណត់ប្រតិបត្តិការសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាគង” និងបណ្តុំផ្សព្វផ្សាយ។ សូមអានកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ ឲ្យបានយល់ច្បាស់មុននឹងជ្រើសរើសយកពាក្យ “យល់ព្រម”។ ការជ្រើសរើសយកពាក្យ “យល់ព្រម” តាមរយៈទូរស័ព្ទដៃរបស់លោកអ្នក មានន័យថាលោកអ្នកបានយល់ព្រមគ្រប់លក្ខខណ្ឌដែលបានចែង និងការជូនដំណឹងទាំងអស់ដែលមាននៅក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ និងទទួលខុសត្រូវលើការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាគងរបស់លោកអ្នក ។

### ២. និយមន័យ និងពាក្យបច្ចេកទេស

- “កម្មវិធីបាគង” គឺជាកម្មវិធីប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធបាគង ដែលដាក់ជូនអតិថិជនរបស់សមាជិកដែលប្រើប្រាស់ Extended Features របស់ប្រព័ន្ធបាគងទាញយក ដើម្បីប្រើប្រាស់ ។
- “បាគងវ៉ាឡេត” សំដៅលើសំណុំនៃលេខដែលបានកំណត់ក្នុងទម្រង់គណនី ឬលក្ខណៈស្រដៀងគ្នានៃអត្តសញ្ញាណតែមួយគត់ដែលបានកំណត់ទៅអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលរក្សាទុកសមតុល្យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងប្រព័ន្ធទូទាត់បាគង។ វ៉ាឡេតនេះនឹងត្រូវបានបង្កើតដោយស្វ័យប្រវត្តិបន្ទាប់ពីអ្នកប្រើប្រាស់បានបញ្ចប់ជំហានចាំបាច់ទាំងអស់ដោយជោគជ័យក្នុងអំឡុងពេលធ្វើការចុះឈ្មោះ។ វានឹងបង្កើតជាប្រព័ន្ធប្រភេទ គឺប្រាក់រៀល និងដុល្លារអាមេរិក។
- “ប្រព័ន្ធបាគង” គឺជាប្រព័ន្ធដែលគ្រប់គ្រងដោយសកាដាតំបន់ជាតិ របស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ។ ប្រព័ន្ធនេះ បានផ្តល់លទ្ធភាពក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធរបស់សមាជិក ដើម្បីឲ្យអតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារជាមួយគ្នាបាន រវាងសមាជិក ក្នុងគោលដៅទូទាត់ ។
- “គណនីទូទាត់បាគង” សំដៅលើគណនី របស់សមាជិកដែលបើកនៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា សម្រាប់ទូទាត់ក្នុងប្រព័ន្ធបាគង ។
- “គណនីធនាគារ” សំដៅលើគណនីរបស់ធនាគារសមាជិក ឬគណនីធនាគាររបស់អតិថិជនផ្សេងទៀតរបស់សមាជិកប្រព័ន្ធបាគង
- “PIN” គឺជាលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន ដែលមានចំនួនចាប់ពី ០៦ខ្ទង់ និងត្រូវបានជ្រើសរើសដោយអតិថិជនផ្ទាល់ ប្រើដើម្បីចូលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបាគង។
- “QR Code” គឺជាកូដសម្គាល់ឲ្យគណនីផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជន ហើយវាត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយស្វ័យប្រវត្តិ បន្ទាប់ពីអតិថិជនបានចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាគងបានសម្រេចហើយ QR Code នេះត្រូវបានប្រើសម្រាប់ទទួលប្រាក់ ឬទូទាត់ថ្លៃទំនិញ-សេវាកម្ម ផងដែរ ។

### ៣. សេវាធនាគារដែលអាចធ្វើប្រតិបត្តិការតាមទូរស័ព្ទចល័ត

- ពិនិត្យមើលសមតុល្យគណនី
- ប្រតិបត្តិប្រតិបត្តិការក្នុងវ៉ាឡេត
- ការប្តូរប្រាក់ (ដុល្លារអាមេរិក និងប្រាក់រៀល)
- QR Pay (ដុល្លារអាមេរិក និងប្រាក់រៀល)
- ការផ្ទេរប្រាក់តាមវ៉ាឡេតផ្ទាល់ខ្លួន (ពីដុល្លារអាមេរិកទៅប្រាក់រៀល និងផ្ទុយមកវិញ)
- ផ្ទេរប្រាក់រវាងគណនីមួយទៅកាន់គណនីមួយទៀត
  - គណនីបាគង ទៅគណនីបាគង (ទៅមក)
  - គណនីបាគង ទៅមកគណនីធនាគារ (ទៅមក)
  - ការដាក់ប្រាក់នៅបញ្ចូលបណ្តាញរបស់ធនាគារ

- ដាក់ប្រាក់ចូលគណនីបាតង
- ដាក់ប្រាក់ចូលគណនីធនាគារ
- ដកសាច់ប្រាក់ពីគណនីបាតង តាមរយៈបញ្ជូនបន្ទុករបស់ធនាគារ
- ទូទាត់ថ្លៃទំនិញ-សេវាកម្ម តាមរយៈការស្កេន QR Code
- សេវាផ្សេងៗទៀត ដែលនឹងដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ជាផ្លូវការទៅតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង។

**4. លក្ខណៈសម្បត្តិអតិថិជន**

ដើម្បីមានសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ លោកអ្នកត្រូវតែមានអាយុយ៉ាងតិច ១៨ ឆ្នាំគិតត្រឹមកាលបរិច្ឆេទនៃការចុះឈ្មោះនៅក្នុងកម្មវិធីបាតងអ៊ី វ៉ាឡេត និងមិនត្រូវបានកំណត់អត្តសញ្ញាណឬកម្រើកក្នុងបញ្ជីទណ្ឌកម្មណាមួយឡើយ។ អ្នកត្រូវតែផ្តល់ព័ត៌មានពេញលេញ ត្រឹមត្រូវ និងអាចជឿទុកចិត្តបានតាមតម្រូវការក្នុងកម្មវិធីបាតង អ៊ី វ៉ាឡេត រួមមានតែមិនកំណត់ចំពោះឯកសារអត្តសញ្ញាណ (អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែរ ឬលិខិតឆ្លងដែន) អាសយដ្ឋានលំនៅដ្ឋានបច្ចុប្បន្ន មុខរបរ រូបថតផ្ទាល់មុខដែលអាចមើលឃើញយ៉ាងច្បាស់ រូបភាពនៃឯកសារអត្តសញ្ញាណដែលថតចេញពីច្បាប់ដើម។

លោកអ្នកត្រូវមានទូរស័ព្ទចល័តផ្ទាល់ខ្លួន និងលេខទូរស័ព្ទ ដែលប្រតិបត្តិការដោយ iOS ឬ Android ។

**៥. ការទទួលខុសត្រូវ**

៥.១ លោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុង រាល់ព័ត៌មានដែលបានចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ តាមរយៈទូរស័ព្ទចល័ត និងធានាថាព័ត៌មានទាំងនោះជាព័ត៌មានពិតប្រាកដ មិនភ្លេងក្លាយ ។ ករណី ធនាគារកម្រើកក្នុងបញ្ជីមានដែល “លោកអ្នក” ផ្តល់ជូនធនាគារជាព័ត៌មានមិនពិតប្រាកដ ក្លាយ នោះ “លោកអ្នក” ត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់។

៥.២ លោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ ឬការខូចខាត រួមទាំងការខាតបង់ដែលកើតឡើងដោយខ្លួនអ្នកផ្ទាល់ ឬគ្រួសារផ្សេងទៀត ឬធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក ។ ប្រសិនបើ លោកអ្នកប្រព្រឹត្តដោយចេតនាឬហេតុ ឬការសាកល្បងធ្វើប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ ការរកការកែបន្លំទិន្នន័យ ការលួចបន្លំដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល តែម្នាក់ឯង ឬដោយមានការចូលរួមពីអ្នកដទៃ នោះលោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់ជាធរមាន ទោះបី លោកអ្នកប្រព្រឹត្តដោយចេតនា ឬអចេតនាក៏ដោយ។

៥.៣ លោកអ្នកយល់ព្រមអនុវត្តទៅតាមគោលការណ៍ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងៗ ទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវា ទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង ដូចជាច្បាប់ស្តីពីការប្រឆាំងការសំអាតប្រាក់ និងហិរញ្ញប្បទានភោជន៍ជាដើម។ ការចូលទៅកាន់សេវាទូទាត់ប្រាក់បាតងពីទីតាំងនានានៅក្រៅប្រទេសកម្ពុជាគឺជាហានិភ័យផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក ហើយលោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះការអនុលោមតាមច្បាប់បញ្ញត្តិនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ យើងមិនធានាអះអាងឡើយថា មាតិកាណាមួយ ឬការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ប្រាក់បាតង អាចប្រើបាននៅក្នុងទីតាំងនៅក្រៅប្រទេសកម្ពុជា។

៥.៤ លោកអ្នក យល់ព្រមថាព័ត៌មានការប្រុងប្រយ័ត្នគ្រប់ពេលវេលា ដើម្បីធានានូវសុវត្ថិភាព សន្តិសុខ និងសុចរិតភាព នៃគណនី និងប្រតិបត្តិការរបស់ លោកអ្នក នៅពេលប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង ។

៥.៥ លោកអ្នក ត្រូវអនុវត្តតាមលក្ខខណ្ឌប្រតិបត្តិគណនីបាតង និងជាពិសេសលក្ខខណ្ឌដែលទាក់ទងទៅនឹងការប្រើប្រាស់លេខសម្ងាត់និងកម្មវិធីបាតងឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានសុវត្ថិភាពខ្ពស់ ជៀសវាងអ្នកដទៃលួចបន្លំធ្វើប្រតិបត្តិការគណនី។ លោកអ្នកត្រូវប្រើកម្មវិធីបាតងតែជាមួយទូរស័ព្ទចល័តផ្ទាល់ខ្លួនដែលបានចុះឈ្មោះដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់តែប៉ុណ្ណោះ ។

៥.៦ លោកអ្នក ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានពិស្តារបន្ថែមទៀតជាបន្ទាន់មកធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក នៅពេលទូរស័ព្ទ និងលេខសម្ងាត់ត្រូវបានគេលួចដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង ។ ជាងនេះទៅទៀត លោកអ្នកត្រូវយល់ព្រមសហការជាមួយធនាគារ ដើម្បីស្រាវជ្រាវរកប្រតិបត្តិការដែលគ្មានការអនុញ្ញាតនោះ ។



៥.៧ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក នឹងមិនទទួលខុសត្រូវលើការខូចខាត ការបាត់បង់ ការលួចចោលទិន្នន័យដោយសារតែមានការ ភ្លាំងភ្លាត់ ឬទូរស័ព្ទរបស់លោកអ្នក មិនដំណើរការ ឬប្រធានសក្តិ ដែលជាហេតុការណ៍កើតឡើងដោយចៃដន្យ ហើយភាគីទាំងពីរមិនអាចដឹង មុន និងមិនអាចចៀសវាងបានដូចជា៖ សង្គ្រាម អគ្គិភ័យ រញ្ជួយដី ខ្យល់ព្យុះ និងទឹកជំនន់ ។ល។

៦. លេខសម្ងាត់ និងលក្ខខណ្ឌសុវត្ថិភាព

៦.១ ត្រូវជ្រើសរើសលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន (PIN Code) ជាលេខដែលមានចំនួន ០៦ខ្ទង់។

៦.២ មិនត្រូវកត់ត្រាលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួនទុកនៅលើកុំព្យូទ័រឡើយ ត្រូវទន្ទេញចាំមាត់ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ ។

៦.៣ មិនត្រូវឲ្យគេដឹង ឬឲ្យគេមើលឃើញលេខសម្ងាត់ នៅពេលប្រើប្រាស់ឡើយ ។ ត្រូវប្រាកដថាគ្មាននរណាម្នាក់ លួចមើលនៅពេលលោក អ្នកបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ ។

៦.៤ ត្រូវធ្វើការផ្លាស់ប្តូរលេខសម្ងាត់ឲ្យបានញឹកញាប់ ។

៦.៥ ក្នុងករណីភ្លេចលេខសម្ងាត់ ឬបាត់ទូរស័ព្ទសម្រាប់ចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបាគង អតិថិជនត្រូវអនុវត្តនូវកាតព្វកិច្ចដូចខាងក្រោម ៖

- ករណីប្តូរទូរស័ព្ទថ្មី ឬភ្លេចលេខកូដចូលប្រព័ន្ធ (PIN CODE)៖ លោកអ្នកអាចប្រើទូរស័ព្ទថ្មីដើម្បីស្កេន QR CODE ដែលបានរក្សា នៅពេលចុះឈ្មោះដំបូង ឬប្រើប្រាស់ QR CODE ដែលមាននៅក្នុងទូរស័ព្ទចាស់របស់ខ្លួន ដោយបញ្ចូលលេខកូដសម្ងាត់ QR RECOVERY CODE ឲ្យបានត្រឹមត្រូវដើម្បីផ្ទេរគណនីបាគងទៅប្រើប្រាស់នៅក្នុងទូរស័ព្ទថ្មី។
- ក្នុងករណីភ្លេចលេខសម្ងាត់ឬបាត់ទូរស័ព្ទដែលលោកអ្នកប្រើសម្រាប់ចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបាគង៖
  - ដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌសុវត្ថិភាពរបស់ប្រព័ន្ធបាគងធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក ពុំអាចផ្តល់លេខកូដសម្ងាត់ថ្មីជូន លោកអ្នក បានទេ។
  - លោកអ្នកត្រូវតែបង្កើតគណនីថ្មី ហើយដាក់ពាក្យសុំផ្ទេរសមតុល្យគណនីចាស់ទៅក្នុងគណនីថ្មីរបស់លោកអ្នក។
  - បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យស្នើសុំរបស់លោកអ្នក ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក នឹងបញ្ជូនព័ត៌មាន និងការស្នើសុំរបស់ លោកអ្នកទៅធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ដើម្បីធ្វើការបិទគណនីបាគងចាស់ និងផ្ទេរសមតុល្យចូលទៅក្នុងគណនីបាគងថ្មី ។

៧. លក្ខខណ្ឌសុវត្ថិភាពនៃទូរស័ព្ទចល័តដែលបានភ្ជាប់ប្រព័ន្ធបាគង

៧.១ មិនត្រូវភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ ឬបញ្ចូលកម្មវិធី ដែលមិនស្គាល់ក្នុងទូរស័ព្ទឡើយ ។

៧.២ ពិនិត្យកម្មវិធីដែលកំពុងដំណើរការនៅលើទូរស័ព្ទដែលរបស់លោកអ្នកជានិច្ច។ ប្រសិនបើឃើញកម្មវិធីដែលមិនធ្លាប់ស្គាល់ សូមបិទវា ភ្លាមៗ ដើម្បីជៀសវាងការរីករាលដាលនៃមេរោគ ហើយបន្ទាប់មកយកវាទៅកាន់មជ្ឈមណ្ឌលសេវាកម្មទូរស័ព្ទដើម្បីធ្វើការត្រួតពិនិត្យ និងសម្អាត។

៧.៣ មិនត្រូវទុកទូរស័ព្ទចោលដោយមិនបានចាក់សោឡើយ ។

៧.៤ មិនត្រូវប្រើប្រាស់សេវាអ៊ីនធឺណែតសាធារណៈឡើយ ពីព្រោះ Hacker អាចជ្រៀតចូលបាន។

៧.៥ ត្រូវចាកចេញពីកម្មវិធីសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធភ្លាមនៅពេលធ្វើប្រតិបត្តិការរួច។

៧.៦ ត្រូវរក្សាទូរស័ព្ទដែលបានភ្ជាប់ប្រព័ន្ធបាគងសម្រាប់ប្រើសេវាធនាគារឲ្យមានសុវត្ថិភាពល្អ ។ ជូនដំណឹងមកធនាគារភ្លាមៗ ប្រសិនបើទូរស័ព្ទរបស់លោកអ្នកបាត់ ឬត្រូវបានគេលួច។

៧.៧ ក្នុងករណី លោកអ្នកលក់ ឬផ្ទេរទូរស័ព្ទឲ្យអ្នកផ្សេង ត្រូវលុបចេញនូវកម្មវិធីបាគងពីក្នុងទូរស័ព្ទ ។

៧.៨ យើងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ឬការខូចខាតណាមួយទេ ប្រសិនបើអ្នកមិនគោរពតាមលក្ខខណ្ឌទាំងនេះយ៉ាងតឹងរ៉ឹង។

៨. គណនីបាតង

បន្ទាប់ពី លោកអ្នកចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបាតងបានសម្រេច លោកអ្នកនឹងមានគណនីបាតង ជាប្រាក់រៀល និងប្រាក់ដុល្លារអាមេរិក ដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្នុងប្រព័ន្ធបាតង។

៩. លក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់គណនីបាតង

- អត្រាការប្រាក់គ្មាន ។
- ប្រាក់តម្កល់ដំបូងគឺមិនតម្រូវ ។
- សមតុល្យអប្បបរមាស្មើសូន្យ ។
- ការដកប្រាក់ចេញពីគណនីបាតង តាមម៉ាស៊ីនស្វ័យប្រវត្តិ (ATM/CRM) មិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឡើយ។ ក្នុងករណីមានតម្រូវការ ដកសាច់ប្រាក់។ អតិថិជនអាចដកនៅបញ្ជីបេឡាបស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក ស្ថិតនៅទីតាំងទីស្នាក់ការកណ្តាល តែប៉ុណ្ណោះ។
- គណនីបាតង មិនមានកាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ទេ ប៉ុន្តែបើគណនីមានសមតុល្យធំជាងសូន្យ ហើយគ្មានប្រតិបត្តិការកើតឡើងក្នុងរយៈពេល ៣៦៥ ថ្ងៃ (លើកលែងតែប្រតិបត្តិការដែលធ្វើឡើងដោយធនាគារផ្ទាល់) ត្រូវចាត់ជាគណនីអសកម្មភាព ឬគ្មានប្រតិបត្តិការ ហើយគណនីនេះមិនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការចេញ-ចូលបានឡើយ ដោយគ្រប់រូប (Blocked) ដោយស្វ័យប្រវត្តិ ។

១០. ការទូទាត់សំណង

លោកអ្នកយល់ព្រមដោយឥតលក្ខខណ្ឌ ក្នុងការទូទាត់សំណងមកធនាគារ ករណីមានការប្តឹងឆ្លង ការទាមទារ ការទទួលខុសត្រូវ ការខាតបង់ ឬការចំណាយផ្សេងៗដែលធនាគារទទួលរង ទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតងនិងដោយការអនុវត្តបំពានរបស់លោកអ្នក លើកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ រួមទាំងការខកខានមិនបានចាត់វិធានការទប់ស្កាត់ ការធ្វើប្រតិបត្តិការសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតប្រតិបត្តិការក្លែងបន្លំ ។

១១. ការបញ្ឈប់ ឬធ្វើមោឃភាពសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង

១១.១ លោកអ្នកត្រូវធ្វើការដកប្រាក់ ឬផ្ទេរប្រាក់ចេញពីគណនីរបស់លោកអ្នក ឲ្យនៅសមតុល្យសូន្យជាមុនទើបអាចស្នើសុំបញ្ឈប់ ឬមោឃភាពសេវានេះបាន ។

១១.២ លោកអ្នកអាចស្នើសុំបញ្ឈប់ឬធ្វើមោឃភាពសេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតងបានដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ តាមរយៈទូរស័ព្ទចល័តដែលភ្ជាប់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាតង ដោយមិនឆ្លងកាត់ការអនុម័តពីធនាគារឡើយ។

១២. កម្រៃសេវា

ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក អាចដាក់តម្លៃសេវាលើអ្នកប្រើប្រាស់/អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្មណាមួយរបស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វ ម.ក ដែលត្រូវបានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ ឬភ្ជាប់ទៅក្នុងកម្មវិធីបាតង។

លោកអ្នកយល់ព្រមក្នុងការបង់ថ្លៃសេវាដែលអាចអនុវត្តបានពីពេលមួយទៅពេលមួយកំណត់ដោយធនាគារទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ប្រាក់បាតង។

លោកអ្នកផ្តល់សិទ្ធិឱ្យធនាគារគិតថ្លៃសេវាបែបនេះទៅក្នុងគណនីរបស់ លោកអ្នកដែលបានរក្សាទុកជាមួយធនាគារដោយមិនមានការជូនដំណឹងជាមុន។ យើងអាចផ្លាស់ប្តូរ “កិច្ចព្រមព្រៀង” និង “ថ្លៃសេវា” និងការកំណត់នៃសេវាទូទាត់បាតង” នៅពេលណាមួយ ដោយស្ថិតនៅ

ក្រោមច្បាប់ជាធរមាន។ លើកលែងតែអ្វីដែលបានបញ្ជាក់នៅទីនេះ យើងនឹងជូនដំណឹងដល់លោកអ្នក អំពីការផ្លាស់ប្តូរដែលប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់លោកអ្នក។

១៣. ការទូទាត់ និងការផ្ទេរប្រាក់តាមអេឡិចត្រូនិក

១៣.១ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក នឹងអនុវត្តតាមការបញ្ជាផ្ទេរប្រាក់ ឬទូទាត់ តាមរយៈទូរស័ព្ទចល័តដែលបានភ្ជាប់ប្រព័ន្ធបាគង ហើយ “លោកអ្នក” ត្រូវបញ្ចូលព័ត៌មានឲ្យបានត្រឹមត្រូវច្បាស់លាស់ ដូចជា លេខគណនី លេខទូរស័ព្ទ និងចំនួនទឹកប្រាក់ និងត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់ ព័ត៌មានទាំងនោះនៅលើកញ្ចប់ទូរស័ព្ទមុននឹងយល់ព្រមធ្វើការទូទាត់ (មុននឹងចុចយល់ព្រម ឬ “Yes”)។ លោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវ ទាំងស្រុងក្នុងការធានាថា ការណែនាំដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនធនាគារគឺត្រឹមត្រូវ។ លោកអ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ នូវការ ផ្ទេរប្រាក់ខុសលេខគណនីរបស់អ្នកទទួលបាន ឬការផ្ទេរប្រាក់លើស ឬខ្វះចំនួនទឹកប្រាក់ដែលត្រូវផ្ទេរទៅលេខគណនីរបស់អ្នកទទួលបាន ។

១៣.២ ការទូទាត់ ឬការផ្ទេរប្រាក់ទៅគណនីតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក មិនអាចធ្វើការកែប្រែ ឬបញ្ឈប់បានទេ នៅពេលប្រតិបត្តិការបានដំណើរ ការចប់រួចរាល់ ។ លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងមកធនាគារជាបន្ទាន់ប្រសិនបើព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវទាក់ទងនឹងការទូទាត់ ឬផ្ទេរប្រាក់តាមទូរស័ព្ទ បង្ហាញលើរបាយការណ៍គណនីរបស់លោកអ្នក។

១៤. ការរក្សាអាទិភាពវិជ្ជាជីវៈ

ធនាគារត្រូវរក្សាការសម្ងាត់ និងមិនអាចផ្តល់ព័ត៌មានទៅភាគីណាមួយអំពីគណនីរបស់លោកអ្នក ឱ្យទៅជនណាមួយក្រៅពីអតិថិជន ជាម្ចាស់ គណនីឡើយ លើកលែងតែក្នុងករណីដូចខាងក្រោម៖

- តម្រូវការចាំបាច់របស់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច ដូចជា ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ជាដើម ។
- តម្រូវដោយច្បាប់ជាធរមាន។
- ដើម្បីការពារផលប្រយោជន៍របស់ធនាគារ ពេលមានការប្តឹងផ្តល់តាមផ្លូវតុលាការ ឬក្នុងកិច្ចសហការផ្តល់សេវាធនាគារ ។
- ករណីផ្សេងៗទៀត ដែលមានការឯកភាពពី “លោកអ្នក” និងស្របទៅតាមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

១៥. ការជូនដំណឹង (ការកែប្រែ)

ធនាគារនឹងជូនដំណឹងមុនរហូតដល់ ៣០ថ្ងៃទៅ “លោកអ្នក” ករណីមានការបញ្ឈប់ ការពន្យារពេល ឬការកែប្រែលើ លក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ នេះថ្ងៃសេវា ឬបញ្ហាផ្សេងៗទៀត ដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ “លោកអ្នក” តាមរយៈមធ្យោបាយណាមួយក្នុង ចំណោមមធ្យោបាយ ដូចខាងក្រោម ៖

- ផ្ញើសារទៅកាន់ទូរស័ព្ទ “លោកអ្នក” ដោយផ្ទាល់ (ទូរស័ព្ទដែលបានភ្ជាប់សេវាទូទាត់តាមប្រព័ន្ធបាគង) ។
- ផ្សព្វផ្សាយនៅការិយាល័យធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក
- ផ្សព្វផ្សាយនៅក្នុងគេហទំព័រ (Website) របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក
- ផ្សព្វផ្សាយតាមបណ្តាញទំនាក់ទំនងសង្គមផ្លូវការរបស់ធនាគារ។

“លោកអ្នក” យល់ព្រមថាធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក នឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ណាមួយដែលកើតឡើងលើលោកអ្នក នៅពេលដែលសេវាកម្មមិនមានជាបណ្តោះអាសន្ន ឬនៅពេលដែលប្រព័ន្ធ ឬឧបករណ៍ចាំបាច់សម្រាប់សេវាកម្មណាមួយដែលស្ថិតនៅក្រោម កម្មវិធីបាគងហាជ័យក្នុងដំណើរការជាធម្មតា ឬដំណើរការប្រកបដោយក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន ដោយមិនគិតពីវិធីដែលអាចត្រូវបានបង្កឡើង។

១៦. ការប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ និងការដាក់ទណ្ឌកម្ម

លោកអ្នកយល់ព្រមថា ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ម.ក ក្រោមការសម្រេចចិត្តរបស់ខ្លួន អាចពន្យារពេល រាំងខ្ទប់ ឬ បដិសេធមិនដំណើរ ការប្រតិបត្តិការណាមួយដោយមិនមានការទទួលខុសត្រូវអ្វីទាំងអស់ ប្រសិនបើធនាគារសង្ស័យថា៖

- ប្រតិបត្តិការនោះលើសនឹងច្បាប់ណាមួយក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ឬ ប្រទេសដទៃ ឬ
- ប្រតិបត្តិការនោះអាចជាប់ពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល ក្នុងដំណើរការប្រព្រឹត្តបទល្មើស ឬ ក្នុងគោលបំណងដើម្បីប្រព្រឹត្តបទល្មើស។

លោកអ្នកយល់ព្រមផ្តល់ព័ត៌មានទាំងអស់ទៅធនាគារតាមការទាមទារដ៏សមហេតុផលរបស់ធនាគារ ដើម្បីគ្រប់គ្រងហានិភ័យនៃការសម្អាតប្រាក់ ឬហិរញ្ញប្បទានអរកម្ម ឬដើម្បីអនុលោមតាមច្បាប់ណាមួយក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ឬប្រទេសដទៃ។

លោកអ្នកទទួលស្គាល់ និងយល់ព្រមថា ធនាគារអាចនឹងបើកបង្ហាញព័ត៌មានណាមួយដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការ និងគណនីធនាគាររបស់លោកអ្នកដល់ធនាគារដទៃទៀតដែលសាច់ប្រាក់របស់លោកអ្នកត្រូវបានដាក់តម្កល់ តាមការទាមទារដោយច្បាប់ ទីភ្នាក់ងារគ្រប់គ្រងឬតុលាការ កាលណាតម្រូវដោយច្បាប់ណាមួយក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ឬប្រទេសដទៃទៀត។

លោកអ្នកធានាអះអាងថា លោកអ្នកកំពុងធ្វើក្នុងនាមខ្លួនឯងផ្ទាល់ក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ធនាគារ ចុះកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ និងការធ្វើប្រតិបត្តិការណាមួយតាមរយៈគណនីធនាគាររបស់លោកអ្នក ឬ កម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ម.ក លើកលែងតែលោកអ្នកបានបង្ហាញឲ្យដឹងថា លោកអ្នកកំពុងធ្វើក្នុងនាមជាអ្នកទទួលការគ្រប់គ្រង ឬ ជំនួសឲ្យបុគ្គលដទៃណាមួយ។

**១៧. លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ**

១៧.១ លក្ខខណ្ឌប្រតិបត្តិការគណនីបាតងនេះនឹងអនុវត្តលើគ្រប់ប្រតិបត្តិការគណនីដែលលោកអ្នកបានប្រើប្រាស់ជាមួយធនាគារ ។ ករណីមានការបកស្រាយ ឬករណីយើងបញ្ជាក់លក្ខខណ្ឌណាមួយ ក្នុងអត្ថបទនេះមានវិការៈ នោះនឹងពុំមានផលប៉ះពាល់ដល់លក្ខខណ្ឌដទៃទៀត ឬការអនុវត្តលក្ខខណ្ឌនៃប្រតិបត្តិការគណនីនេះឡើយ។

១៧.២ លក្ខខណ្ឌប្រតិបត្តិការគណនីបាតងនេះ សរសេរជាពីរភាសា (ខ្មែរ និងអង់គ្លេស) ករណីអត្ថបទភាសាខ្មែរមានន័យមិនស្របគ្នានឹងភាសាអង់គ្លេសនោះអត្ថបទ នោះភាសាខ្មែរត្រូវបានចាត់ទុកជាផ្លូវការក្នុងការបកស្រាយតាមផ្លូវច្បាប់។

១៧.៣ ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំទទួលស្គាល់ថា ខ្ញុំបានអាន និងយល់ពីលក្ខខណ្ឌនានា ហើយខ្ញុំ/យើងខ្ញុំយល់ព្រមប្រកាន់ខ្ជាប់នូវលក្ខខណ្ឌដែលមាន ចែងខាងលើដោយគ្មានការបង្ខំតបណាមួយឡើយ ។

១៧.៤ លក្ខខណ្ឌទាំងនេះត្រូវបានគ្រប់គ្រង និងបកស្រាយដោយច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា និងច្បាប់ បទបញ្ជា និងគោលការណ៍ណែនាំរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត ជាធរមានពីពេលមួយទៅពេលមួយ។

**១៨. ការិយាល័យទំនាក់ទំនងសេវាកម្មអតិថិជន**

រាល់វិវាទ ឬការទាមទារណាមួយកើតឡើងឬទាក់ទងនឹងលក្ខខណ្ឌ ឬការប្រើប្រាស់សេវាកម្មណាមួយស្ថិតនៅក្រោមកម្មវិធីបាតងតាមរយៈធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ម.ក ព្រមទាំងវិវាទនៃទំនាក់ទំនងរបស់លោកអ្នកជាមួយធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ម.ក នឹងត្រូវបានដោះស្រាយទៅតាមនីតិវិធីនិងសេចក្តីណែនាំ របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ម.ក ដែលបានកំណត់ ក៏ដូចជាទៅតាមវិធាន និងនីតិវិធីបាតង។

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានចម្ងល់ ឬសំណួរណាមួយផ្សេងៗទាក់ទងនឹងតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទ [023 980 888](tel:023980888) ។