SBI Bank (Cambodia)

លក្ខខណ្ឌទូទៅ និងកិច្ចព្រមព្រៀង
នៃ
ការប្រើប្រាស់ផលិតផល និង សេវាកម្ម

មាតិកា

១. សេចក្តីណែនាំ 1

២. កាតព្វកិច្ច និងការបញ្ជាក់របស់ម្ចាស់គណនី 1

៣. លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់គណនី 1

៤. គោលនយោបាយបិទគណនី 2

៥. ការបង្ហាញព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន 3

៦. ការកែប្រែ និងបន្ថែម 3

៧. សិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់អតិថិជន 3

៨. សិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់ធនាគារ 3

៩. សិទ្ធិបង្កគណនីរបស់ធនាគារ 4

១០. បណ្តឹង 4

១១. កំណត់ការទទួលខុសត្រូវ 4

១២. ដោះស្រាយវិវាទ 4

១៣. ការធានា និងការបញ្ជាក់ 5

១៤. ការបំបែកលក្ខខណ្ឌ 5

១៥. ការលះបង់សិទ្ធិ 5

១៦. ការផ្ទេរសិទ្ធិ 5

១៧. ការបដិសេធ 5

១៨. ភាពផ្តាច់មុខ 5

១៩. ច្បាប់គ្រប់គ្រង 5

២០. សមត្ថកិច្চតុលាការ 5

២១. សេចក្តីជូនដំណឹង និងភាសា 5

២២. សុពលភាព និងការអនុវត្ត 5

១. សេចក្តីណែនាំ

លក្ខខណ្ឌ និងបទប្បញ្ញត្តិនេះគ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងរវាងអតិថិជន និងធនាគារ ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ (ខេមបូឌា) ម.ក នៅពេលបើក ឬប្រើប្រាស់គណនី សេវាកម្ម ឬផលិតផលណាមួយរបស់ធនាគារ នោះមានន័យថា អ្នកបានអាន និងយល់ព្រមតាមលក្ខខណ្ឌ និងកិច្ចព្រមព្រៀងទាំងនេះ។ ធនាគារអាចកែប្រែ ឬធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលក្ខខណ្ឌបាន ហើយកំណែចុងក្រោយនឹងមាននៅលើគេហទំព័រធនាគារ។

និយមន័យ:

- **គណនី** គណនីប្រាក់បញ្ញើ ឬវិនិយោគគ្រប់ប្រភេទដែលបើកជាមួយធនាគារ។
- **អតិថិជន** សំដៅដល់ម្ចាស់គណនី និងបុគ្គលណាដែលប្រើប្រាស់ ឬស្នើសុំប្រើប្រាស់ផលិតផល ឬសេវាកម្មរបមិនថាជាម្ចាស់គណនី ឬអត់នោះទេ។
- **ម្ចាស់គណនី** មានន័យថា បុគ្គល នីតិបុគ្គល ឬ ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុ ដែលគណនីត្រូវបានបើក និងថែរក្សាក្រោមឈ្មោះរបស់ពួកគេជាមួយធនាគារ។
- **អ្នក របស់អ្នក** សំដៅដល់ម្ចាស់គណនីឬហត្ថលៃខីទទួលសិទ្ធ។
- **អ្នកមានសិទ្ធិចុះហត្ថលេខា** មានន័យថា ភាគីផ្សេង ដែលត្រូវបានផ្តល់សិទ្ធិអនុញ្ញាតឱ្យប្រតិបត្តិការលើគណនី។
- **គណនីរួម** មានន័យថាគណនីមួយដែលបានបើក និងដំណើរការដោយបុគ្គលច្រើនជាងម្នាក់។
- **ម្ចាស់គណនីរួម** ម្ចាស់គណនីនៃគណនីរួម។
- **អាណត្តិ** មានន័យថា លក្ខខណ្ឌនៃការប្រតិបត្តិគណនី ដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនធនាគារដោយម្ចាស់គណនី។

២. ភាតព្វកិច្ច និងការបញ្ជាក់របស់ម្ចាស់គណនី

ម្ចាស់គណនីត្រូវ៖

- គោរពតាមលក្ខខណ្ឌ និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារជានិច្ច។
- ផ្តល់ឱ្យធនាគារនូវព័ត៌មាន និងឯកសារពាក់ព័ន្ធអំពីប្រភពចំណូល នៅពេលដាក់សាច់ប្រាក់ឬធ្វើប្រតិបត្តការក្នុងគណនី។
- មិនដាក់ប្រាក់ដែលមានប្រភពខុសច្បាប់ ឬប្រើគណនីសម្រាប់សកម្មភាពខុសច្បាប់។
- ប្រើប្រាស់គណនីតាមនីតិវិធីធនាគារ និងច្បាប់ដែលអនុវត្ត។

ម្ចាស់គណនីបញ្ជាក់ថា៖

- មានសមត្ថភាពផ្លូវច្បាប់ក្នុងការបើក និងប្រើគណនី។
- ព័ត៌មាន និងឯកសារទាំងអស់ដែលផ្តល់ គឺពិតប្រាកដ។

៣. លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់គណនី

- គណនីត្រូវបានបើកបន្ទាប់ពីដាក់ស្នើឯកសារ និងព័ត៌មានដែលតម្រូវដោយធនាគារ។
- អតិថិជនត្រូវរក្សាសមតុល្យអប្បបរមាតាមការកំណត់របស់ធនាគារ។
- គណនីអាចត្រូវបានបើកតាមរយៈសេវាធនាគារចល័តរបស់ធនាគារ ដោយអនុលោមតាមលក្ខខណ្ឌដែលពាក់ព័ន្ធ។
- ប្រាក់បញ្ញើនឹងត្រូវដំណើរការ និងកត់ត្រាតាមនីតិវិធីរបស់ធនាគារ។
- ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការកែតម្រូវកំហុសលើបង្កាន់ដៃបញ្ញើ ឬកំណត់ត្រាប្រតិបត្តិការ។
- ការដកប្រាក់ ផ្ទេរប្រាក់ និងការទូទាត់ ត្រូវអាស្រ័យលើសមតុល្យដែលមាន និងលក្ខខណ្ឌរបស់ធនាគារ។
- ធនាគារអាចបដិសេធប្រតិបត្តិការ ប្រសិនបើគណនីត្រូវបានបង្កក ផ្អាក កំណត់ការប្រើប្រាស់ ឬប្រតិបត្តិការនោះផ្ទុយនឹងច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលអនុវត្ត។
- គណនីដែលគ្មានសកម្មភាពរយៈពេល ១២ ខែ ត្រូវបានចាត់ទុកជាគណនីអសកម្ម។
- គណនីអសកម្មដែលមានសមតុល្យសូន្យ អាចត្រូវបានបិទដោយធនាគារ ដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន។

ធនាគារអនុញ្ញាតឱ្យដកប្រាក់ពីគណនីបានបើ៖

- មានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់ក្នុងគណនី (លើកលែងតែក្នុងករណីដែលធនាគារ សម្រេចតាមឆន្ទានុសិទ្ធិ អនុញ្ញាតឱ្យមានការបើកឥណទានវិបារូបរ៍។
- មូលប្បទានប័ត្រ (ប្រសិនបើប្រើ) ត្រូវបានបំពេញត្រឹមត្រូវតាមទម្រង់ដែលធនាគារកំណត់។

- ការដកប្រាក់ធ្វើតាមវិធីដែលធនាគារទទួលស្គាល់។ ប្រសិនបើមានការស្នើសុំ ធនាគារអាចអនុញ្ញាតឲ្យដកប្រាក់ជារូបិយប័ណ្ណផ្សេងពីរូបិយប័ណ្ណគណនី ដោយយោងតាមអត្រាប្តូរប្រាក់ពេលបច្ចុប្បន្ន។
- សម្រាប់ការដកប្រាក់ចំនួនច្រើនលើរូបិយប័ណ្ណជាក់លាក់ណាមួយការផ្តល់ប្រាក់អាស្រ័យលើចំនួនសាច់ប្រាក់ដែលធនាគារមាន។ ធនាគារសូមស្នើឱ្យអតិថិជនជូនដំណឹងជាមុនក្នុងរយៈពេលសមស្របដើម្បីអាចរៀបចំសាច់ប្រាក់បានទាន់ពេលវេលា។
- ធនាគារអាចបដិសេធការដកប្រាក់ ឬប្រតិបត្តិការណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគណនី ប្រសិនបើ៖
  - គណនីត្រូវបានផ្អាក ឬបង្កក។
  - ប្រតិបត្តិការនោះបំពានច្បាប់ដែលអនុវត្តនៅកម្ពុជា។

គណនីរួម

- ម្ចាស់គណនីរួមទាំងអស់ទទួលខុសត្រូវរួម និងស្មើគ្នាចំពោះគណនី និងកាតព្វកិច្ចទាំងអស់ដែលកើតឡើងពីការប្រើប្រាស់គណនី។
- ការជូនដំណឹង ឬសេចក្តីជូនដំណឹងណាមួយដែលផ្ញើទៅម្ចាស់គណនីរួមម្នាក់ ត្រូវបានចាត់ទុកថាជូនដំណឹងទៅម្ចាស់គណនីរួមទាំងអស់។
- ធនាគារអាចធ្វើប្រតិបត្តិការ ដោះស្រាយ ឬទំនាក់ទំនងជាមួយម្ចាស់គណនីរួមនីមួយៗដោយឡែកពីគ្នា ដោយមិនប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់ម្ចាស់ផ្សេងទៀត។
- ប្រតិបត្តិការលើគណនីរួមត្រូវអនុវត្តតាមអាណត្តិ ដែលបានទទួលស្គាល់ដោយធនាគារ។
- ម្ចាស់គណនីរួមណាមួយអាចស្នើសុំកែប្រែ ឬលុបអាណត្តិ ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមនីតិវិធីរបស់ធនាគារ ហើយការផ្លាស់ប្តូរនឹងមានប្រសិទ្ធភាពបន្ទាប់ពីធនាគារទទួលស្គាល់។
- ក្នុងករណីមានការប៉ះទង្គិច ឬការណែនាំផ្ទុយគ្នារវាងម្ចាស់គណនីរួម ធនាគារមានសិទ្ធិបង្កក ឬផ្អាកគណនីរហូតដល់បញ្ហាត្រូវបានដោះស្រាយ។

អាណត្តិ

- អាណត្តិ (Mandate) ត្រូវតែច្បាស់លាស់ ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ និងត្រូវបានទទួលស្គាល់ដោយធនាគារ។
- ការកែប្រែ បន្ថែម ឬលុបអាណត្តិ ត្រូវដាក់ស្នើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមនីតិវិធីរបស់ធនាគារ។
- អាណត្តិមានសុពលភាព និងអាចអនុវត្តបានរហូតដល់ធនាគារទទួលស្គាល់ និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព។
- សេចក្តីណែនាំទាំងអស់ក្រោមអាណត្តិត្រូវមានហត្ថលេខាស្របតាមកំណត់ត្រាហត្ថលេខាគំរូរបស់ធនាគារ។
- ធនាគារអាចអនុវត្តអាណត្តិដូចគ្នាសម្រាប់គណនីអនាគតរបស់ម្ចាស់គណនីលុះត្រាតែមានការណែនាំផ្សេងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

ថ្លៃសេវា

- ធនាគារអាចគិតថ្លៃសេវាសម្រាប់សេវាកម្មដែលបានផ្តល់។
- ព័ត៌មានអំពីថ្លៃសេវាដែលអនុវត្ត មាននៅសាខាធនាគារ គេហទំព័រផ្លូវការ ឬអាចស្នើពីបុគ្គលិកធនាគារ។
- អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវបង់ពន្ធដែលពាក់ព័ន្ធ បន្ថែមពីលើថ្លៃសេវាធនាគារ។

៤. គោលនយោបាយបិទគណនី

- គណនីអាចត្រូវបិទដោយម្ចាស់គណនី ឬអ្នកមានសិទ្ធិ តាមរយៈធនាគារបានគ្រប់ពេល។
- សម្រាប់គណនីអនីតិជន អាណាព្យាបាលអាចស្នើបិទគណនីបាន ដោយមិនចាំបាច់មានការយល់ព្រមពីអនីតិជន។
- ប្រសិនបើគណនីមិនមានសកម្មភាពរយៈពេល ១០ (ដប់) ឆ្នាំ ធនាគារអាចបិទគណនី និងផ្ទេរសមតុល្យទៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) ឬអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ តាមច្បាប់ ដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន។
- ធនាគារអាចបិទ ឬផ្អាកគណនីតាមការសម្រេចរបស់ខ្លួន ឬតាមបញ្ជារបស់តុលាការ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច។
- មុនបិទគណនី ធនាគារអាចកាត់ថ្លៃសេវា បំណុល ឬកាតព្វកិច្ចដែលនៅសល់។
- សមតុល្យដែលនៅសល់ (បើមាន) នឹងត្រូវដោះស្រាយតាមច្បាប់ និងនីតិវិធីធនាគារ។

៥. ការបញ្ចាញ្ញព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន

ក. ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនត្រូវបានរក្សាទុកជាសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរឹង។ អ្នកអាចចូលមើល និងស្នើកែតម្រូវព័ត៌មានបាន។ ធនាគារនឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មាន ប៉ុន្តែអ្នកត្រូវជូនដំណឹងអំពីការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន ឬអាជីវកម្ម (ដូចជា អាសយដ្ឋាន អ៊ីមែល លេខអត្តសញ្ញាណ ឬការផ្លាស់ប្តូរកម្មសិទ្ធិអាជីវកម្ម)។

ខ. ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាត ឬបញ្ហាណាមួយ ដែលកើតឡើងដោយសារអ្នកមិនបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មាន។ ព័ត៌មានអាចត្រូវបានបង្ហាញក្នុងករណីៈ

- ដើម្បីវាយតម្លៃសមត្ថភាពឥណទាន តាមរយៈ Credit Bureau of Cambodia (CBC) ដែលអាចចែករំលែកជាមួយធនាគារ និងស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗនៅកម្ពុជា។
- តាមការស្នើរពីអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច ដូចជា ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC) និងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ។
- សម្រាប់ពន្ធ និងការត្រួតពិនិត្យគណនី ។
- តាមបញ្ជារបស់តុលាការ។
- ករណីផ្សេងៗដែលមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ ឬ អង្គភាពស៊ើបការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (CAFIU) ស្របតាមច្បាប់កម្ពុជា។

៦. ការកែប្រែ និងបន្ថែម

ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការកែប្រែ ធ្វើវិសោធនកម្ម ឬបន្ថែមលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹង ឬទទួលបានការយល់ព្រមជាមុនពីអតិថិជនឡើយ រួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់ត្រឹម កម្រៃសេវា ថ្លៃសេវា អត្រាការប្រាក់ កម្រិតប្រតិបត្តិការ លក្ខណៈពិសេសនៃគណនី និងលក្ខខណ្ឌនៃការផ្តល់សេវា។

៧. សិទ្ធិ និងភាតព្វកិច្ចរបស់អតិថិជន

អតិថិជនត្រូវៈ

- បំពេញទម្រង់បើកគណនី និងផ្តល់ឯកសារគាំទ្រទាំងអស់ដែលត្រូវការ។ ធនាគារអាចស្នើព័ត៌មានបន្ថែមបានគ្រប់ពេល។
- ជូនដំណឹងភ្លាមៗ ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលបានផ្តល់មានការផ្លាស់ប្តូរ ខុស ឬ ផុតសុពលភាព។
- គោរពតាមគោលនយោបាយ នីតិវិធីរបស់ធនាគារ និងច្បាប់ដែលអនុវត្ត រួមទាំងច្បាប់ការពារទិន្នន័យ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ។
- ទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាតដែលកើតឡើងពីកំហុស ការប្រើប្រាស់ខុស ឬការបន្លំដោយការធ្វេសប្រហែសរបស់អតិថិជន។
- សហការជាមួយធនាគារ ដើម្បីកែតម្រូវ ឬសងប្រាក់វិញនៃប្រតិបត្តិការខុសដែលបានបញ្ចូលក្នុងគណនី។
- ទទួលស្គាល់ថាលក្ខខណ្ឌ និងបទប្បញ្ញត្តិទាំងនេះគ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងរវាងធនាគារ និងអតិថិជន។

អតិថិជនមានសិទ្ធិៈ

- អនុញ្ញាតឱ្យបុគ្គលផ្សេងគ្រប់គ្រងគណនីតាមរយៈ ដែលស្របតាមលក្ខខណ្ឌធនាគារ។
- ស្នើបិទគណនី ឬផ្អាកគណនីបណ្តោះអាសន្នតាមបណ្តាញដែលធនាគារអនុម័ត។
- ទទួលការប្រាក់លើសមតុល្យដែលមានសិទ្ធិ ទៅតាមអត្រា និងគោលនយោបាយរបស់ធនាគារ។

៨. សិទ្ធិ និងភាតព្វកិច្ចរបស់ធនាគារ

ធនាគារត្រូវៈ

- កែត្រឡប់ប្រតិបត្តិការដែលមានកំហុស ឬមិនចេតនារបស់ធនាគារ។
- រក្សាព័ត៌មាន ឬទិន្នន័យរបស់អតិថិជនជាសម្ងាត់តាមគោលនយោបាយ និងច្បាប់ដែលអនុវត្ត។
- ឆ្លើយតបសំណួរ និងដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អតិថិជន។
- ដំណើរការប្រតិបត្តិការទូទាត់ដែលស្របច្បាប់ និងមានសុពលភាព។
- បញ្ចូលប្រាក់ឱ្យបានទាន់ពេល និងសងប្រាក់វិញករណីមានកំហុស។
- ទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាតដែលកើតឡើងពីកំហុសរបស់ធនាគារ។
- គោរពច្បាប់ប្រឆាំងការលាងប្រាក់ និងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម និងច្បាប់ពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ។

ធនាគារមានសិទ្ធិ៖

- កែប្រែ បន្ថែម លុប ឬរៀបចំលក្ខខណ្ឌឡើងវិញដោយមានការជូនដំណឹង។
- ប្រមូលបំណុល ការប្រាក់ និងថ្លៃសេវាផ្សេងៗ។
- ដកប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិពីគណនី ក្នុងករណីមានការបញ្ចូលប្រាក់ខុស ឬការស្នើបដិសេធប្រតិបត្តិការ។
- បដិសេធសំណើសុំបើកគណនី ប្រសិនបើមានបទបញ្ជា ឬសេចក្តីណែនាំពីអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច។
- បដិសេធ ពន្យារពេល ឬទប់ស្កាត់ប្រតិបត្តិការណាមួយ ប្រសិនបើមានហានិភ័យពាក់ព័ន្ធ ឬនៅពេលដែលសមតុល្យក្នុងគណនីមិនគ្រប់គ្រាន់។
- អាចផ្អាក ឬបិទគណនីដែលត្រូវបានរកឃើញថាមានសកម្មភាពគួរឱ្យសង្ស័យ ឬអាចពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យផ្នែកច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិ។
- ទាមទារសំណងចំពោះការខូចខាត ការបាត់បង់ ឬផលប៉ះពាល់ផ្សេងៗ ដែលកើតឡើងដោយសារការបំពានលើលក្ខខណ្ឌ និងកាតព្វកិច្ចដែលបានកំណត់។
- កែប្រែថ្លៃសេវា និងលក្ខខណ្ឌ (ជូនដំណឹងជាមុន)។

៩. សិទ្ធិបន្ថកគណនីរបស់ធនាគារ

អតិថិជនយល់ព្រមថា ធនាគារអាចបង្កកការដកប្រាក់/ដាក់ប្រាក់/វិនិយោគចេញ-ចូលគណនី ក្នុងករណី៖

- មានការណែនាំផ្ទុយគ្នាពីម្ចាស់គណនីរួម។
- ម្ចាស់គណនីរួមណាមួយស្នើបង្កក ឬលុបអាណត្តិជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។
- ធនាគារសន្និដ្ឋានថាការប្រើអាណត្តិមិនស្របតាមគោលបំណងត្រូវបានបំពាន។
- ប្រសិនបើអ្នកមានសិទ្ធិស្នើសុំបង្កកគណនីរបស់ក្រុមហ៊ុន គណនីនោះនឹងត្រូវបានដោះបង្កកវិញបានតែដោយមានការយល់ព្រមរួមពីអ្នកមានសិទ្ធិអនុញ្ញាត។
- មូលប្បទានប័ត្រ ឬឯកសារប្រាក់ត្រូវបានក្លែងបន្លំ ឬកែប្រែ។
- មានសកម្មភាពបន្លំ សង្ស័យ ឬប្រាក់ខុសច្បាប់។
- ករណីស្លាប់ ក្សីយធន ឬបិទក្រុមហ៊ុន។
- មានដីកាតុលាការ។
- ធនាគារប្រើសិទ្ធិទូទាត់បំណុល។
- តម្រូវការពីច្បាប់ ឬអាជ្ញាធរ។

ប្រាក់ដែលបង្កកអាចត្រូវរក្សាទុកក្នុងគណនីគ្មានការប្រាក់ រហូតដល់ដោះស្រាយ។

១០. បណ្តឹង

អតិថិជនអាចប្តឹងតាម call center, អ៊ីមែល, សាខា, QR feedback, Telegram, Facebook, website, ឬបុគ្គលិកធនាគារ។ អាចប្តឹងតាម NBC, ABC និង CMA ផងដែរ។

១១. កំណត់ការទទួលខុសត្រូវ

- អតិថិជនត្រូវសងសំណងធនាគារចំពោះការខូចខាត និងការចំណាយទាំងអស់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគណនី ឬការបង្កកដោយអាជ្ញាធរ។
- ធនាគារមានសិទ្ធិរក្សាទុកទ្វសាច់ប្រាក់ ឬទ្រព្យសម្បត្តិរហូតដល់បំណុលត្រូវបានសង។
- ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាតប្រយោល ដូចជា ប្រាក់ចំណេញបាត់បង់ ឬអាជីវកម្មខូចខាត។
- ទំនួលខុសត្រូវរបស់ធនាគារត្រូវកំណត់ត្រឹមតែការខូចខាតផ្ទាល់ដែលមានភស្តុតាងគាំទ្រគ្រប់គ្រាន់។

១២. ដោះស្រាយវិវាទ

ដោះស្រាយតាមការចរចាជាមុន។ ប្រសិនបើមិនបានដោះស្រាយ នឹងដាក់ជូនតុលាការមានសមត្ថកិច្ចនៅកម្ពុជា។

១៣. ការធានា និងការបញ្ជាក់

អតិថិជនបញ្ជាក់ថា៖

- ព័ត៌មានទាំងអស់ពិត និង មានសុពលភាព។
- គណនីមិនត្រូវបានជួល។
- គណនីមិនប្រើសម្រាប់លាងប្រាក់ ឬហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម ឬសកម្មភាពខុសច្បាប់ផ្សេងៗ។

១៤. ការបំបែកលក្ខខណ្ឌ

ប្រសិនបើបទប្បញ្ញត្តិណាមួយក្នុងលក្ខខណ្ឌនេះ ត្រូវបានចាត់ទុកថាមិនមានសុពលភាព ខុសច្បាប់ ឬមិនអាចអនុវត្តបាន នោះបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងៗដែលនៅសល់ នឹងនៅតែមានសុពលភាព និងអាចអនុវត្តបានដដែល។

១៥. ការលះបង់សិទ្ធិ

ការមិនអនុវត្តសិទ្ធិ ឬពន្យារពេល មិនមានន័យថាលះបង់សិទ្ធិនោះទេ លុះត្រាតែមានការបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

១៦. ការផ្ទេរសិទ្ធិ

អតិថិជនមិនអាចផ្ទេរសិទ្ធិ ឬកាតព្វកិច្ចដោយគ្មានការយល់ព្រមពីធនាគារ។ បើមិនដូច្នោះ នឹងមិនមានសុពលភាព។

១៧. ការបដិសេធ

ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាត ឬការបាត់បង់ណាមួយដែលកើតឡើងពី៖

- ការបង្ហាញពាក្យសម្ងាត់ ឬព័ត៌មានសុវត្ថិភាពដោយអតិថិជន។
- ការណែនាំមិនត្រឹមត្រូវ មិនពេញលេញ ឬយឺតយ៉ាវពីអតិថិជន។
- មិនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការ ដោយសារតែការកំណត់លើការទំហំប្រតិបត្តិការដែលកំណត់ដោយធនាគារ។
- កំហុស ការផ្លាស់ប្តូរ ការបំផ្លាញ ឬបាត់បង់ទិន្នន័យ ឬព័ត៌មានពេលបញ្ជូនតាម សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត និងសេវាធនាគារចល័ត ឬឧបករណ៍អេឡិចត្រូនិកផ្សេងទៀត។
- ការខូចខាតដែលកើតឡើងពីអ្នកប្រើដែលមានសិទ្ធិ ប្រើលើសដែនកំណត់ដែលបានកំណត់។
- ការចូលប្រើមិនស្របច្បាប់ ការវាយប្រហារតាមអ៊ីនធឺណិត ឬការបំពានប្រព័ន្ធណាមួយ។
- ករណីអនុភាពហួសពីការគ្រប់គ្រង ដែលធ្វើឲ្យធនាគារមិនអាចផ្តល់សេវាបាន។

១៨. ភាពផ្តាច់មុខ

បើលក្ខខណ្ឌណាមួយមិនមានសុពលភាព នឹងមិនប៉ះពាល់លក្ខខណ្ឌផ្សេងទេ។

១៩. ច្បាប់គ្រប់គ្រង

លក្ខខណ្ឌនេះអនុវត្តក្រោមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

២០. សមត្ថកិច្ចតុលាការ

វិវាទទាំងអស់ស្ថិតក្រោមតុលាការមានសមត្ថកិច្ចនៅកម្ពុជា។

២១. សេចក្តីជូនដំណឹង និងភាសា

- អាចជូនដំណឹងតាម Email, SMS, Notification, website ឬឯកសារ។
- ភាសាខ្មែរ និងអង់គ្លេសអាចប្រើបាន។ ប្រសិនបើមានភាពមិនស្របគ្នា ភាសាខ្មែរមានអាទិភាព។

២២. សុពលភាព និងការអនុវត្ត

- លក្ខខណ្ឌនេះមានសុពលភាពចាប់ពីថ្ងៃដែលអតិថិជនបានអាន និងចុះពាក់ព័ន្ធក្នុងដំណើរការបើកគណនី។
- អតិថិជនត្រូវគោរពលក្ខខណ្ឌនេះ រួមទាំងបទប្បញ្ញត្តិ និងកិច្ចព្រមព្រៀងពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ រហូតដល់មានការបញ្ចប់តាមច្បាប់។
- ធនាគារអាចទាមទារហត្ថលេខា និង/ឬស្នាមម្រាមដៃ សម្រាប់ការអនុវត្តឯកសារ។ ហត្ថលេខា និងស្នាមម្រាមដៃ មានសុពលភាពផ្លូវច្បាប់ដូចគ្នា។