

**ខំចង់និងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម eBANKING របស់ធនាគារសាខមប៊ែង ខេមបូឌា**  
 ខ្លឹមសារខំចង់ និងលក្ខខណ្ឌខាងក្រោមអមជាមួយទម្រង់ចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាកម្ម eBANKING របស់ធនាគារ  
 សាខមប៊ែង ខេមបូឌាបង្កើតបានជាកិច្ចព្រមព្រៀងសេវាកម្ម eBANKING រវាងធនាគារនិងអតិថិជន (តទៅនេះហៅ  
 ថាកិច្ចសន្យា)។ តាមរយៈការបញ្ជាក់ការចុះឈ្មោះសម្រាប់សេវាកម្ម eBANKING នៅធនាគារសាខមប៊ែង ខេមបូឌា  
 អតិថិជនទទួលស្គាល់ថាពួកគេពិតជាមានសេចក្តីព្រមព្រៀងជាមួយធនាគារគឺពិតជាមានភាពត្រឹមត្រូវច្បាស់លាស់ទាំងពីមុនរហូត  
 មកដល់ពេលបច្ចុប្បន្ន។ អតិថិជនបានអានច្បាស់និងយល់ព្រមទទួលយកតាមខំចង់ដោយគោរពតាមសិទ្ធិនិងកាតព្វ  
 កិច្ចរបស់សេវាកម្មក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ។

**ប្រការ១. និយមន័យ**

1. **ធនាគារ**៖ គឺជាធនាគារ សាយហ្គនធឿន ខេមបូឌា ភីអិលស៊ី។
2. **អតិថិជន**៖ គឺជាម្ចាស់គណនីប្រាក់បញ្ញើទូទាត់គ្មានកាលកំណត់ (រួមមានឯកត្តបុគ្គលនិងនីតិបុគ្គល)។
3. **ការិយាល័យប្រតិបត្តិការ**៖ គឺជាសាខាក្រោមចំនុះធនាគារ សាខមប៊ែង ខេមបូឌា ភីអិលស៊ី ស្ថិតនៅក្នុងព្រះ  
រាជាណាចក្រកម្ពុជា។
4. សាខមប៊ែង ខេមបូឌា ភីអិលស៊ី eBANKING (ហៅកាត់ថា eBANKING) គឺជាប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូ  
និចដែលផ្តល់ដោយធនាគារដល់អតិថិជនតាមរយៈឧបករណ៍ដែលភ្ជាប់អ៊ីនធើណែត រួមមានប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិ  
ការពីរគឺ iBanking និង mBanking។
5. សាខមប៊ែង ខេមបូឌា ភីអិលស៊ី iBANKING (ហៅកាត់ថា iBanking) គឺជាប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូ  
និចដែលធ្វើប្រតិបត្តិការតាមរយៈគេហទំព័រ <https://www.e-sacombankcambodia.com/> ។
6. សាខមប៊ែង ខេមបូឌា ភីអិលស៊ី mBANKING (ហៅកាត់ថា mBanking) គឺជាប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការអេឡិច  
ត្រូនិចដែលធ្វើប្រតិបត្តិការតាមរយៈកម្មវិធី mBanking ប្រើលើទូរសព្ទដៃចល័ត។
7. អ្នកប្រើប្រាស់ (User) គឺជាបុគ្គលដែលត្រូវបានអតិថិជនផ្តល់សិទ្ធិក្នុងការចុះឈ្មោះជាមួយធនាគារដើម្បីអាច  
ប្រើប្រាស់សេវា eBANKING ដោយផ្ទាល់យោងទៅតាមសិទ្ធិដែលបានផ្តល់ឱ្យ។
8. ព័ត៌មានសម្រាប់ចូលទៅ eBANKING រួមមាន៖
  - សំរាប់ប្រព័ន្ធ iBanking: (១) ឈ្មោះអ្នកចូលប្រើ (User) (២) ពាក្យសម្ងាត់ចូល (លេខសម្ងាត់) និង (៣)  
លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ (លេខសម្គាល់) ។
  - សំរាប់ប្រព័ន្ធ mBanking: (១) ឈ្មោះអ្នកចូលប្រើ (User) (លេខសម្គាល់អ្នកប្រើ) (២) ពាក្យសម្ងាត់ចូល  
(លេខសម្ងាត់) / ស្តែនម្រាមដៃ / ស្តែនសម្គាល់មុខ។
9. លេខសម្ងាត់ចូល (Password)៖ រាប់បញ្ចូលទាំងឃ្លាលេខសម្ងាត់ លេខនិមិត្តសញ្ញា រឺទម្រង់អក្ខរសញ្ញាណ  
ផ្សេងៗទៀតដែលជាការសម្ងាត់និងផ្តល់ជូនអតិថិជនរីកំណត់ដោយអតិថិជននៅធនាគារហើយធ្លាប់ចូលប្រើ  
eBANKING រួមទាំងលេខសម្ងាត់ចូលបណ្តោះអាសន្ន។
10. លេខសម្ងាត់ចូលបណ្តោះអាសន្នគឺជាលេខសម្ងាត់ដែលផ្តល់ដោយប្រព័ន្ធដល់អ្នកប្រើប្រាស់ eBANKING  
នីមួយៗនៅពេលអតិថិជនចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ត្រូវបានប្រើសម្រាប់អ្នកប្រើ(User)ដើម្បីចូល eBANKING  
ជាលើកដំបូងហើយបង្កើតពាក្យសម្ងាត់សម្រាប់ចូល iBANKING ឬ mBanking របស់ធនាគារ។
11. លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់មានន័យថាលេខកូដសំងាត់ដែលផ្តល់តាមរយៈឧបករណ៍ផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវឬទម្រង់  
ផ្ទៀងផ្ទៀងទៀតយោងតាមសេចក្តីជូនដំណឹងរបស់ធនាគារពីពេលមួយទៅពេលមួយសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទុក  
សម្រាប់ការអនុម័តដើម្បីអនុវត្តប្រតិបត្តិការបញ្ជាទិញតាមរយៈ eBanking ទាមទារការផ្ទៀងផ្ទាត់។

12. OTP (លេខសម្ងាត់ប្រើមួយដង) គឺជាលេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រើមួយដងហើយមានសុពលភាពក្នុងរយៈពេលជាក់លាក់ណាមួយ។
13. ឧបករណ៍ផ្ទៀងផ្ទាត់គឺជាឧបករណ៍មួយដែលត្រូវបានប្រើដើម្បីបម្រុងទុកលេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ OTP ដែលអតិថិជនចុះឈ្មោះដើម្បីជ្រើសរើសសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ម្នាក់ៗនៅពេលចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ eBANKING ដែលមានមុខងារផ្តល់លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់សម្រាប់អតិថិជនប្រើប្រាស់រាល់ពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ។
14. វិធីសាស្ត្រផ្ទៀងផ្ទាត់ គឺជាវិធីសាស្ត្រនៃការផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រតិបត្តិការដែលអតិថិជនជ្រើសរើសសម្រាប់ប្រើប្រាស់នៅពេលចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ eBANKING ឬវិធីសាស្ត្រផ្ទៀងផ្ទាត់ផ្សេងៗទៀត សមស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិកំណត់របស់ធនាគារ សម្រាប់ផលិតផលនិង សេវាកម្ម ឬប្រតិបត្តិការនីមួយៗដែលអតិថិជនអនុវត្តដើម្បីផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវមុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការជូនអតិថិជនរួមមានប៉ុន្តែមិនមានកម្រិតចំពោះវិធីសាស្ត្រផ្ទៀងផ្ទាត់៖
  - OTP SMS: OTP ផ្ញើតាមសារទូរស័ព្ទ។
  - OTP Token: OTP តាមឧបករណ៍ Token ។
15. ព័ត៌មានសម្ងាត់គឺជាព័ត៌មានចូលក្នុងប្រព័ន្ធ, លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ OTP, ឧបករណ៍ផ្ទៀងផ្ទាត់, លេខទូរស័ព្ទ, អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល, របស់អតិថិជន ឬកត្តាព័ត៌មានផ្សេងទៀត ដែលអតិថិជនបានចុះឈ្មោះនៅធនាគារ ឬត្រូវបានផ្តល់ដោយធនាគារ រួមបញ្ចូលប៉ុន្តែមិនត្រូវកម្រិតចំពោះព័ត៌មាន នៅលើទម្រង់បែបបទចុះឈ្មោះព័ត៌មានរបស់អតិថិជន ប្រវត្តិនៃប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជន។ អាស្រ័យលើសេវាកម្ម ផលិតផល ប្រតិបត្តិការដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់នៅលើ eBANKING កត្តាមួយឬមួយចំនួនខាងលើនឹងត្រូវបានធនាគារប្រើប្រាស់ដើម្បីផ្ទៀងផ្ទាត់អតិថិជនដោយផ្អែកលើភាពត្រឹមត្រូវនៃវិធីសាស្ត្រផ្ទៀងផ្ទាត់ដែលបានកំណត់ដោយធនាគារ។ សម្រាប់ផលិតផល និងសេវាកម្មប្រតិបត្តិការនោះ។
16. របាយការណ៍គឺជាបញ្ជីលម្អិតនៃប្រតិបត្តិការ និងការគិតថ្លៃសេវាផ្សេងៗ ទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់គណនីក្នុងរយៈពេលជាក់លាក់ណាមួយ។
17. ដែនកំណត់ប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃគឺជាចំនួនអតិបរិមាដែលអតិថិជនត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យធ្វើប្រតិបត្តិការក្នុងមួយថ្ងៃដោយផ្អែកលើទឹកប្រាក់សរុបនៃប្រតិបត្តិការដែលបានធ្វើលើ eBANKING ត្រូវបានចុះឈ្មោះដោយអតិថិជនក្នុងកម្រិតដែលបានកំណត់របស់ធនាគារ ដោយមិនរាប់បញ្ចូលប្រតិបត្តិការថ្លែកម្រៃសេវាប្រាក់បញ្ញើតាមអ៊ីនធឺណែត ឬប្រតិបត្តិការផ្សេងទៀតដោយផ្អែកលើសេចក្តីជូនដំណឹងរបស់ធនាគារតាមគ្រានីមួយៗ។ ដែនកំណត់នេះត្រូវបានគណនាសម្រាប់អតិថិជនម្នាក់ដោយមិនគិតពីចំនួន(User)អ្នកប្រើប្រាស់ដែលជាកម្មសិទ្ធិរបស់អតិថិជននោះ។ ដែនកំណត់ប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃលើ iBanking និង mBanking គឺឯករាជ្យពីគ្នាទាំងស្រុង។
18. ដែនកំណត់សម្រាប់មួយប្រតិបត្តិការគឺជាចំនួនទឹកប្រាក់សរុបអតិបរិមាដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យធ្វើប្រតិបត្តិការដូចដែលបានចុះឈ្មោះដោយអតិថិជនក្នុងកម្រិតដែលបានកំណត់របស់ធនាគារលើកលែងតែប្រតិបត្តិការថ្លៃសេវា និងប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមអនឡាញ។ ដែនកំណត់នេះត្រូវតែតិចជាងឬស្មើនឹង ដែនកំណត់ប្រចាំថ្ងៃរបស់អតិថិជន។ ដែនកំណត់មួយប្រតិបត្តិការនៅលើ iBanking និង mBanking គឺឯករាជ្យទាំងស្រុង។

19. ថ្ងៃធ្វើការត្រូវបានគិតពីថ្ងៃចំនួនដល់ថ្ងៃសុក្រ (ពីម៉ោង ៨ ព្រឹកដល់ ៤រសៀល) ឬម៉ោងធ្វើការជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារពីគ្រានីមួយៗ។ លើកលែងតែថ្ងៃឈប់សម្រាកបុណ្យជាតិកំណត់ដោយច្បាប់ឬថ្ងៃឈប់សម្រាកកំណត់ដោយធនាគារ។
20. ពេលវេលាធនាគារដោះស្រាយប្រតិបត្តិការ គឺជាពេលវេលាដែលសំណើរបស់អតិថិជនត្រូវបានកត់ត្រាយ៉ាងត្រឹមត្រូវទៅក្នុងប្រព័ន្ធធនាគារបន្ទាប់ពីអតិថិជនបានបញ្ចប់ជំហាននៃការគ្រប់គ្រងនិងអនុម័តលើប្រតិបត្តិការដែលបានចុះឈ្មោះជាមួយធនាគារ (ប្រសិនបើមាន) ។
21. កាលបរិច្ឆេទទូទាត់ គឺជាកាលបរិច្ឆេទប្រតិបត្តិការត្រូវបានកត់ត្រា ទូទាត់ជាក់ស្តែងទៅក្នុងគណនីរបស់អតិថិជន។
22. កាលបរិច្ឆេទប្រតិបត្តិការ គឺជាកាលបរិច្ឆេទដែលប្រតិបត្តិការកើតមានឡើង។
23. កាលបរិច្ឆេទមានសុពលភាពគឺជាកាលបរិច្ឆេទនាពេលអនាគតដែលអតិថិជនស្នើសុំឱ្យធនាគារធ្វើប្រតិបត្តិការ ។
24. អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម/អង្គការទទួលស្គាល់ការទូទាត់គឺជាអង្គការ/បុគ្គលដែលផ្តល់ទំនិញនិងសេវាកម្មនិងទទួលយកការទូទាត់សម្រាប់ការទិញនិងលក់ទំនិញ/សេវាកម្មតាមរយៈសេវាកម្មទូទាត់របស់ធនាគារនិង/ឬ សេវាកម្មទូទាត់អន្តរការីនៃដៃគូផ្តល់សេវាទូទាត់អន្តរការី។
25. ដៃគូសេវាកម្មអន្តរការីទូទាត់ មានន័យថាអង្គការដែលផ្តល់សេវាកម្មអន្តរការីទូទាត់ស្របតាមច្បាប់ស្តីពីអន្តរការីទូទាត់ដែលបានចុះកិច្ចសន្យានិងសហការជាមួយធនាគារ ដើម្បីសម្របសម្រួលក្នុងការផ្តល់សេវាទូទាត់ប្រាក់ជូនអតិថិជន។

**ប្រការ ២. សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន**

**1. សិទ្ធិអតិថិជន**

- អាចចូលប្រើគេហទំព័រនិងកម្មវិធី eBANKING និងប្រើប្រាស់ផលិតផលនិងសេវាកម្មផ្សេងៗ ដែលបានផ្តល់ជូនតាមរយៈប្រព័ន្ធទាំងនេះទៅតាមកញ្ចប់សេវាកម្មដែលបានចុះឈ្មោះ។
- មានសិទ្ធិតាមដាន/ពាក្យបណ្តឹងអំពីកំហុសការរំលោភបំពាន (ប្រសិនបើមាន) ដែលកើតឡើងក្នុងពេលប្រើប្រាស់ផលិតផលនិងសេវាកម្មដូចមានចែងក្នុងច្បាប់។ ពាក្យបណ្តឹងត្រូវធ្វើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរហើយផ្ញើទៅធនាគារ។ អតិថិជនមានសិទ្ធិដាក់ពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេលជាក់លាក់ណាមួយដែលកំណត់ដោយធនាគារចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃប្រតិបត្តិការស្នើសុំដានឬបណ្តឹង។ លើសពីរយៈពេលនេះធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការកើតឡើងឬទំនួលខុសត្រូវដែលពាក់ព័ន្ធឡើយ។  
ក្នុងករណីបណ្តឹងរបស់អតិថិជនមិនទាក់ទងនឹងកំហុសរបស់ធនាគារ អតិថិជននឹងត្រូវគិតថ្លៃសេវាដែលកើតឡើងពីការដោះស្រាយបណ្តឹងដោយយោងទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារ។
- ស្នើសុំធនាគារធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មានចុះឈ្មោះ(User)អ្នកប្រើប្រាស់ ស្នើសុំលេខកូដសម្ងាត់ចូលឡើងវិញដោយយោងតាមនីតិវិធីចុះឈ្មោះថ្មីដែលបានកំណត់ដោយធនាគារ។ ធនាគារនឹងផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានដែលត្រូវគ្នា បន្ទាប់ពីត្រួតពិនិត្យបញ្ជាក់និងទទួលយកសំណើដើម្បីផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានរបស់អតិថិជន។
- សិទ្ធិផ្សេងៗដូចមានចែងក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀតដែលទាក់ទងនឹងច្បាប់។

**2. ការទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន៖**

- បានអានយល់ និងអនុវត្តតាមវិធាននិងសេចក្តីណែនាំទាក់ទងនឹងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះមុនពេលប្រើប្រាស់។ ការទទួលខុសត្រូវដែលមានចែងក្នុងខ្សែចងនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះត្រូវចងភ្ជាប់រាល់សហម្ចាស់គណនីក្នុងករណីគណនីដែលចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ eBANKING ជាគណនីរួម។
- អតិថិជនដែលចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាកម្ម eBANKING របស់ធនាគារត្រូវមានអាយុយ៉ាងតិច ១៨ ឆ្នាំ ឡើងទៅ។ នៅពេលប្រើប្រាស់ eBANKING អតិថិជនក៏ត្រូវយល់អំពីខ្សែចងនិងលក្ខខណ្ឌនៃការបើកនិងប្រើប្រាស់គណនីធនាគារផងដែរ។
- ផ្តល់ឯកសារនិងព័ត៌មានចាំបាច់ពេញលេញនិងត្រឹមត្រូវតាមការតម្រូវរបស់ធនាគារ នៅពេលចុះឈ្មោះដើម្បីប្រើប្រាស់ eBANKING និងក្នុងអំឡុងពេលប្រើប្រាស់ eBANKING អនុវត្តការទទួលខុសត្រូវទាំងអស់សម្រាប់ភាពត្រឹមត្រូវនិងពេញលេញនៃព័ត៌មាននេះ។
- បញ្ហាប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជននឹងមិនត្រូវបានដំណើរការប្រសិនបើ៖ (i) រាល់ព័ត៌មានចាំបាច់និង/ឬឯកសារយោងពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗមិនត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមសំណើរបស់ធនាគារ។ ឬ (ii) មិនមានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់នៅក្នុងគណនី/កាតដែលបានកំណត់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការនោះទេ។ ឬ (iii) ច្បាប់ដាក់កម្រិតឬហាមឃាត់ការទូទាត់ប្រតិបត្តិការនោះ។
- យល់ព្រមឱ្យធនាគារបង្កកគណនី ដកប្រាក់ពីគណនីណាមួយ ដើម្បីទូទាត់តម្លៃប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ ទូទាត់រាល់កម្រៃសេវាប្រតិបត្តិការ ថ្លៃសេវាទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹងនិងជម្លោះតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារនិងច្បាប់។
- ទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការដែលធ្វើឡើងដោយព័ត៌មានចូលរបស់អតិថិជនលេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ (រួមទាំងពេលអតិថិជនផ្អាកឬបញ្ចប់ការប្រើប្រាស់ eBANKING) ដោយមិនអាចលុបចោល ទាត់ចោល បដិសេធចោល ផ្លាស់ប្តូរ បកក្រោយ ដោយហេតុផលណាមួយឡើយ លើកលែងតែបំពេញលក្ខខណ្ឌដូចមានចែងក្នុងប្រការ ៧ ខាងក្រោមនិងអាស្រ័យលើការត្រួតពិនិត្យនិងអនុម័តពីធនាគារ។
- សងប្រាក់ទៅធនាគារវិញ រាល់ការទូទាត់លើស ការទូទាត់លើសសមតុល្យអនុញ្ញាតលើគណនី/កាត និងការប្រាក់ដែលកើតឡើងស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារ។ អ្នកផ្តល់សេវាផ្ទេរប្រាក់រកឃើញថាមានកំហុសក្នុងការបញ្ជាផ្ទេរប្រាក់របស់អតិថិជន អតិថិជនត្រូវតែ សម្របសម្រួលយ៉ាងសកម្មជាមួយធនាគារដើម្បី ដោះស្រាយ/បង្វិលសងចំនួនប្រាក់ទាំងនោះឡើងវិញ។
- រាល់ពេលចូលប្រើប្រាស់ eBANKING អតិថិជនមិនត្រូវទុកកុំព្យូទ័រ ឬទូរស័ព្ទ ឬទុកឱ្យអ្នកផ្សេងទៀតប្រើកុំព្យូទ័រ ឬទូរស័ព្ទរបស់អតិថិជនឡើយ រហូតដល់អតិថិជនចាកចេញពីកម្មវិធីដែលកំពុងប្រើ។ អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការចាកចេញពីកម្មវិធីបន្ទាប់ពីការចូលប្រើ eBANKING រាល់ពេលនីមួយៗ។
- ទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តវិធានការសមហេតុផលដើម្បីធានាសុវត្ថិភាព គណនេយ្យភាព និងសម្រាប់ទូរស័ព្ទ ឧបករណ៍ផ្សេងៗដើម្បីភ្ជាប់ប្រព័ន្ធកម្មវិធីផ្សេងៗ... ដែលអតិថិជនប្រើដើម្បីភ្ជាប់ចូលប្រើប្រាស់ eBANKING របស់ធនាគារ។ ដំឡើងនិងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកម្មវិធីប្រឆាំងមេរោគជាប្រចាំនៅលើឧបករណ៍ផ្ទាល់ខ្លួន ដើម្បីធានាបាននូវការតំឡើងនិងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពនូវកំណែចុងក្រោយបំផុតនៃកម្មវិធី ដើម្បីត្រួតពិនិត្យការការពារនិងចូលការប្រើប្រាស់ដោយខុសច្បាប់ឬគ្មានការអនុញ្ញាត។
- ក្នុងអំឡុងពេលនៃការប្រើប្រាស់ អតិថិជនមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យធ្វើអន្តរាគមន៍ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរ/កែប្រែទិន្នន័យផ្នែកទន់ (software) លើអេក្រង់បង្ហាញ(display)... របស់ eBANKING ដោយហេតុផលណាមួយ

ឡើយ។ ធនាគារនឹងបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់អតិថិជនជាបន្ទាន់ និងដោយគ្មានការជូនដំណឹង ជាមុនប្រសិនបើអតិថិជនរំលោភលើខនេះ។

- អតិថិជនត្រូវធានាថាពួកគេមានប្រតិបត្តិការត្រូវបានបញ្ចូលទៅក្នុង eBANKING ដោយមានភាពត្រឹមត្រូវខ្ពស់នៅពេលប្រតិបត្តិការ។ ក្នុងករណីដែលអតិថិជនប្រើមធ្យោបាយរបស់ជនទី៣ ដើម្បីចូលទៅក្នុងគណនី eBANKING ដែលបានបើកនៅធនាគារ នោះអតិថិជននឹងទទួលនូវរាល់ហានិភ័យដែលកើតឡើងដោយខ្លួនឯង។ រាល់ការខូចខាតដែលកើតឡើង (រាប់បញ្ចូលទាំងដោយផ្ទាល់និងដោយប្រយោល) ចំពោះធនាគារ ដោយសារការធ្វេសប្រហែស ការធ្វើសកម្មភាពបន្តដោយចេតនារបស់អតិថិជន អតិថិជននឹងត្រូវទូទាត់សងធនាគារ និងបុគ្គល/អង្គការពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទាក់ទងនឹងការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជន។
- នៅពេលរកឃើញឬសង្ស័យនៃការចូលប្រើ eBANKING ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតឬសង្ស័យថាពួកគេមានចូលរបស់អតិថិជន លែងមានភាពសម្ងាត់ ឬអតិថិជនបានបាត់បង់ឧបករណ៍ផ្ទៀងផ្ទាត់ ឬរកឃើញកំហុសកំឡុងពេលប្រតិបត្តិការ អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងតាមវិធីលឿនបំផុត ទៅកាន់**មជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មាន**របស់ធនាគារតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទ ០២៣ ២២៣ ៤២៣ / ០៩៧៨ ២២៣ ៤២៣ ឬលេខទូរស័ព្ទដែលធនាគារ បានជូនដំណឹងតាមគ្រានីមួយៗ។
- បង់កម្រៃសេវាកម្មទាក់ទងនឹងសេវាកម្មដោយយោងទៅតាមតារាងកម្រៃសេវាដែលកំណត់ដោយធនាគារតាមគ្រានីមួយៗ។
- ជូនដំណឹងជាបន្ទាន់ដល់ធនាគារអំពីការផ្លាស់ប្តូរណាមួយទាក់ទងនឹងអតិថិជន រួមទាំងអស់ប៉ុន្តែមិនមានកម្រិត ចំពោះអាសយដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍ អាសយដ្ឋានទំនាក់ទំនង លេខទូរស័ព្ទ ឬព័ត៌មានផ្សេងទៀតដែលធនាគារតម្រូវ។ ។ សម្រាប់អតិថិជនជាស្ថាប័ន អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារជាបន្ទាន់ នូវរាល់ការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានទាក់ទងនឹងអ្នកតំណាងស្របច្បាប់របស់ស្ថាប័ន ម្ចាស់គណនី ឈ្មោះរាល់អ្នកប្រើប្រាស់គណនី គំរូត្រាស្ថាប័ន ប្រធានគណនេយ្យ/អ្នកទទួលបន្ទុកគណនេយ្យ (ក្នុងករណីផ្តល់សិទ្ធិឲ្យប្រធានគណនេយ្យ/អ្នកទទួលបន្ទុកគណនេយ្យធ្វើប្រតិបត្តិការនៅធនាគារ) ។ ក្នុងករណីដែលអតិថិជនមិនបានជូនដំណឹង ឬកំពុង ឬបានជូនដំណឹង ប៉ុន្តែធនាគារមិនបានធ្វើការកែតម្រូវភ្លាមៗលើប្រព័ន្ធនោះទេ អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះការខូចខាតទាំងអស់ ទទួលខុសត្រូវចំពោះភាគីទីបី (ប្រសិនបើមាន) ដោយសារ ការប្រើប្រាស់គណនី eBANKING មិនទាក់ទងនឹងធនាគារ និងមិនប៉ះពាល់ដល់សុពលភាពនៃប្រតិបត្តិការដែលបានធ្វើនោះទេ។
- ទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះហានិភ័យដែលកើតឡើងពីប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជនស្ថាប័នដែលមិនបានចុះឈ្មោះហត្ថលេខារបស់ប្រធានគណនេយ្យករនិង/ឬចុះឈ្មោះធ្វើជាអ្នកធ្វើប្រតិបត្តិការផងជាអ្នកអនុម័តប្រតិបត្តិការផង។
- អតិថិជនទទួលខុសត្រូវចំពោះសុវត្ថិភាពនៃព័ត៌មានចូលរបស់ខ្លួន។ ដើម្បីហេតុផលសុវត្ថិភាព អតិថិជនគួរតែ៖
  - ក. ផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានចូលរបស់លោកអ្នកជាទៀងទាត់។
  - ខ. កុំសរសេរឬរក្សាទុកព័ត៌មានចូលរបស់អ្នកតាមរបៀបដែលអ្នកផ្សេងងាយយល់បានឧទាហរណ៍៖ ថ្ងៃកំណើត លេខទូរស័ព្ទ និងឈ្មោះ។

គ. កុំរក្សាទុក/កត់ត្រាទុក ឬរក្សាទុកឈ្មោះ:(User) អ្នកប្រើលេខកូដសម្ងាត់ចូលនិង លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ ដូចគ្នា។

ឃ. កុំបង្ហាញព័ត៌មានចូលរបស់អ្នកទៅអ្នកផ្សេងរួមទាំងបុគ្គលិកធនាគារ។

ង. ប្រយ័ត្នជាមួយកម្មវិធី/កម្មវិធីដែលរក្សាទុកព័ត៌មានចូលរបស់អ្នកដោយស្វ័យប្រវត្តិ។

ច. កុំអនុវត្តការចូលតាមបណ្តាញអ៊ីនធឺណែតណាដែលមិនធានាបាននូវកត្តាសុវត្ថិភាពទេ។

ត្រូវប្រុងប្រយ័ត្ន ដាក់កម្រិតប្រុងប្រយ័ត្នវាងការប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រសាធារណៈ បណ្តាញអ៊ីនធឺណែតឥតខ្សែ សាធារណៈដើម្បីចូលប្រើប្រាស់ eBANKING។

ឆ. កុំឆ្លើយតបនឹងអ៊ីម៉ែលដែលស្នើសុំព័ត៌មានសំងាត់ ទោះបីពួកគេត្រូវបានធ្វើពីធនាគារ ជាពិសេសមិន គួរបង្ហាញព័ត៌មានចូលនៅក្នុងអ៊ីម៉ែល ដែលផ្ញើទៅបុគ្គលឬអង្គការណាមួយឡើយរួមទាំងធនាគារ។

- ប្រកាសនិងប្តេជ្ញាអនុវត្តតាមបទប្បញ្ញត្តិបច្ចុប្បន្នស្តីពីការគ្រប់គ្រងប្តូរប្រាក់បរទេស ប្រឆាំងការលាងលុយ កខ្វក់ និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារ និងច្បាប់នៅកម្ពុជានិង អនុវត្តច្បាប់អន្តរជាតិ។
- សហការនិងផ្តល់ឯកសារនិងព័ត៌មានចាំបាច់តាមការតម្រូវរបស់ធនាគារ ដោយផ្អែកលើកិច្ចព្រមព្រៀង ជាមួយធនាគារនិងច្បាប់តម្រូវ រួមបញ្ចូលប៉ុន្តែមិនមានកម្រិតក្នុងករណីតម្រូវឲ្យមានការត្រួតពិនិត្យផ្លូវច្បាប់ និងការអនុលោមតាម ចំពោះប្រតិបត្តិការដែលបានធ្វើឡើង ដោយធនាគារនិង/ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច។
- ប្រើប្រាស់សេវាកម្មនិងគ្រប់គ្រងគណនីដោយអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារនិងធនាគារជាតិ។
- អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់កាតដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការត្រូវតែគោរពតាមខ្សែចង្រៃនិងលក្ខខណ្ឌនៃកាតប្រើប្រាស់ តាមប្រភេទនីមួយៗដូចបានកំណត់ដោយធនាគារតាមគ្រានីមួយៗ។
- អតិថិជនប្តេជ្ញាចិត្តមិនធ្វើប្រតិបត្តិការផ្ទុយនឹងច្បាប់កំណត់។
- អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារជាបន្ទាន់ក្នុងករណីមានការផ្លាស់ប្តូរលេខទូរស័ព្ទដែលប្រើទាក់ទងនឹង eBANKING។
- ការទទួលខុសត្រូវផ្សេងទៀតក្រោមកិច្ចព្រមព្រៀងនេះយោងទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិរបស់ធនាគារនិងច្បាប់ ពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗជាធរមាន។

**ប្រការ ៣. សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធនាគារ**

**1. សិទ្ធិរបស់ធនាគារ**

- មានសិទ្ធិមិនធ្វើប្រតិបត្តិការតាមការស្នើសុំរបស់អតិថិជនក្នុងករណីដែលប្រព័ន្ធដំណើរការ ប្រព័ន្ធផ្ទេរ ព័ត៌មានមានកំហុស ឬដោយសារហេតុផលណាមួយ។
- ធនាគារមានសិទ្ធិលុបចោលរាល់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលបង្កើតដោយអ្នកប្រើប្រាស់ តែបន្ទាប់ពីពេល វេលាអនុម័តផុតកំណត់តែអតិថិជនមិនបានបញ្ចប់ជំហានយល់ព្រម។
- ផ្តល់និងប្រើប្រាស់ព័ត៌មានអំពីគណនីរបស់អតិថិជន។
- ផ្តល់ឱ្យអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចនិងអង្គការនិងបុគ្គលដែលមានច្បាប់អនុញ្ញាតផ្សេងទៀតនិងព័ត៌មានអំពី អតិថិជននិងព័ត៌មានប្រតិបត្តិការស្របតាមច្បាប់។
- ដកប្រាក់ពីគណនីនៃគ្រប់តម្លៃប្រតិបត្តិការទាំងអស់ កម្រៃសេវាទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការ យោងតាមតារាង កម្រៃសេវាដែលធនាគារបានកំណត់តាមគ្រានីមួយៗ រាល់ប្រតិបត្តិការលើសទឹកប្រាក់ ឬ ដកប្រាក់លើស សមតុល្យគណនីជាដើម។

- បង្កកបណ្តោះអាសន្ន/បង្កកនិងដកប្រាក់មួយចំនួនពីគណនីរបស់អតិថិជន ដើម្បីប្រមូលកម្រៃសេវាដែលទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជនដែលធ្វើឡើងតាមរយៈ eBANKING របស់ធនាគារ បូករួមប៉ុន្តែមិនកម្រិត ចំពោះថ្លៃសេវាដែលភាគីទីបីពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការនិង/ឬបដិសេធដោយអ្នកទទួលផល (ដែលថ្លៃសេវាត្រូវបានផ្តល់ដោយអ្នកទទួលផល) ។
- ធនាគារមិនតម្រូវឱ្យពិនិត្យមើលភាពត្រឹមត្រូវនៃព័ត៌មានដែលផ្តល់ដោយអតិថិជនក្នុង eBANKING នោះឡើយ។ រាល់កំហុសណាមួយក្នុងការបញ្ចូលព័ត៌មានលំអិតទាំងនេះ អាចបណ្តាលឱ្យប្រាក់ត្រូវបានផ្ទេរទៅខុសគណនី ឬខុសចំនួនទឹកប្រាក់និងខុសរូបិយប័ណ្ណ ឬបញ្ហាផ្ទេរប្រាក់មិនត្រូវបានដំណើរការ។ អតិថិជនទទួលខុសត្រូវដោយចំពោះខ្លួនឯងរាល់ភាពមិនត្រឹមត្រូវណាមួយនៅក្នុងបញ្ហាផ្ទេរប្រាក់ដែលធ្វើឡើងដោយអតិថិជន ឬអ្នកប្រើប្រាស់ និងការបាត់បង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីភាពមិនត្រឹមត្រូវនៃបញ្ហាផ្ទេរប្រាក់ ឬប្រតិបត្តិការដែលបង្កើតឡើងដោយអតិថិជន។
- ដកទុកចំនួនទឹកប្រាក់វិវាទ និងរាល់កម្រៃសេវាផ្សេងៗពេលមានវិវាទ ត្រូវបានបញ្ជូនទៅអាជ្ញាធរ អាជ្ញាកណ្តាល (រួមមានតុលាការ-អាជ្ញាកណ្តាល) និងស្ថាប័នទាំងនេះចាត់ការលើអតិថិជនចាញ់ក្តី ។
- នៅពេលដែលធនាគារធ្វើប្រតិបត្តិការបញ្ជារបស់អតិថិជនក្នុងរយៈពេលដែលបានបញ្ជាក់នៅក្នុងមាត្រា ៦ នៃខ្សែចងនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ នោះមិនអាស្រ័យនឹង ជម្លោះរបស់អតិថិជនជាមួយអ្នកទទួលផលទេ អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុង ទាក់ទងទៅនឹងភាពត្រឹមត្រូវ និងភាពស្របច្បាប់នៃការបញ្ជាធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនដែលបានផ្ញើទៅធនាគារនិងជម្លោះណាមួយដែលកើតឡើងរវាងអតិថិជននិងអ្នកទទួលផល/ភាគីទីបី (ប្រសិនបើមាន) ទាក់ទងនឹងរាល់ប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជន ធ្វើឡើងតាមរយៈ eBANKING ដោយមិនមែនជាកំហុសរបស់ធនាគារ។
- សម្រាប់សេវាកម្មដែលធនាគារដើរតួនាទីជាអ្នកទូទាត់ មានរួមបញ្ចូលតែមិនមានកម្រិត ចំពោះសេវាកម្មទូទាត់ដែលធនាគារបានសហការជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ឬដៃគូសេវាកម្មអន្តរការីទូទាត់ប្រាក់ ដើម្បីដាក់ពង្រាយផ្តល់ជូនសេវាកម្មតាមបណ្តាញចែកចាយផលិតផលរបស់ធនាគារ ធនាគារទទួលខុសត្រូវតែចំពោះការខាតបង់ និងការខូចខាតរបស់អតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ដែលត្រូវបានកំណត់ថាជាកំហុសឆ្គងរបស់ធនាគារ។
- អតិថិជនយល់ស្របថាធនាគារមានសិទ្ធិសំរេចលើវិសាលភាពប្រតិបត្តិការក្នុងដែនកំណត់ដែលបានចុះឈ្មោះដោយអតិថិជន។ ក្នុងពេលជាមួយគ្នានេះ ធនាគារមានសិទ្ធិកំណត់តម្លៃនៃដែនកំណត់ សម្រាប់ប្រតិបត្តិការមួយចំនួន ដែលបានអនុវត្តនៅលើ eBANKING ។
- ធនាគារមានសិទ្ធិពន្យារពេល បដិសេធ ផ្អាកបណ្តោះអាសន្ន ឬរារាំងរាល់ការបញ្ជាប្រតិបត្តិការ ដែលបាននិងកំពុងដំណើរការ ដោយគ្មានការជូនដំណឹងជាមុន នៅពេលធនាគារយល់ថាចាំបាច់ រួមមានករណីមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖
  - i. ធនាគារសង្ស័យនិង/ឬទទួលបានការជូនដំណឹងពីភាគីទីបីអំពី៖
    - ប្រតិបត្តិការមានសញ្ញាបំពានច្បាប់ ឬបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងរបស់ធនាគារ រួមទាំងប៉ុន្តែមិនមានកម្រិត ចំពោះច្បាប់ទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងការប្តូររូបិយប័ណ្ណ ការការពារការលាងលុយកខ្វក់ កិច្ចព្រមព្រៀងនានា និងសន្ធិសញ្ញាដែលកម្ពុជាបានចុះហត្ថលេខា និងច្បាប់អន្តរជាតិផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធ។
    - ប្រតិបត្តិការទាក់ទងនឹងភាគីណាមួយ (បុគ្គល អង្គការនានា ឬស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល) ដែលត្រូវបានដាក់ទណ្ឌកម្មចំពោះការរំលោភច្បាប់ និង/ឬ ទាក់ទងដោយផ្ទាល់ឬដោយប្រយោល ជាមួយនឹងមុខ

សញ្ញា ដែលត្រូវបានដាក់ទណ្ឌកម្មចំពោះការរំលោភច្បាប់ដោយសមាគមអង្គការអន្តរជាតិ ឬច្បាប់របស់បណ្តាប្រទេសពាក់ព័ន្ធ។

➢ ប្រតិបត្តិការនានាអាចទាក់ទងដោយផ្ទាល់ឬដោយប្រយោលលើប្រាក់ចំណូលឬត្រូវបានប្រើសម្រាប់គោលបំណងឬការប្រព្រឹត្តខុសច្បាប់។ ឬ

ii. ធនាគារតម្រូវឱ្យអតិថិជនឬបុគ្គលដែលត្រូវបានអតិថិជនផ្ទេរសិទ្ធិ ផ្តល់ព័ត៌មានបន្ថែម និង/ឬ ឯកសារយោងៗផ្សេងៗមុនពេលអនុវត្តបញ្ជាប្រតិបត្តិការ ឬអតិថិជនបដិសេធមិនផ្តល់ព័ត៌មានបន្ថែម និង/ឬ ឯកសារពាក់ព័ន្ធតាមសំណើរបស់ធនាគារ។ ឬ

iii. យោងទៅតាមសេចក្តីសម្រេច ឬការតម្រូវរបស់ច្បាប់ ឬភ្នាក់ងារមានសមត្ថភាព។ ឬ

iv. ករណីពាក់ព័ន្ធនឹងការក្លែងបន្លំនិងហានិភ័យ ឬ

v. នៅពេលដែលផលប្រយោជន៍របស់អតិថិជន/ធនាគារ/ភាគីទីបី អាចនឹងមានការខាតបង់ ឬប្រតិបត្តិការមានសញ្ញាការក្លែងបន្លំ ឬ

vi. ធនាគារផ្អាកសេវាកម្មដោយការធ្វើការថែទាំប្រព័ន្ធ ឬ

vii. នៅពេលរកឃើញការរំលោភលើកិច្ចព្រមព្រៀងណាមួយរបស់អតិថិជន ឬកិច្ចព្រមព្រៀង ឬកិច្ចសន្យាដែលបានធ្វើឬចុះហត្ថលេខាជាមួយធនាគារ មិនថាកិច្ចព្រមព្រៀង ឬកិច្ចសន្យាមានពាក់ព័ន្ធឬមិនទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ eBANKING ឬ

viii. នៅពេលប្រតិបត្តិការលើសពីដែនកំណត់ប្រតិបត្តិការដែលបានអនុញ្ញាត ឬ

ix. អតិថិជនមិនបំពេញលក្ខខណ្ឌក្នុងការប្រើប្រាស់ eBANKING ឬ

x. មានករណីប្រធានស័ក្តលើសពីដែនគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារ។

▪ ធនាគារមិនទទួលយកការលុបចោល បញ្ជាប្រតិបត្តិការ/ការទូទាត់ដែលអតិថិជនបានធ្វើដោយជោគជ័យរួចហើយ។ ការសងប្រាក់វិញលើប្រតិបត្តិការដែលបានកត់ត្រាទុកអាចត្រូវបានធ្វើឡើងដោយអ្នកផ្តល់សេវា/ដៃគូអន្តរការីទូទាត់/អ្នកទទួលការទូទាត់និងត្រូវទទួលការយល់ព្រមពីធនាគារ។ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍កម្រិតនៃការឆ្លើយតបពីពេលមួយទៅពេលមួយ ធនាគារអាចពិចារណាលុបចោលសំណើប្រតិបត្តិការដែលបានបញ្ចប់ហើយផ្ញើទៅធនាគារដោយជោគជ័យ។ ក្នុងករណីនេះ ធនាគារខិតខំប្រើអស់ពីសមត្ថភាពដើម្បីជួយដល់អតិថិជនក្នុងការលុបចោល ឬកែប្រែសំណើទូទាត់ ប៉ុន្តែមិនទទួលខុសត្រូវ ប្រសិនបើការលុបចោលនិង/ឬការកែប្រែនេះមិនអាចធ្វើទៅបានដោយសារហេតុផលណាមួយឡើយ។

▪ ក្នុងករណីប្រតិបត្តិការទូទាត់ត្រូវបានប្តូរពីរូបិយប័ណ្ណបរទេសទៅជាប្រាក់រៀលអត្រាប្តូរប្រាក់សម្រាប់ការប្តូរប្រាក់គឺជាអត្រានៅគ្រាធនាគារបញ្ចប់ដំណើរការប្រតិបត្តិការ អតិថិជនទទួលយកថាអត្រានេះអាចខុសទៅនឹងអត្រាប្តូរប្រាក់នៅពេលដែលអតិថិជនស្នើសុំប្រតិបត្តិការ។

▪ ធនាគារមានសិទ្ធិផ្អាក លុបចោល ឬពិចារណាផ្អាក ឬលុបចោល ការប្រើប្រាស់ eBANKING របស់អតិថិជនក្នុងករណីដូចខាងក្រោម:

- ក. អតិថិជនរំលោភខចែងនិងលក្ខខណ្ឌនេះ។
- ខ. អតិថិជនមិនទូទាត់រាល់កាតព្វកិច្ចត្រូវទូទាត់ដល់កាលកំណត់។
- គ. ប្រព្រឹត្តអំពើល្មើសនឹងច្បាប់។
- ឃ. ស្ថិតក្នុងបញ្ជីអតិថិជនមានហានិភ័យខ្ពស់។
- ង. ផ្តន្ទាទោសពីបទឧក្រិដ្ឋតាមច្បាប់។



ច. បាញ់។

ឆ. មានដីកាបង្គាប់ឱ្យនិរទេសឬត្រូវបានបណ្តេញចេញពីព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

ជ. កំពុងធ្វើបែបបទប្រកាសក្ស័យធន។

- សិទ្ធិផ្សេងៗស្របតាមកិច្ចព្រមព្រៀងនេះនិងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនៃច្បាប់។

**2. ការទទួលខុសត្រូវរបស់ធនាគារ**

- ប្រតិបត្តិតាមច្បាប់ពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិចនៅកម្ពុជា។
- ធនាគារមិនប្រកាសឬធានាថាការចូលប្រើប្រាស់ eBANKING របស់អតិថិជននឹងមិនមានការរំខានឡើយ។ ពេលវេលាផ្អាកដំណើរការរបស់ប្រព័ន្ធក្នុងមួយឆ្នាំ ពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាពេលថ្ងៃ ការស្តារប្រព័ន្ធឡើងវិញបន្ទាប់ពីការអាក់ខានស្របតាមមាត្រា ៤ នៃខែចែងនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ eBANKING ហើយអតិថិជនយល់ព្រមថា នៅពេលមានការផ្លាស់ប្តូរណាមួយ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជនតាមរយៈគេហទំព័រ សាខាប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ នៅក្នុងគ្រានីមួយៗ ឬក្នុងទម្រង់សមស្របផ្សេងទៀត តាមការសម្រេចរបស់ធនាគារ។
- ធានាសិទ្ធិ អត្ថប្រយោជន៍របស់អតិថិជនក្រោមកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ។
- ធានារក្សាព័ត៌មានទាក់ទងនឹងអតិថិជន គណនី ប្រាក់បញ្ញើ ទ្រព្យសម្បត្តិដែលបានដាក់ផ្ញើនិងប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជនស្របតាមច្បាប់កំណត់។
- បិទសិទ្ធិប្រើប្រាស់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ភ្លាម បន្ទាប់ពីទទួលបានការជូនដំណឹងដោយផ្ទាល់តាមរយៈលេខទូរស័ព្ទបម្រើសេវាអតិថិជន Hotline របស់ធនាគារ (បន្ទាប់ពីបានបញ្ចប់ជំហាននៃការរៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានអតិថិជន) ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់អតិថិជនស្តីពីការបាត់បង់ឧបករណ៍ផ្ទៀងផ្ទាត់ ឬការបែកធ្លាយព័ត៌មានចូលរបស់អតិថិជន។
- ដោះស្រាយរាល់សំណើអតិថិជននិងបណ្តឹងដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម។
- ធនាគារនឹងព្យាយាមធានាថាព័ត៌មានដែលផ្តល់ជូនអតិថិជនតាមរយៈសេវាកម្មគឺត្រឹមត្រូវតាមប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រដែលបានកត់ត្រាទុក។ ទោះយ៉ាងនោះក្តី ដោយសារតែលក្ខណៈពិសេសនៃផលិតផល និងបុព្វហេតុហួសពីដែនគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារធនាគារ ធនាគារមិនធានាថា រាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ មានភាពត្រឹមត្រូវនិងមិនមានកំហុសនោះឡើយ។
- ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខូចខាតដោយផ្ទាល់ឬដោយប្រយោលដែលកើតឡើងឡើយ ដែលអតិថិជនត្រូវតែទទួលខុសត្រូវដោយខ្លួនឯង (រួមទាំងករណីព័ត៌មានទូទាត់របស់អតិថិជន មិនត្រូវបានកត់ត្រាក្នុងពេលតែមួយជាមួយប្រតិបត្តិការ ប្រតិបត្តិការមិនត្រូវបានកត់ត្រា ឬកត់ត្រាយឺតយ៉ាវកើតឡើង) ដោយមកពីឬដោយសារហេតុផលខាងក្រោម៖
  - ការប្រើប្រាស់ឬចូលប្រើព័ត៌មានទាក់ទងនឹង eBANKING របស់បុគ្គលដែលត្រូវបានអតិថិជនបានផ្ទេរសិទ្ធិអោយ។ ឬ
  - អតិថិជនល្មើសនឹងបទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាពព័ត៌មាន ដែលនាំឱ្យអ្នកដទៃប្រើព័ត៌មាននេះដើម្បីប្រើប្រាស់ ឬឆ្លក់យកព័ត៌មាននៅលើ eBANKING ។ ឬ
  - អតិថិជននិង/ឬបុគ្គលដែលត្រូវបានអតិថិជនផ្ទេរសិទ្ធិ បានចូលខុសនៅលើ eBANKING លើសចំនួនដងដែលបានកំណត់ ដែលបណ្តាលឱ្យគណនីត្រូវបានបង្កកទុកបណ្តោះអាសន្ន។ អតិថិជនត្រូវទៅកាន់ការិយាល័យប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារដែលនៅជិតបំផុតដើម្បីស្នើសុំដំណើរការគណនីឡើងវិញ។

- ការកាត់ផ្តាច់ ការពន្យារពេល ការយឺតយ៉ាវ ការមិនមានឆន្ទៈ ឬឧប្បត្តិហេតុណាមួយដែលកើតឡើងក្នុងពេលផ្តល់សេវាកម្ម ដោយសារហេតុផលហួសពីការគ្រប់គ្រងដែលសមហេតុផលរបស់ធនាគាររួមទាំងភាពអាក់អន់ដែលបណ្តាលមកពីសេវាកម្មត្រូវការតម្លើងជំនាន់និងជួសជុល។ កំហុសខ្សែបញ្ជូនរបស់អ្នកផ្តល់សេវាអ៊ីនធឺណែតមានភាពអាក់អន់បង្កឡើងដោយអ្នកផ្តល់សេវាកម្មនិង/ឬដៃគូដែលផ្តល់សេវាកម្មទូទាត់អន្តរការី ទូទាត់តាមវិក័យប័ត្រ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច។ ឬ
- រាល់ករណីប្រធានស័ក្តហួសពីដែនគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារ (ព្រឹត្តិការណ៍ដែលមិនអាចទាយទុកជាមុនបាន និងមិនអាចគ្រប់គ្រងបានដូចជាគ្រោះមហន្តរាយធម្មជាតិ ការវាយប្រហារភេរវកម្ម សង្គ្រាម) ... ទោះបីជាបានអនុវត្តរាល់នីតិវិធីចាំបាច់និងអស់ពីសមត្ថភាពដែលអាចធ្វើទៅបាន) ដោយយោងទៅតាមច្បាប់ ឬតាមការតម្រូវរបស់ភ្នាក់ងារមានសមត្ថកិច្ច ឬ បញ្ជាប្រធានស័ក្ត (ជាបញ្ជាដែលកើតមានឡើងដោយសារមជ្ឈដ្ឋានខាងក្រៅជះឥទ្ធិពលដល់ធនាគារមិនអាចដឹងបានជាមុនអំពីការការពារសិទ្ធិផលប្រយោជន៍ស្របច្បាប់របស់ខ្លួនត្រូវបានលុកលុយ ឬមិនអាចអនុវត្តសិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចស៊ីវិលរបស់ខ្លួនបាន។
- ទំនួលខុសត្រូវផ្សេងទៀត ស្របតាមកិច្ចព្រមព្រៀងនិងបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់។

**ប្រការ ៤. ពេលវេលាបញ្ឈប់ប្រព័ន្ធក្នុងថ្ងៃ ពេលវេលាផ្តល់សេវាកម្មថ្ងៃ និងពេលវេលាស្តារប្រព័ន្ធឡើងវិញបន្ទាប់ពីឧប្បត្តិហេតុ**

- ពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាកម្មថ្ងៃ៖ សេវាកម្ម eBanking ផ្តល់ដោយធនាគារដល់អតិថិជនយ៉ាងតិចបំផុតរៀងរាល់ម៉ោងធ្វើការក្នុងមួយថ្ងៃ រៀងរាល់ថ្ងៃធ្វើការក្នុងមួយសប្តាហ៍ ស្របតាមបទបញ្ញត្តិលើម៉ោងធ្វើការថ្ងៃធ្វើការរបស់ធនាគារនៅគ្រប់ការិយាល័យប្រតិបត្តិការ។
- ពេលវេលាបញ្ឈប់ប្រព័ន្ធក្នុងមួយឆ្នាំ៖ ដូចដែលបានជូនដំណឹងដោយធនាគារ។
- ពេលវេលានៃការស្តារប្រព័ន្ធឡើងវិញបន្ទាប់ពីឧប្បត្តិហេតុ៖ យោងទៅតាមសេចក្តីជូនដំណឹងរបស់ធនាគារ។

**ប្រការ ៥. ការចូលប្រើ និងអនុវត្តប្រតិបត្តិការ**

- ធនាគារមិនធានានិរន្តរភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្មតាមរយៈ eBanking នោះទេ។ ដូច្នោះអតិថិជនអាចប្រើប្រាស់នៅពេលណាមួយដែលធនាគារប្តេជ្ញាថាផ្តល់សេវាកម្មបានក្នុងថ្ងៃ។ អតិថិជនត្រូវទទួលស្គាល់ថានៅពេលវេលាណាមួយនោះអាចនឹងមិនអាចចូលប្រើបាន មិនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការមួយចំនួនឬទាំងអស់បានដោយសេវាកម្ម eBanking ដោយសារការធ្វើតំហែទំហំប្រព័ន្ធ ឬដោយសារមូលហេតុណាផ្សេងទៀត។
- ប្រតិបត្តិការត្រូវបានទទួលស្គាល់ចំពោះតែប្រតិបត្តិការធ្វើតាមរយៈ eBanking ដោយប្រើព័ត៌មានចូលត្រឹមត្រូវ លេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់និងសំណើប្រតិបត្តិការត្រូវបានផ្ទេរទៅប្រព័ន្ធដំណើរការរបស់ធនាគារ។ ធនាគារមិនធានាថាការផ្តល់សេវាអេឡិចត្រូនិកនឹងមិនមានការរំខានឬគ្មានកំហុសនោះឡើយ។ ព័ត៌មានបញ្ជូនមិនត្រូវបានបាត់បង់ មិនមានមេរោគលេចឡើង(វីរុស) បង្កការខូចខាតដល់ប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័ររបស់អតិថិជននៅពេលអតិថិជនចូលតាមគេហទំព័រ ឬកម្មវិធីរបស់ធនាគារដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការ ។
- អតិថិជនត្រូវធានាថា ដំណើរការនៃប្រតិបត្តិការគឺត្រឹមត្រូវនិងពេញលេញ។
- តម្លៃនៃរាល់ប្រតិបត្តិការនិងរាល់ថ្លៃសេវាដែលបានបញ្ជាក់ក្នុងតារាងថ្លៃសេវាកម្មរបស់ធនាគារ និងប្រាក់ពិន័យ (បើមាន) នឹងត្រូវកាត់/បញ្ចូលប្រាក់ដោយផ្ទាល់ពីគណនីអតិថិជន។ ថ្លៃសេវាសម្រាប់ប្រតិបត្តិការអនាគតនឹងត្រូវបានអនុវត្តយោងទៅតាមតារាងថ្លៃសេវាដែលមានប្រសិទ្ធភាពនៅពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ។ ធនាគារមានសិទ្ធិបដិសេធធ្វើប្រតិបត្តិការ ប្រសិនបើសមតុល្យគណនីមិនគ្រប់គ្រាន់ដើម្បី ទូទាត់តម្លៃ

ប្រតិបត្តិការ ប្រាក់ពិន័យ និងថ្លៃសេវាកម្ម ឬក្នុងករណីហួសដែនកំណត់ប្រតិបត្តិការក្នុងថ្ងៃរបស់អតិថិជន ឬ ហួសដែនកំណត់ទូទាត់សម្រាប់មួយប្រតិបត្តិការ។ អតិថិជនទទួលខុសត្រូវជាឯកតោភាគី លើការតំឡើង ថែរក្សា និងដំនើរការកុំព្យូទ័រ និងទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួនដោយខ្លួនឯង ព្រមទាំងកម្មវិធី រួមមានកម្មវិធីបើកអ៊ីនធឺណែត និងទូរស័ព្ទដៃដែលប្រើដើម្បីចូល eBanking និងសេវាផ្សេងទៀតតាមរយៈប្រព័ន្ធ ត្រូវធ្វើ បច្ចុប្បន្នភាពកម្មវិធីកម្ចាត់មេរោគជាប្រចាំ ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកំណែកម្មវិធីនៅលើទូរស័ព្ទ រក្សាគណនីមួយ ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាអ៊ីនធឺណែតដើម្បីឱ្យអតិថិជនអាចចូលប្រើ eBanking បាន។ អតិថិជនទទួលខុស ត្រូវទាំងស្រុងចំពោះការបាត់បង់ទិន្នន័យកម្មវិធីកុំព្យូទ័រ ខូចបង់កុំព្យូទ័រ ទូរស័ព្ទ កម្មវិធីដំឡើងរបស់ អតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម eBanking ។

- អតិថិជនមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការធានាថាប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួន និងកម្មវិធីដែលអតិថិជនចូល ប្រើប្រាស់សេវាកម្មទាំងអស់ បំពេញតាមលក្ខខណ្ឌអប្បបរមាដើម្បីអាចចូលប្រើ eBanking បាន។

**ប្រការ ៦. រយៈពេលចាត់ការប្រតិបត្តិការ សុពលភាពប្រតិបត្តិការ**

**1. ចំពោះប្រតិបត្តិការក្នុងថ្ងៃ**

- ការស្នើសុំប្រតិបត្តិការដែលបានធ្វើដោយអតិថិជន មិនមានន័យថាប្រតិបត្តិការត្រូវបានកត់ត្រានិងដំណើរ ការដោយធនាគារទេ។ ធនាគារធ្វើឥណទាន/ឥណទាន ដោយអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិគណនី និង អនុលោមតាមខ្សែនិងលក្ខខណ្ឌនេះ បន្ទាប់ពីធនាគារបានត្រួតពិនិត្យ ហើយប្រព័ន្ធបញ្ជាក់ពីការ ទទួលសំណើត្រឹមត្រូវពីអតិថិជន។ រាល់បញ្ហាទូទាត់របស់អតិថិជនដែលត្រូវបានធ្វើឥណទាន មិនមានន័យ ថាអ្នកទទួលបានលទ្ធផល(ធ្វើឥណទាន)ទទួលបានប្រាក់នោះទេ។ ការធ្វើឥណទាននៅក្នុងគណនីរបស់អ្នក ទទួលនឹងត្រូវបានធ្វើឡើងបន្ទាប់ពីធនាគារបានពិនិត្យព័ត៌មានលម្អិតនិងទទួលយកបញ្ហាផ្ទេរប្រាក់។

- ពេលវេលាអនុវត្តសម្រាប់បញ្ហាប្រតិបត្តិការ eBanking នៅធនាគារ៖

- ក្នុងករណីបញ្ហាប្រតិបត្តិការត្រូវបានបញ្ចប់ដោយធនាគារ (ការទូទាត់ក្នុងប្រព័ន្ធរបស់ធនាគារ)៖ រាល់បញ្ហាប្រតិបត្តិការត្រូវបានធ្វើឡើងដោយធនាគារក្នុងអំឡុងពេលថ្ងៃធ្វើការ។
- ក្នុងករណីដែលការបញ្ហាប្រតិបត្តិការចាំបាច់ត្រូវបំពេញដោយភាគីទីបី (ការទូទាត់ក្រៅប្រព័ន្ធផ្ទេរធនាគារ)៖ ការបញ្ហាប្រតិបត្តិការត្រូវបានប្រតិបត្តិដោយធនាគារក្នុងអំឡុងពេលថ្ងៃធ្វើការរបស់ខ្លួននិងភាគីទីបី ដែលពាក់ព័ន្ធ។
- សម្រាប់ការលក់រូបិយប័ណ្ណបរទេសនៅក្នុងប្រព័ន្ធ៖ កាលបរិច្ឆេទទូទាត់គឺជាកាលបរិច្ឆេទប្រតិបត្តិការ។
- ករណីលើកលែង៖ ផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងនៅពេលទទួលបានបញ្ហាប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជន ធនាគារនឹងព្យាយាមអនុវត្តភ្លាមៗ។ ពេលវេលានៃចាត់ការប្រតិបត្តិការបែបនេះ អាចមិនគោរពតាមបទ ប្បញ្ញត្តិខាងលើ។
- ពេលវេលាកំណត់សម្រាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា៖ គឺជាពេលវេលាដែលធនាគារដោះស្រាយ និង/ឬ ឆ្លើយតបទៅអតិថិជនបន្ទាប់ពីទទួលបានបណ្តឹង។ ពេលវេលាកំណត់សម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹង អនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិបច្ចុប្បន្នរបស់ធនាគារដែលត្រូវគ្នានឹងប្រភេទផលិតផលឬសេវាកម្មនីមួយៗ ដូចដែលបានព្រៀងជាមួយអង្គការផ្តល់សេវាទូទាត់/អង្គការទទួលយកការទូទាត់ អ្នកផ្តល់សេវា កម្មទូទាត់អន្តរការីក្នុងរយៈពេលនីមួយៗ។

**ប្រការ ៧. ប្រតិបត្តិការមិនទទួលបានប្រាក់**

- អតិថិជនមិនអាចបោះបង់ ប្រានចោល បដិសេធរាល់ប្រតិបត្តិការដែលបានធ្វើឡើងនៅលើ eBanking ដោយឈ្មោះប្រើប្រាស់របស់អតិថិជនបាននោះទេ។ ក្នុងករណីដែលអតិថិជនមានបំណងស្នើសុំលុបចោលប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនធនាគារនឹងពិចារណាដោយផ្តល់ថា(i)សំណើលុបចោលត្រូវបានធ្វើទៅធនាគារភ្លាមៗបន្ទាប់ពីអតិថិជនបានធ្វើប្រតិបត្តិការរួច(ii) ធនាគារមិនបានកត់ត្រានិង/ឬដំណើរការប្រតិបត្តិការលើប្រព័ន្ធរបស់ខ្លួនតាមសំណើរបស់អតិថិជនដែលមានបំណងចង់លុបចោលសំណើនេះនិង (iii) ការលុបចោលបែបនេះមិនប៉ះពាល់ដល់ផលប្រយោជន៍របស់ធនាគារ ឬផលប្រយោជន៍ភាគីទីបីផ្សេងទៀតណាមួយឡើយ។
- រាល់ប្រតិបត្តិការតាម eBanking នឹងត្រូវបានធនាគារចាត់ទុកថាមានសុពលភាពនិងមិនអាចបោះបង់បានឡើយ។ ប្រតិបត្តិការដែលត្រូវបានធ្វើនឹងត្រូវបានពិចារណានិងនៅទីនេះមានការប្តេជ្ញាចិត្តទទួលស្គាល់ដោយអតិថិជនជាប្រតិបត្តិការដែលអនុវត្តដោយអតិថិជនជាភាគីតែមួយគត់។ អតិថិជនទទួលខុសត្រូវចំពោះភាពត្រឹមត្រូវនិងភាពស្របច្បាប់នៃប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេតាមរយៈ eBanking។ ធនាគារមានសិទ្ធិ ប៉ុន្តែមិនមានកាតព្វកិច្ចចាត់វិធានការផ្សេងទៀតដើម្បីបង្ហាញថារាល់ ប្រតិបត្តិការបែបនេះត្រូវបានបង្កើតដោយអតិថិជន បន្ថែមលើការពិនិត្យឈ្មោះអ្នកចូលប្រើ(User) លេខសំងាត់ និងវិធីសាស្ត្រ ផ្ទៀងផ្ទាត់ដែលបានជ្រើសរើសដោយអតិថិជន។
- អតិថិជនយល់និងយល់ព្រមថា នៅពេលអតិថិជនប្រើប្រាស់ eBanking រាល់ព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជន បន្ទាប់ពីត្រូវធនាគារបានបញ្ជាក់ថាត្រឹមត្រូវ គឺមានសុពលភាព និងស្របតាមព័ត៌មានដែលអតិថិជនបានចុះឈ្មោះជាមួយធនាគារក៏ត្រូវបានចាត់ទុកថាបានបង្ហាញពីការយល់ព្រមរបស់អតិថិជន និងការទទួលស្គាល់ប្រតិបត្តិការដែលបានអនុវត្តដោយអតិថិជននៅលើ eBanking ។
- ឈ្មោះអ្នកចូលប្រើប្រាស់(User)របស់អតិថិជនតែម្នាក់ត្រូវបានចាត់ទុកថាជាអតិថិជនតែមួយ។ អតិថិជនទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការដែលធ្វើឡើងដោយឈ្មោះចូល(User)របស់ខ្លួនទាំងអស់។

**ប្រការ ៨. ឯកសារ**

- រាល់ឯកសារដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ eBanking និងសេវាកម្មពាក់ព័ន្ធរវាងធនាគារនិងអតិថិជន ក៏ដូចជាតួលេខដែលបានកត់ត្រាផ្ទៀងផ្ទាត់ និងរក្សាទុកដោយធនាគារនឹងជាកស្តុតាងនៃប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជននិងធនាគារ។ រាល់កស្តុតាងទាំងនេះគឺមានភាពស្របច្បាប់ពេញលេញនៃកិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានយល់ព្រមដោយធនាគារនិងអតិថិជន។
- សម្រាប់អតិថិជនឯកត្តបុគ្គល៖ វិក័យប័ត្រសំរាប់ថ្លៃសេវាប្រតិបត្តិការ ដែលកើតឡើងរវាងធនាគារនិងអតិថិជនយ៉ាងយូរបំផុតនៅចុងខែដែលប្រតិបត្តិការកើតឡើង អតិថិជនមកការិយាល័យប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារប្រសិនបើអ្នកត្រូវការទទួលវិក័យប័ត្របន្ទាប់ពីពេលនេះ ធនាគារនឹងមិនចេញវិក័យប័ត្រដល់អតិថិជនទៀតទេ មានតែប្រមូលផ្តុំទុករួមគ្នាតាមវិក័យប័ត្រទូទាំងប្រព័ន្ធធនាគារទាំងមូល។
- សំរាប់អតិថិជនតាមស្ថាប័ន៖ វិក័យប័ត្រសំរាប់ថ្លៃសេវាប្រតិបត្តិការ ដែលកើតឡើងរវាងធនាគារនិងអតិថិជនគិតចាប់ពីថ្ងៃបន្ទាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការថ្លៃសេវា អតិថិជននឹងមកដល់ការិយាល័យប្រតិបត្តិការធនាគារនៅពេលតម្រូវការចាំបាច់ទទួលបានវិក័យប័ត្រ។

**ប្រការ ៩. តារាងកម្រៃសេវា និងផែនការណ៍ប្រតិបត្តិការ**

- តារាងកម្រៃសេវា (រាប់បញ្ចូលទាំងថ្លៃសេវា វិធីសាស្ត្រប្រមូលប្រាក់) ដោយប្រើប្រាស់ eBanking និង/ឬ សេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធ នឹងត្រូវប្រកាសដោយធនាគារពីពេលមួយទៅពេលមួយ។ នៅពេលមាន

ការផ្លាស់ប្តូរពីប្រភេទថ្លៃសេវាកម្មមិនថ្លៃថ្លៃសេវាធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជន តាមរយៈគេហទំព័ររបស់ធនាគារ ឬទម្រង់សមស្របផ្សេងៗទៀត។ កម្រៃសេវានឹងត្រូវបានចងភ្ជាប់រវាង ភាគីទាំងពីរ ប្រសិនបើអតិថិជននៅតែបន្តប្រើប្រាស់ eBanking បន្ទាប់ពីការផ្លាស់ប្តូរតារាងកម្រៃសេវាកម្មមានសុពលភាព។

- អតិថិជនយល់ព្រមបង់ថ្លៃសេវាកម្មនៅពេលប្រើសេវាកម្ម eBanking របស់ធនាគារនិងយល់ព្រមឱ្យធនាគារដកថ្លៃសេវាពីគណនីខ្លួន។
- ធនាគារអាចផ្លាស់ប្តូរឬកំណត់ដែនកំណត់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការពីមួយពេលទៅមួយពេលហើយត្រូវបានចេញផ្សាយជាទម្រង់ដូចមានចែងក្នុងមាត្រា ១០ ។
- គណនីគ្មានកាលកំណត់របស់សហកម្មសិទ្ធិ (ទាំងឯកត្តបុគ្គល និងនីតិបុគ្គល) មិនត្រូវបានអនុញ្ញាតអោយធ្វើប្រតិបត្តិការលើ eBanking ឡើយ។

**ប្រការ ១០. ការធ្វើវិសោធនកម្ម បំពេញបន្ថែមនិង/ឬ ខ្ចីមសារខ្ចីម**

- ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការធ្វើវិសោធនកម្ម បំពេញបន្ថែមនិង/ឬចេញនូវខ្ចីមនិងលក្ខខណ្ឌថ្មី និង/ឬខ្ចីមនិងលក្ខខណ្ឌ នៃផលិតផលនិងសេវាកម្ម ដែលបានផ្តល់ជូននៅលើ eBanking នៅពេលណាមួយ ប៉ុន្តែត្រូវជូនដំណឹងជាមុន មុនពេលមានសុពលភាពដល់អតិថិជនតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗគ្នា (រាប់បញ្ចូលតែមិនមានកម្រិត)៖ ដូចជាការធ្វើសារទៅលេខទូរស័ព្ទដែលបានចុះឈ្មោះដោយអតិថិជន ឬផ្ញើលិខិត (ឬអ៊ីមែល) ដោយផ្ទាល់ទៅអាសយដ្ឋានដែលផ្តល់ជូនធនាគារដោយអតិថិជន ឬចេញផ្សាយនៅលើគេហទំព័រធនាគារ ឬជូនដំណឹងនៅលើប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ ឬផ្សាយនៅតាមការិយាល័យប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ឬវិធីសាស្ត្រណាមួយដែលសម្រេចដោយធនាគារ។ ការធ្វើវិសោធនកម្មការបំពេញបន្ថែម និង/ឬ ខ្ចីមនិងលក្ខខណ្ឌថ្មី នឹងត្រូវបានចងទៅនឹងអតិថិជន ប្រសិនបើអតិថិជននៅតែបន្តប្រើប្រាស់សេវាកម្មនេះភ្លាមៗចាប់ពីពេលធ្វើវិសោធនកម្ម បំពេញបន្ថែម និង/ឬ ខ្ចីមនិងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗទៀតចូលមានសុពលភាព។

ប្រសិនបើអតិថិជនមិនយល់ស្របនឹងការធ្វើវិសោធនកម្ម បំពេញបន្ថែមនេះទេ អតិថិជនត្រូវតែជូនដំណឹងដល់ធនាគារអំពីការយប់ប្រើប្រាស់សេវាកម្មនេះ។

- ធនាគារនឹងបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់អតិថិជនបន្ទាប់ពី ០៧ (ប្រាំពីរ) ថ្ងៃគិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានសេចក្តីជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់អតិថិជនអំពីការបញ្ឈប់សេវាកម្ម។ ក្នុងអំឡុងពេលនោះប្រសិនបើអតិថិជននៅតែបន្តប្រើប្រាស់សេវាកម្មនេះ ត្រូវតែគោរពតាមខ្លឹមសារនៃកិច្ចព្រមព្រៀងនិងសេចក្តីជូនដំណឹងនៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារ។
- ការបន្តប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់អតិថិជនបន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែលមានសុពលភាពនៃការធ្វើវិសោធនកម្មកិច្ចព្រមព្រៀងមានន័យថាអតិថិជនទទួលយកទាំងស្រុងនូវការធ្វើវិសោធនកម្មថ្មីនេះ។

**ប្រការ ១១. ការជូនដំណឹង**

- រាល់ការជូនដំណឹង ឯកសារប្រតិបត្តិការដែលធនាគារ និង/ឬ ស្ថាប័នរបស់រដ្ឋ នៅក្នុងដំណើរការអនុវត្តការដោះស្រាយវិវាទ នៃកិច្ចព្រមព្រៀងនេះត្រូវបានធ្វើដោយគូភាគីដោយយោងតាមព័ត៌មានទំនាក់ទំនងដែលមានចែងនៅក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ (ឬយោងទៅតាម ព័ត៌មានទំនាក់ទំនងផ្សេងទៀតត្រូវបានជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយគូភាគី) ។

- អតិថិជនសន្យាថាកន្លែងរស់នៅលេខទូរស័ព្ទ ដែលមានចែងនៅក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះគឺជាទីលំនៅស្របច្បាប់លេខទូរស័ព្ទដែលគ្រប់គ្រងដោយអតិថិជន។ នេះគឺជាអាសយដ្ឋាននិងលេខទូរស័ព្ទ ដែលធនាគារធ្វើរាល់ឯកសារនានានិងឯកសារប្រតិបត្តិការក្នុងពេលអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀង និងស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋធ្វើលិខិតអញ្ជើញលិខិតជូនដំណឹង លិខិតប្រកាសផ្សេងៗដើម្បីស្នើសុំអតិថិជនឱ្យអនុវត្តកាតព្វកិច្ចក្រោមកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ។ អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចក្នុងតំបន់អំពីការផ្លាស់ប្តូរអាសយដ្ឋានលំនៅដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍ អាសយដ្ឋានលំនៅដ្ឋាន បណ្តោះអាសន្ន ឬលេខទូរស័ព្ទថ្មីជាដើម។
- ក្នុងករណីអតិថិជនរំលោភកាតព្វកិច្ចជូនដំណឹងអំពីការផ្លាស់ប្តូរអាសយដ្ឋានអចិន្ត្រៃយ៍ អាសយដ្ឋានស្នាក់នៅបណ្តោះអាសន្នលេខទូរស័ព្ទថ្មីដូចមានខ្លះៗក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ និង/ឬលុបឈ្មោះរបស់ខ្លួនចេញពីសៀវភៅគ្រួសារ និង/ឬ ចេញក្រៅប្រទេសដោយគ្មានការជូនដំណឹងអំពីអាសយដ្ឋានថ្មីទីកន្លែងរស់នៅ ការផ្លាស់ប្តូរលេខទូរស័ព្ទ អតិថិជនត្រូវបានគេចាត់ទុកថាលាក់ព័ត៌មានទាក់ទងដោយចេតនាដើម្បីគេចវេសពីការបំពេញកាតព្វកិច្ចក្រោមកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ។ ក្នុងករណីនេះ ទីកន្លែងរស់នៅដែលមានចែងក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ (ឬ អាសយដ្ឋានដែលមានចែងនៅក្នុងសេចក្តីជូនដំណឹងនៃការទទួលចុងក្រោយដោយធនាគារ) គឺជាកន្លែងស្នាក់នៅចុងក្រោយរបស់អតិថិជន។
- ការបញ្ជូនអត្ថបទ និងឯកសារនៃប្រតិបត្តិការ ត្រូវបានធ្វើឡើងតាមរយៈសារជាអក្សរ លេខទូរស័ព្ទ ទូរលេខ ប្រកាសជូនដំណឹង ប្រៃសណីយ៍ ឬ ដោយផ្ទាល់។ រាល់លិខិតជូនដំណឹង និងឯកសារប្រតិបត្តិការត្រូវបានចាត់ទុកថាទទួលបានភ្លាមៗ នៅពេលដែលអតិថិជនត្រូវបានធ្វើតាមទូរលេខ ធ្វើត្រឹមត្រូវតាមអាសយដ្ឋានអ៊ីមែល ធ្វើសារត្រឹមត្រូវតាមលេខទូរស័ព្ទ ធ្វើសារប្រៃសណីយ៍ត្រូវមានការបញ្ជាក់ពីការិយាល័យប្រៃសណីយ៍។ ប្រសិនបើធ្វើដោយផ្ទាល់ នឹងត្រូវបានចាត់ទុកថាត្រូវបានទទួលភ្លាមៗមានការបញ្ជាក់របស់បុគ្គលិកនៃភាគីទាំងអស់, សាច់ញាតិ (ទីលំនៅដូចគ្នា) ឬនិយោជិក របស់អតិថិជន។

**ប្រការ ១២. ច្បាប់តែមួយ ដោះស្រាយវិវាទ**

- ខ្មែរនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ទាំងនេះត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ប្រសិនបើមានវិវាទណាមួយទាក់ទងនឹងការបកស្រាយលើខ្មែរនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ទាំងនេះ នោះការបកស្រាយយោងទៅតាមឆន្ទៈរបស់ធនាគារនឹងមានអាទិភាពអនុវត្ត ។
- ប្រសិនបើមានវិវាទណាមួយកើតឡើងពីការអនុវត្តខ្មែរនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ទាំងនេះ រវាងអតិថិជននិងធនាគារនោះរាល់វិវាទនឹងត្រូវបានអាទិភាពដោះស្រាយតាមរយៈការចរចាវិការផ្សះផ្សា។ ក្នុងករណីដែលការចរចានិងការផ្សះផ្សាមិនបានជោគជ័យ ភាគីទាំងអស់មានសិទ្ធិ នាំយកវិវាទនេះទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ចនៅកម្ពុជាដើម្បីដោះស្រាយ។ ធនាគារមានសិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសតុលាការដែលទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារស្ថិតនៅ ឬ កន្លែងដែលមានសាខារបស់ធនាគារស្ថិតនៅ ដើម្បីចាប់ផ្តើមបណ្តឹងតវ៉ា។
- ខ្មែរនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ eBanking ត្រូវបានចេញជាភាសាខ្មែរ វៀតណាម និងអង់គ្លេស។ ក្នុងករណីមានខ្លឹមសារមិនស៊ីគ្នារវាងភាសានានា នោះភាសាខ្មែរមានអាទិភាពអនុវត្ត។

**ប្រការ ១៣. ពេលវេលាសុពលភាព និងខែចម្រើនប្រតិបត្តិ**

- ខចែងនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ទាំងនេះមានប្រសិទ្ធភាពចាប់ពីថ្ងៃដែលអតិថិជនចុះហត្ថលេខាលើសំណើសម្រាប់សេវាកម្ម eBanking រហូតដល់មានបែបបទផ្លូវច្បាប់បញ្ចប់ការចុះប្រើប្រាស់នេះ។
- ភាគីនានាព្រមព្រៀងគ្នាថាខចែងនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះមានតម្លៃគតិយុត ឯករាជ្យពីគ្នារៀងៗខ្លួន លើកលែងតែមានឯកសារយោងបញ្ជាក់និងត្រឹមត្រូវ។ ប្រការខចែងនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះត្រូវបានធ្វើមោឃៈភាពនឹងមិនប៉ះពាល់ដល់ការអនុវត្តលក្ខខណ្ឌផ្សេងទៀតឡើយ។ នៅពេលដែលបទប្បញ្ញត្តិណាមួយមិនមានសុពលភាពភាគីទាំងពីរអនុវត្តការខិតខំប្រឹងប្រែងទាំងអស់គ្នា ដើម្បីកែសំរួលអោយស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់ដើម្បីអនុវត្ត។
- អតិថិជនទទួលស្គាល់បានអានយល់និងយល់ព្រម នឹងខចែងនិងលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ eBanking ប្តេជ្ញាអនុវត្តយ៉ាងតឹងរឹងជាមួយខចែងនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះក៏ដូចជាកិច្ចព្រមព្រៀងពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតជាមួយធនាគារ (កិច្ចព្រមព្រៀង) អំពីគណនី, អំពីកាតទូទាត់ ... ) ។