

ធនាគារស៊ីនហានកម្ពុជា

ខនិចលក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណវិសោធន៍ពន្ធបុគ្គល

ឆ្នាំ ២០២៥

ខនិងលក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណឥណទានបុគ្គល

ខនិងលក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណឥណទានបុគ្គលនេះ (តទៅនេះហៅកាត់ថា “**ខនិងលក្ខខណ្ឌ**”) នឹងការកំណត់ លក្ខខណ្ឌដែលធនាគារស៊ិនហានកម្ពុជា (ខេមបូឌា) ម.ក (តទៅនេះហៅកាត់ថា “**ធនាគារស៊ិនហាន**”) បាន ផ្តល់នូវសេវាកម្មប័ណ្ណឥណទានដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។ មុនពេលចាប់ផ្តើមប្រើប្រាស់ប័ណ្ណឥណទាននេះ (តទៅនេះហៅ កាត់ថា “**ប័ណ្ណ**”) ម្ចាស់ប័ណ្ណគួរតែធ្វើការអាន និងស្វែងយល់អោយបានច្បាស់ដោយប្រុងប្រយ័ត្ន នូវខនិង លក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណដូចខាងក្រោម។

ក្នុងខនិងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ រួមជាមួយនឹងទម្រង់បែបបទស្នើសុំប័ណ្ណធនាគារស៊ិនហាន ឬក៏ឯកសារដែលស្រ ដៀងគ្នាណាមួយ ដើម្បីធ្វើការស្នើសុំប័ណ្ណ “**ទម្រង់បែបបទស្នើសុំប័ណ្ណ**” លក្ខខណ្ឌទូទៅរបស់ធនាគារស៊ិនហាន ថ្លៃប័ណ្ណនិងថ្លៃសេវា នឹងធ្វើការបង្កើតជាភិក្ខុព្រមព្រៀងស្តីពីការបើកនិងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណឥណទាន រវាងធនាគារ ស៊ិនហាន និងអតិថិជន។

តាមរយៈការចុះហត្ថលេខាលើទម្រង់បែបបទស្នើសុំប័ណ្ណ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវយល់ព្រមនិងគោរពអនុលោមតាមខនិង លក្ខខណ្ឌនេះ។

អ្នកត្រូវតម្រូវឱ្យពិនិត្យមើល “**កិច្ចព្រមព្រៀងក្នុងការបង្កើតប័ណ្ណធានាស្នើសុំ**” ហើយម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវយល់ព្រម និងគោរព តាមខនិងលក្ខខណ្ឌនេះ។

១. និយមន័យ

នៅក្នុង ខនិងលក្ខខណ្ឌនេះ ពាក្យមួយចំនួននឹងត្រូវពន្យល់អត្ថន័យដូចតទៅ៖

- “**ធនាគារស៊ិនហាន**” សំដៅទៅលើធនាគារស៊ិនហានកម្ពុជា។
- “**ប័ណ្ណ**” សំដៅទៅលើប័ណ្ណឥណទានបុគ្គលដែលបានបោះចេញ និង/ឬគ្រប់គ្រងដោយធនាគារស៊ិន ហាន សម្រាប់ផ្តល់ជូនអតិថិជនម្នាក់ៗ។
- “**ម្ចាស់ប័ណ្ណ**” សំដៅទៅលើរូបវន្តបុគ្គលដែលជាម្ចាស់ប័ណ្ណ របស់ប័ណ្ណឥណទានក្លាសស៊ីក និងឥណ ទានហ្គោល រួមទាំងម្ចាស់ប័ណ្ណដើម និងម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែមផងដែរ ដែលបានភ្ជាប់ដោយផ្ទាល់ ទៅកាន់ គណនីសន្សំ/គណនីចរន្តរបស់អ្នក។
- “**គណនី**” សំដៅទៅលើគណនីប័ណ្ណឥណទានរបស់ធនាគារស៊ិនហាន ដែលបានបើកក្នុងនាមជាម្ចាស់ ប័ណ្ណ ជាលក្ខណៈរួមគ្នា ឬផ្ទាល់ខ្លួនម្នាក់ឯង ហើយជាគណនីសន្សំ/គណនីចរន្ត ដែលម្ចាស់ប័ណ្ណនោះ នឹងមិនបណ្តាលអោយមានផលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ឬ ប្រតិបត្តិការលើម៉ាស៊ីន ATM ឡើយ ប្រសិនបើមានសមតុល្យទឹកប្រាក់គ្រប់គ្រាន់។
- “**កិច្ចព្រមព្រៀង**” សំដៅទៅលើកិច្ចព្រមព្រៀង ដែលអាចផ្លាស់ប្តូរពីពេលមួយទៅពេលមួយទៀត ដែល ចេញដោយធនាគារ។
- “**ពាក្យស្នើសុំ**” សំដៅទៅលើពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណ ដែលបានកំណត់របស់ធនាគារ ដោយផ្អែកលើខនិង លក្ខខណ្ឌនេះ។

- “ម៉ាស៊ីន ATM” សំដៅទៅលើម៉ាស៊ីនដកសាច់ប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ ឬជាម៉ាស៊ីនដំណើរការប័ណ្ណដែលអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចដកសាច់ប្រាក់បានដោយចេញពីប័ណ្ណ។
- “ពាណិជ្ជករ” គឺជាអ្នកផ្តល់នូវទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលទទួលយកការទូទាត់ដោយប័ណ្ណ។
- “ម៉ាស៊ីនឆ្លុះបញ្ចាំង (POS)” សំដៅទៅលើម៉ាស៊ីន ដែលត្រូវបានដំឡើងនៅហាងរបស់ពាណិជ្ជករ ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកកាន់ប័ណ្ណអាចធ្វើការទូទាត់លើការទិញផលិតផល/ទំនិញ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណ អាចធ្វើការអូសប័ណ្ណ បញ្ចូលប័ណ្ណ ឬគ្រាន់តែយកប័ណ្ណទៅប៉ះនៅលើ ម៉ាស៊ីនឆ្លុះបញ្ចាំង ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការ។
- “ប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក” សំដៅទៅលើប្រតិបត្តិការដែលធ្វើឡើងដោយការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ដែលអាចធ្វើការផ្ទេរប្រាក់តាមរយៈប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក សម្រាប់ការទិញ និងលក់ទំនិញ រួមទាំងសេវាកម្មតាមបណ្តាញអេឡិចត្រូនិកតាមរយៈប័ណ្ណដែលអាចទទួលយកប្រតិបត្តិការបាន។
- “ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ” សំដៅទៅលើប្រតិបត្តិការដែលមានប្រសិទ្ធភាព ដោយការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ។
- “របាយការណ៍” សំដៅទៅលើរបាយការណ៍ប្រចាំខែដែលលម្អិត អំពីប្រតិបត្តិការប័ណ្ណក្នុងរយៈពេលរបាយការណ៍ ការគិតថ្លៃកម្រៃសេវា(ប្រសិនបើមាន) កាលបរិច្ឆេទទូទាត់ប្រាក់ជាដើម ដែលនឹងធ្វើការផ្ញើជូនឱ្យម្ចាស់ប័ណ្ណជារៀងរាល់ខែ។
- “កាលបរិច្ឆេទនៃការទូទាត់” គឺជាការតម្រូវឱ្យអតិថិជនជ្រើសរើសកាលបរិច្ឆេទ សម្រាប់ការកាត់ថ្លៃសេវាកម្មផ្ញើសារតាមទូរស័ព្ទដៃប្រចាំខែ និងសេវាកម្មប័ណ្ណប្រចាំឆ្នាំ។
- “លេខកូដ CVC” សំដៅទៅលើលេខកូដបី (0៣) ខ្ទង់ដែលបានកំណត់នៅលើប័ណ្ណនីមួយៗ។ លេខកូដ CVC គឺត្រូវបានទាមទារដើម្បីធ្វើការបញ្ចូលជាមួយនឹងលេខប័ណ្ណ និងថ្ងៃសុពលភាពរបស់ប័ណ្ណសម្រាប់ការធ្វើប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។
- “លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN)” សំដៅទៅលើលេខកូដអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួន ឬលេខកូដសម្ងាត់របស់អតិថិជន ដែលសម្រាប់ឱ្យប្រើប្រាស់នៅលើប័ណ្ណ។ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) នេះ គឺត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណង សម្រាប់ការទិញទំនិញនៅលើម៉ាស៊ីនឆ្លុះបញ្ចាំង (POS) ឬក៏ដកសាច់ប្រាក់តាមម៉ាស៊ីន ATM។ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) នេះបានគ្រប់ពេលវេលា តាមរយៈអញ្ជើញទៅកាន់សាខាធនាគារស៊ិនហាន (នៅរៀងរាល់ម៉ោងធ្វើការ) តាមរយៈម៉ាស៊ីន ATM និងតាមរយៈកម្មវិធី SOL Cambodia។ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) នេះ ក៏ប្រើប្រាស់សម្រាប់រាយការណ៍ប័ណ្ណដែលបានបាត់ និងដំណើរការប័ណ្ណដែលបានប្តូរ តាមរយៈកម្មវិធី SOL Cambodia ផងដែរ។
- “ម្ចាស់ប័ណ្ណដើម” សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលបានដាក់ទម្រង់ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណ ហើយបានយល់ព្រមក្នុងការបោះចេញប័ណ្ណ។
- “ម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម” សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលបានកំណត់ និងយល់ព្រមដោយម្ចាស់ប័ណ្ណដើមសម្រាប់ការបោះចេញ និងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបន្ថែម។
- “សមតុល្យបច្ចុប្បន្ន” សំដៅទៅលើសមតុល្យទឹកប្រាក់ដែលមាននៅក្នុងគណនី បន្ទាប់ពីការកាត់ទឹកប្រាក់ពីការទិញទំនិញ និង/ឬសេវាកម្មដែលបានកើតឡើងដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ ក្នុងអំឡុងពេលចេញវិក្កយបត្រ។

- “ប្រតិបត្តិការវិវាទ” គឺជាដំណើរការដែលម្ចាស់ប័ណ្ណ ឬធនាគារ ធ្វើការទាមទារដើម្បីនៃប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ដែលត្រូវបានគេជឿថាមិនត្រឹមត្រូវ គ្មានការអនុញ្ញាត ក្លែងបន្លំ ឬមិនត្រឹមត្រូវជាមួយនឹងទំនិញ ឬសេវា កម្មដែលទទួលបាន។
- “ក្រុមហ៊ុនបណ្តាញប័ណ្ណ” គឺជាក្រុមហ៊ុនដែលកំណត់ច្បាប់ ស្តង់ដារ និងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធសម្រាប់ ដំណើរការប្រតិបត្តិការប័ណ្ណទូទាត់ដូចជា Visa, Mastercard, UPI ជាដើម។
- “អ្នក” និង “របស់អ្នក” សំដៅទៅលើម្ចាស់ប័ណ្ណដែលបានចេញប័ណ្ណ និងប្រើប្រាស់ប័ណ្ណជាមួយ ធនាគារស៊ិនហាន។
- “យើង” “ពួកយើង” និង “របស់យើង” សំដៅដល់ធនាគារស៊ិនហាន (ខេមបូឌា) ម.ក។

២. ការគ្រប់គ្រងប័ណ្ណ

២.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណដើមត្រូវទទួលខុសត្រូវរាល់សកម្មភាពប្រតិបត្តិការដែលទាក់ទងទៅនឹងប័ណ្ណផ្ទាល់ខ្លួន និងប័ណ្ណ បន្ថែមរបស់ពួកគេ ហើយត្រូវមានទំនួលខុសត្រូវចំពោះច្បាប់នូវរាល់ប្រតិបត្តិការនៃប័ណ្ណរបស់ប័ណ្ណដើម និងប័ណ្ណបន្ថែម ដោយមិនគិតពីប្រតិបត្តិការនោះបានធ្វើ ឬមិនបានធ្វើ ឬក៏បានអនុញ្ញាតដោយប័ណ្ណនោះឡើយ។ ប្តង ចំណែកម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម គឺទទួលខុសត្រូវចំពោះការប្រើប្រាស់ និងការគ្រប់គ្រងប័ណ្ណបន្ថែមតែប៉ុណ្ណោះ។

២.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែគោរពតាមលក្ខខណ្ឌខាងក្រោម ដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពប័ណ្ណ៖

- ❖ កុំឱ្យអ្នកដទៃប្រើប្រាស់ និងដឹងអំពីព័ត៌មានប័ណ្ណ (ឈ្មោះម្ចាស់ប័ណ្ណ លេខប័ណ្ណ សុពលភាព ប័ណ្ណ និងលេខកូដ CVC)
- ❖ ការពារប័ណ្ណរបស់អ្នកពីការបាត់ ឬបាត់ ឬក៏ត្រូវទាក់ទងទៅកាន់ធនាគារស៊ិនហានភ្លាមៗ ប្រសិនបើអ្នក កំពុងសង្ស័យថា ព័ត៌មានលម្អិតអំពីប័ណ្ណរបស់អ្នកត្រូវបាននរណាម្នាក់ដឹង ឬត្រូវបានគេលួច ឬនរណា ម្នាក់បានប្រើប្រាស់ ឬមួយក៏ប័ណ្ណរបស់អ្នកបានប្រើប្រាស់ ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតពីអ្នកដោយផ្ទាល់។ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណ មិនគោរពតាមលក្ខខណ្ឌទាំងនេះទេ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះការ បាត់បង់នូវហិរញ្ញវត្ថុណាមួយ ដែលបណ្តាលពីប្រតិបត្តិការទាំងនោះ
- ❖ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវអនុញ្ញាតឱ្យនរណាម្នាក់ខ្ចី ឬផ្ទេរប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិទៅឱ្យភាគីទីបី ឬមួយក៏ប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ជាវត្ថុបញ្ចាំឡើយ
- ❖ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) ត្រូវតែរក្សាជាការសម្ងាត់
- ❖ ការពាររាល់ហានិភ័យដែលទាក់ទងទៅនឹងការប្រើប្រាស់ និងការគ្រប់គ្រងប័ណ្ណ រួមទាំងការបង្ហាញ ឬ ការពារការបង្ហាញលេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) ឬលេខកូដ CVC ទៅកាន់អ្នកដទៃ
- ❖ មិនគួរធ្វើការកត់ត្រា ឬរក្សាការជូនដំណឹងណាមួយអំពីលេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) ឬលេខកូដ CVC ឬក៏លេខកូដសម្ងាត់ណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយប័ណ្ណ នៅទីកន្លែងណាមួយ ឬក៏វិធីសាស្ត្រណាមួយ ដែលវានឹងអាចត្រូវបានបង្ហាញ ឬក៏ត្រូវបានបំពានដោយភាគីទីបី។

២.៣ ដើម្បីឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពទៅលើការទិញទំនិញ ដោយការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ នៅកន្លែងពាណិជ្ជករដែល មានការអនុញ្ញាតទទួលយកប័ណ្ណ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែចុះហត្ថលេខាទៅលើបង្កាន់ដៃប្រតិបត្តិការ ដែលបានរៀបចំ ដោយកន្លែងពាណិជ្ជករនោះ។ វាជាកត្តាមួយយ៉ាងពេញលេញ ដែលថាប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ និងចំនួនទឹកប្រាក់

ដែលបានកត់ត្រានោះ ត្រូវបានកើតឡើងយ៉ាងត្រឹមត្រូវ នៅពេលដែលធនាគារទទួលបានបង្កាន់ដៃប្រតិបត្តិការ ឬ ឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរណាមួយ ដែលមានហត្ថលេខារបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។

២.៤ រាល់ការបាត់បង់ពីការខកខាន និងមិនគោរពតាមបទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាពរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ដែលមានចែងក្នុង លក្ខខណ្ឌនេះ នោះនឹងត្រូវទទួលខុសត្រូវដោយម្ចាស់ប័ណ្ណដោយផ្ទាល់។

២.៥ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដែលបានផុតកំណត់ ឬអស់សុពលភាពនោះទេ ដែលប័ណ្ណទាំងនោះនឹង បានត្រូវជំនួសដោយប័ណ្ណថ្មី ហើយប័ណ្ណដែលបានផុតកំណត់/អស់សុពលភាព នឹងត្រូវបំផ្លាញ ដោយការវាត់ ជាពាក់កណ្តាល រួមទាំងបន្ទះឈើបន្តិចលើប័ណ្ណផងដែរ។

២.៦ ប័ណ្ណនៅតែជាកម្មសិទ្ធិរបស់ធនាគារសិនហានគ្រប់ពេលវេលា។ ហើយប័ណ្ណក៏ត្រូវបានប្រើប្រាស់ទាំងស្រុង ដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវផ្ទេរ ឬប្រគល់ការគ្រប់គ្រងផ្នែកណាមួយ ឬផ្តល់សិទ្ធិការកាន់កាប់ប័ណ្ណ សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ ឬក៏ក្នុងគោលបំណងណាមួយដែលគ្មានការអនុញ្ញាតពីធនាគារសិនហាននោះឡើយ។

២.៧ ធនាគារសិនហាននឹងកត់ត្រារាល់ប្រតិបត្តិការ ដែលបានកើតឡើងពីការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ដែលធ្វើឡើងជា រួម និងចងភ្ជាប់ទៅវត្ថុបំណងទាំងនោះ។

៣. ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ

៣.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចប្រើប្រាស់ប័ណ្ណក្នុងការទិញទំនិញ និងប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្ម។ ដោយគ្រាន់តែធ្វើការប្រើ ប្រាស់នៅលើម៉ាស៊ីនធុតប័ណ្ណ (POS) ឬក៏ប្រើប្រាស់នៅលើប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូនិច ដែលដូចគ្នាទៅ នឹងប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជករ ហើយត្រូវចុះហត្ថលេខានៅលើវិក្កយបត្រ ដោយប្រើប្រាស់ហត្ថលេខាឱ្យបាន ដូចគ្នា នៅលើប័ណ្ណដែលមានស្រាប់។ តាមរយៈបណ្តាញប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូនិច តាមរយៈគេហទំព័រ ឬការទូទាត់តាមរយៈ Gateway ឬក៏តាមរយៈប្រព័ន្ធសារអេឡិចត្រូនិច ដែលផ្តល់នូវព័ត៌មានលម្អិតរបស់ ប័ណ្ណ ទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ពាណិជ្ជករ ដែលអាចគាំទ្រប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាពផ្តោតហ្វូម (Platform) ដូចជា 3D-Secure ឬក៏សម្រាប់ភាគីដទៃផ្សេងទៀត ដែលការកាត់កងការទូទាត់ត្រូវបានបង្កើតឡើង មិនថា ដោយផ្ទាល់ ឬដោយតាមរយៈតតិយភាគី នៅក្នុងទម្រង់ដែលអាចទទួលយកបានពីធនាគារ
- ❖ ការដកសាច់ប្រាក់ក្នុងដែនកំណត់ណាមួយ ដែលបានអនុញ្ញាតដោយធនាគារសិនហាន នៅតាម ម៉ាស៊ីន ATM របស់ធនាគារសិនហាន ឬក៏តាមម៉ាស៊ីន ATM របស់ធនាគារដទៃផ្សេងទៀតដែលអាច ទទួលយកក្រុមហ៊ុនបណ្តាញប័ណ្ណ ដែលផ្តល់ដោយធនាគារសិនហានបាន ដោយគ្រាន់តែបញ្ចូលលេខ កូដសម្ងាត់របស់ប័ណ្ណ (PIN) អោយបានត្រឹមត្រូវ
- ❖ ប្រតិបត្តិការផ្សេងទៀតដែលផ្តល់ដោយធនាគារសិនហាន នៅធនាគារសិនហាន ឬតាមម៉ាស៊ីនATM ដោយប្រើប្រាស់បណ្តាញធនាគារអេឡិចត្រូនិចដែលមានការពាក់ព័ន្ធគ្នា។

៣.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ លើការទូទាត់ក្នុងគោលបំណងខុសច្បាប់ណាមួយឡើយ រួមបញ្ចូលទាំង ការដាវទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលបានដាក់ជាបម្រាមដោយច្បាប់ ល្បែងស៊ីសង និង/ឬការប្រព្រឹត្តអំពើឆបោក ឬក៏ ប្រតិបត្តិការក្លែងក្លាយ។

៣.៣ នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណបានអនុញ្ញាតលើការធ្វើប្រតិបត្តិការណាមួយ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវយល់ព្រមចំពោះការទូទាត់ទឹកប្រាក់ប្រតិបត្តិការ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែធានានូវសមតុល្យទឹកប្រាក់ឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ ដែលពាក់ព័ន្ធសម្រាប់ប្រតិបត្តិការនោះ។

៣.៤ ធនាគារស៊ិនហាន នឹងមិនទទួលខុសត្រូវលើស្ថានភាពដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ប្រសិនបើពាណិជ្ជករដែលបង្ហាញនិមិត្តសញ្ញានៃក្រុមហ៊ុនបណ្តាញប័ណ្ណ បដិសេធមិនទទួលយកការទូទាត់ដោយប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ
- ❖ សម្រាប់គុណភាពនៃទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលបានទិញដោយប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ឬប្រតិបត្តិការវិវាទណាមួយដែលទាក់ទងទៅនឹងទំនិញ ឬសេវាកម្មរវាងម្ចាស់ប័ណ្ណ និងពាណិជ្ជករ
- ❖ ការបរាជ័យ ឬពន្យារពេលពីធនាគារស៊ិនហានក្នុងកំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ នៅពេលដែលប្រព័ន្ធកំពុងដំណើរការ ប្រព័ន្ធអគ្គិសនី និងប្រព័ន្ធទូរគមនាគមន៍មានដំណើរការខុសប្រក្រតី ឬក៏កំហុសរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ប្រព័ន្ធសេវា ឬហេតុផលផ្សេងទៀតដែលអាចលើសពីការគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារស៊ិនហាន
- ❖ ការលើកលែងសម្រាប់ស្ថានភាពខាងលើនេះ គឺអនុវត្តសម្រាប់ប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូនិក។

៣.៥ ប្រសិនបើអ្នកអនុញ្ញាតឱ្យនរណាម្នាក់ប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ គណនីប័ណ្ណ ឬលេខគណនីរបស់អ្នក និងប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលធ្វើឡើងជាមួយប័ណ្ណ អ្នកនឹងត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុង ចំពោះការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ដោយយោងទៅតាមខនិងលក្ខខណ្ឌនេះ។

៣.៦ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចធ្វើការទប់ស្កាត់ រារាំងការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបានគ្រប់ពេលតាមរយៈកម្មវិធី SOL Cambodia ឬ Internet Banking របស់ធនាគារស៊ិនហាន។

៣.៧ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចធ្វើការពិនិត្យរបាយការណ៍ ដោយផ្ទាល់តាមរយៈកម្មវិធី SOL Cambodia ឬ Internet Banking របស់ធនាគារស៊ិនហាន ដោយឥតគិតថ្លៃសេវា។

៣.៨ ជាមួយនឹងប្រតិបត្តិការដែលបានស្នើសុំ ដើម្បីធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់នៃលេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដែលត្រូវបានអនុញ្ញាតដោយធនាគារស៊ិនហាន យោងទៅតាមព័ត៌មាន ដែលត្រូវបានបញ្ចូលដោយម្ចាស់ប័ណ្ណដោយផ្ទាល់។ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) ដែលបានបញ្ចូល ត្រូវតែដូចគ្នាទៅនឹងលេខកូដសម្ងាត់ដែលបានផ្តល់ ឬក៏ចុះឈ្មោះនៅធនាគារស៊ិនហាន។ ធនាគារស៊ិនហាននឹងមិនទទួលខុសត្រូវ លើការបាត់បង់ដែលទាក់ទងនឹង៖

- ❖ ប្រសិនបើប្រតិបត្តិការត្រូវបានធ្វើឡើងដោយផ្អែកលើព័ត៌មាន ដែលបានបំពេញបន្ទាប់ពីបានបញ្ជាក់ថាលេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (PIN) ដែលបានបញ្ចូល គឺដូចគ្នាទៅនឹងលេខកូដសម្ងាត់ណាមួយដែលបានផ្តល់ ឬចុះឈ្មោះនៅធនាគារស៊ិនហាន
- ❖ ប្រតិបត្តិការដែលបានកើតឡើងមុនពេលធនាគារស៊ិនហាន ទទួលបានការជូនដំណឹងអំពីការបាត់បង់ណាមួយ ពីម្ចាស់ប័ណ្ណ។

៤. សុពលភាពប័ណ្ណ និងដែនកំណត់

៤.១ សុពលភាពប័ណ្ណ ត្រូវបានបោះពុម្ពនៅលើប័ណ្ណដោយផ្ទាល់។ ប័ណ្ណត្រូវបានផុតកំណត់ក្នុងរយៈពេលប្រាំ (០៥) ឆ្នាំ ផ្អែកទៅលើខែដែលបានបោះពុម្ពនៅលើប័ណ្ណ ប្រសិនបើប័ណ្ណនោះមិនមានព័ត៌មានកាលបរិច្ឆេទសុពលភាពទេ។ បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទបានផុតកំណត់ ប័ណ្ណនឹងមិនមានសុពលភាព ក្នុងការប្រើប្រាស់សម្រាប់ប្រតិបត្តិការណាមួយបានទេ។

៤.២ ការបន្តប័ណ្ណធ្វើឡើងក្នុងរយៈពេលបី(០៣)ខែមុនពេលផុតកំណត់នៃប័ណ្ណ រួមទាំងគណនីដែលភ្ជាប់ជាមួយប័ណ្ណគឺត្រូវតែមានសកម្មភាពនៅដំណើរការ។ ធនាគារស៊ិនហាន នឹងធ្វើការវាយតម្លៃដោយឯករាជ្យនូវការបន្តប័ណ្ណ និងប្រព័ន្ធសេវាកម្មនានា ជាមួយនឹងការជូនដំណឹងដោយស្វ័យប្រវត្តិ ទៅម្ចាស់ប័ណ្ណ ដើម្បីមកស្នើសុំបន្តប័ណ្ណប្រើប្រាស់នៅធនាគារស៊ិនហាន មុនពេលប័ណ្ណដែលមានស្រាប់ត្រូវបានផុតកំណត់។

៤.៣ ប័ណ្ណនីមួយៗ នឹងត្រូវភ្ជាប់ទៅគណនីបានតែមួយ(០១)គត់ ហើយអាចប្តូរទៅគណនីផ្សេងទៀតបាន តាមរយៈអញ្ជើញមកសាខាធនាគារដោយផ្ទាល់។ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចជ្រើសរើសគណនីទូទាត់ នៅពេលដែលបានចុះឈ្មោះបើកប័ណ្ណលើកដំបូង។ ប្រសិនបើគណនីទូទាត់ត្រូវបានបិទ ប័ណ្ណនឹងត្រូវអស់សុពលភាពប្រើប្រាស់ដូចគ្នា។

៤.៤ ធនាគារស៊ិនហាននឹងធ្វើការកំណត់ជាសាធារណៈ នូវរាល់ប្រតិបត្តិការណាមួយ ដែលជាថ្ងៃ/ជាខែ នៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារស៊ិនហាន www.shinhan.com.kh រួមទាំងប្រតិបត្តិការទិញទំនិញ និងការដកសាច់ប្រាក់ដែលធ្វើឡើងដោយប័ណ្ណ។ ដែនកំណត់ទាំងនេះមិនត្រូវបានកែប្រែឡើយ លុះត្រាតែមានការយល់ព្រមពីធនាគារស៊ិនហាន តាមរយៈការស្នើសុំដោយជាក់លាក់ណាមួយរបស់អ្នកកាន់ប័ណ្ណ។

៤.៥ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចជ្រើសរើសប្រភេទផលិតផលប័ណ្ណដែលធនាគារ បានកំណត់សម្រាប់កម្រិតដែលអាចធ្វើការគ្រប់គ្រង សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ប្រចាំថ្ងៃ។

៥. តម្លៃគោល និងថ្លៃសេវា

៥.១ ធនាគារស៊ិនហាន អាចធ្វើការកាត់សេវាទៅលើគណនីដែលពាក់ព័ន្ធរបស់អ្នកម្ចាស់ប័ណ្ណ សម្រាប់តម្លៃគោល និងថ្លៃសេវារួមជាមួយនិងការចំណាយដែលទាក់ទងទៅនឹងប័ណ្ណ ស្របទៅតាមតារាងកម្រៃសេវាប័ណ្ណដែលបានចេញផ្សាយនៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារស៊ិនហាន www.shinhan.com.kh។ តម្លៃគោល និងថ្លៃសេវានេះអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរបានពីពេលមួយទៅពេលមួយទៀត។

៥.២ ថ្លៃសេវាអាជីវកម្មប័ណ្ណ និងការគ្រប់គ្រងសេវា នឹងត្រូវបានពិពណ៌នាដូចខាងក្រោម៖

- ❖ **ការស្នើប័ណ្ណថ្មី:** ធនាគារស៊ិនហាន មិនគិតថ្លៃសេវាស្នើសុំប័ណ្ណគ្រប់ប្រភេទ
- ❖ **សេវាប្រចាំឆ្នាំ:** ថ្លៃសេវាប្រចាំឆ្នាំ ត្រូវបានគិតថ្លៃដោយផ្អែកទៅលើប្រភេទប័ណ្ណនីមួយៗ
- ❖ **សេវាផ្ញើសារតាមទូរស័ព្ទដៃ:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណ ចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាកម្មនេះ ទាំងប័ណ្ណដើមនិងប័ណ្ណបន្ថែម
- ❖ **សេវាស្នើប័ណ្ណថ្មី:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើការស្នើសុំប័ណ្ណថ្មីឡើងវិញ ដោយសារមូលហេតុនូវប័ណ្ណចាស់នោះមានការបាត់បង់ ឬខូចខាត

- ❖ **សេវាប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការនៅលើម៉ាស៊ីនATMរបស់ធនាគារផ្សេងទៀត ដែលការគិតថ្លៃសេវានោះនឹងត្រូវបានអនុវត្តសម្រាប់ប្រតិបត្តិការហើយវានឹងត្រូវកាត់ទឹកប្រាក់ដោយផ្ទាល់ចេញពីគណនី
- ❖ **សេវាប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជករ និងអេឡិចត្រូនិចក្រៅស្រុក:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការជាមួយប្រតិបត្តិការក្រៅស្រុក
- ❖ **សេវាពិនិត្យសមតុល្យទឹកប្រាក់:** ធនាគារស៊ិនហាន មិនគិតថ្លៃសេវា សម្រាប់ការពិនិត្យសមតុល្យទឹកប្រាក់តាមរយៈម៉ាស៊ីនATM ទាំងធនាគារក្នុងស្រុក និងក្រៅស្រុក
- ❖ **សេវាដកសាច់ប្រាក់តាមម៉ាស៊ីនATMធនាគារផ្សេងៗ:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់តាមម៉ាស៊ីនATM ដែលជាថ្លៃសេវាដកសាច់ប្រាក់តាមម៉ាស៊ីនATMធនាគារផ្សេងៗ។ ថ្លៃសេវានឹងត្រូវផ្អែកតាម Acquirer Bank
- ❖ **សេវាស្នើសុំរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ដែលមានបោះត្រាដោយធនាគារ:** ថ្លៃសេវានឹងត្រូវគិតថ្លៃ នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណ ធ្វើការស្នើសុំច្បាប់ចម្លងរបាយការណ៍ដែលមានបោះត្រារបស់ធនាគារ
- ❖ **សេវាប្រតិបត្តិការវិវាទ:** ធនាគារស៊ិនហាន មិនគិតថ្លៃសេវា សម្រាប់ប្រតិបត្តិការវិវាទរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។

៥.៣ ថ្លៃសេវាបន្ថែម: ម៉ាស៊ីនATMមួយចំនួនរបស់ធនាគារផ្សេងៗទៀត អាចគិតថ្លៃបន្ថែម នៅពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់ពួកគេ ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់នៅលើម៉ាស៊ីនATMទាំងនោះ។ ថ្លៃសេវាបន្ថែមនឹងមិនបានបង្ហាញដោយដាច់ដោយឡែកពីគ្នានៅលើរបាយការណ៍គណនីនោះទេ ប៉ុន្តែវានឹងត្រូវបានរួមបញ្ចូលនៅក្នុងចំនួនប្រតិបត្តិសរុបទាំងអស់ដែលបានបង្ហាញ។

៦. លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ (លេខកូដ PIN)

- ៦.១ បន្ទាប់ពីបើកដំណើរការប័ណ្ណ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរលេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ(PIN) នៅតាមបញ្ជូរធនាគារ ឬក៏ប្រើប្រាស់កម្មវិធី SOL Cambodia។ លេខកូដសម្ងាត់ប័ណ្ណ(PIN)នេះ នឹងត្រូវបានទាមទាររាល់ពេលដែលម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើប្រតិបត្តិការនៅលើម៉ាស៊ីនATM ឬ ម៉ាស៊ីនPOS។
- ៦.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណមិនត្រូវបង្ហាញលេខកូដសម្ងាត់(PIN) ហើយត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ ដើម្បីការពារកុំឱ្យលេខកូដសម្ងាត់(PIN) ត្រូវបានអ្នកដទៃដឹង។
- ៦.៣ ម្ចាស់ប័ណ្ណគួរតែផ្លាស់ប្តូរលេខកូដសម្ងាត់PIN អោយបានញឹកញាប់នៅតាមម៉ាស៊ីនATM របស់ធនាគារស៊ិនហាន ឬក៏តាមសាខារបស់ធនាគារស៊ិនហាន ក្នុងគោលបំណងដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពប័ណ្ណ។

៧. របាយការណ៍ការបាត់បង់ប័ណ្ណ

- ៧.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែរាយការណ៍ភ្លាមៗ ទៅកាន់ធនាគារស៊ិនហានក្នុងករណីដូចខាងក្រោម៖
 - ❖ ប័ណ្ណត្រូវបានបាត់បង់ ឬត្រូវបានគេលួច
 - ❖ ម្ចាស់ប័ណ្ណបានដឹង ឬសង្ស័យថាព័ត៌មានរបស់ប័ណ្ណ លេខកូដសម្ងាត់(PIN) ឬលេខកូដCVC ត្រូវបានបង្ហាញ ឬបានយកទៅប្រើប្រាស់ដោយខុសច្បាប់។

៧.២ ធ្វើការរាយការណ៍តាមរយៈវីធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់ផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលម៉ោងធ្វើការ (សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ធនាគារស៊ិនហាន www.shinhan.com.kh សម្រាប់ម៉ោងធ្វើការ) ឬម្ចាស់ប័ណ្ណអាចផ្ញើអ៊ីមែលទៅកាន់ sbc@shinhan.com
- ❖ សូមអញ្ជើញទៅកាន់សាខារបស់ធនាគារស៊ិនហានដោយផ្ទាល់ ដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត នៅរៀងរាល់ម៉ោងធ្វើការ
- ❖ ធ្វើរបាយការណ៍ព័ត៌មានប័ណ្ណ ដែលបានបាត់នៅលើកម្មវិធី SOL Cambodia ឬ Internet Banking របស់ធនាគារស៊ិនហាន។

៧.៣ ធនាគារស៊ិនហាននឹងមិនទទួលខុសត្រូវ ចំពោះប្រតិបត្តិការណាមួយ ដែលបានកើតឡើងមុនពេលធនាគារទទួលបានរបាយការណ៍ពីម្ចាស់ប័ណ្ណនោះឡើយ។

៧.៤ បន្ទាប់ពីទទួលបានរបាយការណ៍ ធនាគារស៊ិនហាន នឹងទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការណាមួយ ដែលបានកើតឡើងបន្ទាប់ពីការរាយការណ៍ លើកលែងតែការក្លែងបន្លំដែលយើងបានបង្ហាញដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណមានចេតនា ធ្វើប្រតិបត្តិការក្លែងបន្លំដោយប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ
- ❖ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណបដិសេធមិនព្រមសហការដោយហេតុផលមិនសមរម្យណាមួយ នៅពេលដែលធនាគារស៊ិនហានស្នើសុំក្នុងកំឡុងពេលស៊ើបអង្កេត នៃការបាត់បង់ដោយការក្លែងបន្លំនេះ។
- ❖ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណមិនឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេលដែលត្រូវបានកំណត់ ចំពោះសំណើរបស់ធនាគារស៊ិនហានសម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម ឬឯកសារគាំទ្រ។

៨. ការផ្អាក/ការបញ្ឈប់នៃការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ

៨.១ ធនាគារស៊ិនហានរក្សាសិទ្ធិក្នុងការផ្អាក ឬបញ្ឈប់ប័ណ្ណ ឬបដិសេធរាល់ប្រតិបត្តិការផ្សេងៗក្នុងគណនីគ្រប់ពេលដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន ប្រសិនបើ៖

- ❖ ធនាគារស៊ិនហានមានឯកត្តសិទ្ធិ ដែលជឿជាក់ថាការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ អាចបណ្តាលឱ្យបាត់បង់ណាមួយដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ឬដល់ធនាគារស៊ិនហាន
- ❖ ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលបានបំពេញ ក្នុងទម្រង់ពាក្យស្នើសុំត្រូវបានរកឃើញថាមិនពិត
- ❖ ម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើការបំពាននៅលើទម្រង់ពាក្យស្នើសុំ ឬខនិងលក្ខខណ្ឌនេះ ឬមួយក៏លក្ខខណ្ឌទូទៅរបស់ធនាគារស៊ិនហាន
- ❖ ក្នុងកាលៈទេសៈណាមួយដែលធ្វើអោយប្រតិបត្តិការមិនមានភាពប្រក្រតី ឬប្រតិបត្តិការជាមួយប័ណ្ណមានការក្លែងបន្លំ
- ❖ នៅក្នុងការយល់ឃើញសមហេតុផលរបស់ធនាគារស៊ិនហាន, ការជ្រៀតជ្រែករបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ, ការប្រើប្រាស់ខុស ឬអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកដទៃប្រើលេខកូដសម្ងាត់ ឬបន្ទះឈើបង្ហាញត្រួតពិនិត្យនៅលើប័ណ្ណ
- ❖ អនុលោមតាមការសម្រេចចិត្ត/ការស្នើសុំ របស់ស្ថាប័នរដ្ឋដែលមានការអនុញ្ញាត ឬបទប្បញ្ញត្តិតាមផ្លូវច្បាប់។

៨.២ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណបិទគណនីរបស់គាត់នៅធនាគារស៊ិនហាន នោះរាល់ប័ណ្ណដែលបានបោះចេញទាំងអស់ ដែលទាក់ទងនឹងគណនីនោះ នឹងត្រូវផ្អាកដំណើរការផងដែរ។

៨.៣ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ដោយធ្វើការផ្តល់ជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់ធនាគារស៊ិនហាន អំពីការបញ្ឈប់និងប្រគល់ប័ណ្ណជូនធនាគារវិញ ដើម្បីឱ្យខាងធនាគារធ្វើការកម្ទេចប័ណ្ណនោះចោល។

៨.៤ ម្ចាស់ប័ណ្ណដើមអាចស្នើសុំទៅធនាគារស៊ិនហាន ឱ្យបញ្ឈប់ប័ណ្ណណាមួយដោយធ្វើការដាក់សំណើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ទៅធនាគារស៊ិនហាននៅពេលណាមួយក៏បាន។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះការប្រើប្រាស់ និងការទូទាត់ប័ណ្ណ រួមទាំងថ្លៃសេវាដែលបានកើតឡើង រហូតដល់ប័ណ្ណនោះត្រូវបានបញ្ឈប់ដោយធនាគារស៊ិនហាន។

៨.៥ នៅពេលដែលបញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ ម្ចាស់ប័ណ្ណនៅតែទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការណាដែលនឹងត្រូវបានកាត់សាច់ប្រាក់ពីក្នុងគណនី ដូចជាប្រតិបត្តិការដែលកើតឡើងដដែលៗ ឬប្រតិបត្តិការអចិន្ត្រៃយ៍ ឬក៏តំណភ្ជាប់ណាមួយដែលមានការអនុញ្ញាតផ្សេងៗទៀតទៅកាន់គណនី។

៨.៦ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការទូទាត់ទៅអោយធនាគារស៊ិនហាន រាល់ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលមិនទាន់បានបង់ប្រាក់ ទាក់ទងជាមួយនឹងប័ណ្ណ ក្នុងករណីមានការបញ្ឈប់ប័ណ្ណកើតឡើង។

៨.៧ នឹងមិនមានការសងប្រាក់ត្រលប់មកវិញនូវថ្លៃសេវាប្រចាំឆ្នាំ ឬថ្លៃសេវាផ្សេងទៀត ដែលនឹងត្រូវបានទូទាត់អោយខាងធនាគារ នៅពេលការបញ្ឈប់ប័ណ្ណនេះដោយហេតុផលណាមួយឡើយ។

៩. ប័ណ្ណបន្ថែម

៩.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណដើមអាចធ្វើការស្នើសុំទៅធនាគារស៊ិនហាន ដើម្បីបោះចេញប័ណ្ណបន្ថែម ទៅតាមតម្រូវការដែលបានកំណត់ដោយធនាគារស៊ិនហាន។ ហើយរាល់ការបោះចេញប័ណ្ណបន្ថែមទៅឱ្យម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម គឺជាការសម្រេចចិត្តតែមួយគត់របស់ធនាគារស៊ិនហាន។

៩.២ ធនាគារស៊ិនហាននឹងធ្វើការដកហូតនៃសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបន្ថែមរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម តាមការស្នើសុំរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណដើម ឬតាមការយល់ស្របដូចគ្នានៃម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម ឬក៏តាមការសម្រេចរបស់ធនាគារស៊ិនហាន។

៩.៣ ការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណបន្ថែមរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម នឹងជាភស្តុតាងនៃការទទួលស្គាល់ និងការយល់ព្រមពីម្ចាស់ប័ណ្ណដើម ទៅលើការបោះចេញ និងការប្រើប្រាស់របស់ប័ណ្ណបន្ថែម។ ម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែមប្តេជ្ញាគោរពតាមបទប្បញ្ញត្តិ ដែលស្តីពីការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដូចដែលមានចែងក្នុងកិច្ចសន្យាប័ណ្ណឥណទាន។

១០. សេវាកម្មធ្វើសារតាមទូរស័ព្ទដៃ

១០.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចធ្វើការជ្រើសរើសការប្រើប្រាស់សេវាកម្មធ្វើសារជាលក្ខណៈសារខ្លីៗ តាមរយៈទូរស័ព្ទដៃសម្រាប់រាល់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ ដែលបានផ្តល់ជូនដោយធនាគារស៊ិនហាន។ តាមរយៈការចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាកម្មនេះ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវធ្វើការយល់ព្រមនិងទទួលស្គាល់ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យធនាគារស៊ិនហាន ផ្តល់នូវរាល់ព័ត៌មានទៅកាន់ម្ចាស់ប័ណ្ណ តាមរយៈការធ្វើសារទៅកាន់លេខទូរស័ព្ទ ដែលបានកំណត់ដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ តាមការណែនាំដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ការអនុម័ត/ការបដិសេធ នូវរាល់ព័ត៌មានលម្អិត សំរាប់ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណដែលបានទទួលការអនុញ្ញាត
- ❖ ចំនួនទឹកប្រាក់ទូទាត់ កាលបរិច្ឆេទទូទាត់សង ចំនួនទឹកប្រាក់សំរាប់ការទូទាត់សងយឺត និងប្រតិបត្តិការផ្សេងៗទៀត ប្រសិនបើមានការកើតឡើង
- ❖ រួមបញ្ចូលទាំងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត ប៉ុន្តែរាល់ការផ្សព្វផ្សាយពីផលិតផល និងការជូនដំណឹងដ៏ចាំបាច់ពីធនាគារស៊ិនហាន នឹងធ្វើជូនដោយមិនមានការកំណត់ឡើយ។

១០.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវ ចំពោះការផ្តល់ឱ្យធនាគារស៊ិនហាន នូវរាល់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដែលត្រឹមត្រូវស្របទៅតាមការស្នើសុំរបស់ធនាគារ ហើយត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារស៊ិនហានវិញ នូវការផ្លាស់ប្តូរលេខទូរស័ព្ទរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ដើម្បីធ្វើឱ្យសេវាកម្មមានភាពល្អប្រសើរ។ រាល់ផលវិបាកនានា ដែលអាចកើតឡើងដោយសារការផ្តល់នូវព័ត៌មានយឺតយ៉ាវ ឬមិនផ្តល់ជូនមកខាងធនាគារស៊ិនហាន គឺជាការទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។

- ១០.៣** ធនាគារស៊ិនហានមិនទទួលខុសត្រូវ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណមិនអាចទទួលបានសារដោយសារតែ
- ❖ ទូរស័ព្ទដៃរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណអត់បើកដំណើរការ ឬទូរស័ព្ទមិនមានសេវា ឬបញ្ហានានានៃកម្មវិធីទូរស័ព្ទដៃរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណដោយផ្ទាល់។

១១. ការទាមទាររបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ

១១.១ សម្រាប់ការទាមទារទៅលើការទូទាត់ ឬប្រតិបត្តិការនៃប័ណ្ណណាមួយ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែធ្វើការបញ្ជាក់ពីការជូនដំណឹង ដោយអញ្ជើញទៅកាន់សាខាធនាគារស៊ិនហានដោយផ្ទាល់ ហើយត្រូវរៀបចំដាក់ទម្រង់នៃវិវាទប្រតិបត្តិការភាគ (តទៅនេះហៅកាត់ថា “**ទម្រង់វិវាទប័ណ្ណ**”) ក្នុងកំឡុងពេលសាមសិប (៣០) ថ្ងៃ ចាប់ពីថ្ងៃដែលបានធ្វើប្រតិបត្តិការ។ ប្រសិនបើធនាគារស៊ិនហាន មិនទទួលបានសំណើនៃការទាមទារណាមួយពីម្ចាស់ប័ណ្ណនៅពេលដែលដំណើរការបណ្តឹង បានលើសពីរយៈពេលខាងលើនោះ នឹងត្រូវបានចាត់ទុក ជាមោឃៈនូវការទាមទារ ដោយយល់ព្រមជាមួយនឹងការទូទាត់ ឬប្រតិបត្តិការដែលត្រូវបានកត់ត្រារួចរាល់។

១១.២ ចាប់ពីថ្ងៃដែលទទួលបានទម្រង់វិវាទប័ណ្ណរួចរាល់ ធនាគារស៊ិនហាននឹងចាប់ផ្តើមដំណើរការវិវាទ និងកំណត់នៃការដែលបានឈ្នះ ឬបាត់បង់ (ប្រសិនបើមាន) ស្របទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃក្រុមហ៊ុនបណ្តាញប័ណ្ណ ហើយការឆ្លើយតបនឹងការទាមទារ គឺមានរយៈពេលពីសែសិបប្រាំ (៤៥) ថ្ងៃ ទៅមួយរយ (១០០) ថ្ងៃក្នុងកំឡុងពេលថ្ងៃធ្វើការ។ ក្នុងករណីរយៈពេលនៃការស៊ើបអង្កេតបានផុតកំណត់ ប៉ុន្តែមូលហេតុឬកំហុសនៅតែមិនអាចកំណត់បាន ធនាគារស៊ិនហាន រួមទាំងម្ចាស់ប័ណ្ណនឹងធ្វើការពិភាក្សា អំពីសកម្មភាពបន្ថែមទៀតនាថ្ងៃខាងមុខ។

១១.៣ យោងទៅតាមលទ្ធផលវិវាទចុងក្រោយ ធនាគារស៊ិនហាននឹងធ្វើការសងត្រឡប់មកវិញនូវចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានបាត់បង់ ក្នុងរយៈពេលដប់បួន (១៤) ថ្ងៃបន្ទាប់ ប្រសិនបើវិវាទត្រូវបានឈ្នះ ហើយចំនួនទឹកប្រាក់ត្រូវបានត្រឡប់មកធនាគារស៊ិនហានវិញ។ ប្រសិនបើការស៊ើបអង្កេតរកឃើញថា ម្ចាស់ប័ណ្ណជាអ្នកបង្កឡើង នោះធនាគារស៊ិនហានមានសិទ្ធក្នុងការចេញវិក្កយបត្រលើការពន្យាទៅលើការទូទាត់ ការប្រាក់ រួមទាំងថ្លៃសេវាកម្មផ្សេងៗដែលបានកើតឡើងក្នុងអំឡុងពេលស៊ើបអង្កេតពីម្ចាស់ប័ណ្ណ។

១១.៤ អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានការបង្វិលសងប្រាក់ត្រឡប់មកវិញ សម្រាប់ហេតុផលណាមួយទៅលើទំនិញ ឬសេវាកម្មដែលបានដែលបានទូទាត់ និងដកសាច់ប្រាក់ពីម៉ាស៊ីនATMដោយប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់អ្នក។ អ្នកយល់ព្រមទទួលយកការកាត់ទឹកប្រាក់ ទៅកាន់គណនីដែលភ្ជាប់ទៅនឹងការសងប្រាក់ត្រឡប់មកវិញ។

១១.៥ ប្រតិបត្តិការវិវាទមិនអាចត្រូវបានលើកឡើងនៅក្នុងលក្ខខណ្ឌនៃប្រតិបត្តិការនេះ មិនត្រូវបានកាត់ចេញពីគណនីធនាគាររួចរាល់ និងមិនមានហេតុផលត្រឹមត្រូវណាមួយ ដែលដំណើរការទូទាត់មិនទាន់ពេញលេញ។ ធនាគារស៊ិនហានមិនអាចផ្តល់ការបង្វិលសងភ្លាមៗ ដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណបានទេ។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវរង់ចាំរហូតដល់លទ្ធផលនៃវិវាទពីធនាគារស៊ិនហាន ត្រូវបានទទួលពីក្រុមហ៊ុនបណ្តាញប័ណ្ណ។

១១.៦ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះថ្លៃសេវាអាជ្ញាកណ្តាល (Arbitration Fee) នៃចំនួនទឹកប្រាក់ដើម ឬថ្លៃសេវាដែលអាចអនុវត្តបានផ្សេងទៀត (ប្រសិនបើមាន) នៅក្នុងលក្ខខណ្ឌរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណជ្រើសរើសដើម្បីបន្តនៃវិវាទ ហើយលទ្ធផលវិវាទចុងក្រោយត្រូវបានចាញ់។

១១.៧ នៅពេលដែលប្រតិបត្តិការវិវាទត្រូវបានបញ្ជាក់ថា ជាការក្លែងបន្លំបន្ទាប់ពីទទួលបានលទ្ធផលចុងក្រោយពីធនាគារស៊ិនហាន ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវឱ្យអញ្ជើញទៅកាន់សាខាធនាគារស៊ិនហាន ដើម្បីបញ្ចប់ប័ណ្ណដែលមានស្រាប់ និងស្នើសុំប័ណ្ណថ្មី។

១១.៨ រាល់វិវាទរវាងម្ចាស់ប័ណ្ណ និងធនាគារស៊ិនហាន នឹងត្រូវដោះស្រាយដោយអនុលោមទៅតាមខនិងលក្ខខណ្ឌទូទៅរបស់ធនាគារ។

១២. ការបង្កប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ

អ្នកមិនអាចបញ្ឈប់ការទូទាត់ទៅលើការប្រតិបត្តិការទិញទំនិញ/ការទូទាត់ណាមួយ ដែលធ្វើឡើងដោយការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់អ្នកបានទេ នៅពេលដែលប្រតិបត្តិការនោះត្រូវបានបង្កកូចរាល់។ នៅពេលដែលអ្នកប្រើប្រាស់ប័ណ្ណរបស់អ្នកដើម្បីធ្វើការទូទាត់ថ្លៃទិញទំនិញ ឬក៏សេវាកម្ម នោះធនាគារស៊ិនហាននឹងធ្វើការរក្សាទុកចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានធ្វើប្រតិបត្តិការនៅក្នុងគណនីរបស់អ្នក ដើម្បីធ្វើការរ៉ាប់រងសម្រាប់ការទូទាត់។ ដរាបណាប្រតិបត្តិការមិនទាន់បានធ្វើការទូទាត់ អ្នកនឹងមិនអាចប្រើប្រាស់ទឹកប្រាក់ក្នុងគោលបំណងផ្សេងៗទៀតបានទេ។ ធនាគារស៊ិនហាននឹងធ្វើកាត់ទឹកប្រាក់ពីគណនីរបស់អ្នកខណៈពេលណាមួយ នៅពេលដែលមានសំណើរស្នើសុំទូទាត់ពី Acquirer Bank ទោះបីជាប័ណ្ណរបស់អ្នកត្រូវបានផុតសុពលភាពក៏ដោយ។

១៣. ប្រតិបត្តិការក្រៅប្រទេស

១៣.១ សម្រាប់ប្រតិបត្តិការទិញទំនិញ និងការដកសាច់ប្រាក់ពីម៉ាស៊ីនATM នៅឯក្រៅប្រទេស នឹងត្រូវបានបំប្លែងទៅជាប្រាក់ប័ណ្ណប្រាក់ដុល្លារ (ប្រសិនបើប្រាក់ប័ណ្ណខុសគ្នា) ដោយផ្អែកទៅតាមអត្រាប្តូរប្រាក់ដែលបានកំណត់ដោយប័ណ្ណដែលមានការពាក់ព័ន្ធ។

១៣.២ ប្រតិបត្តិការក្រៅប្រទេស នឹងត្រូវគិតថ្លៃសេវាលើការបំប្លែងប្រាក់ប័ណ្ណដោយផ្អែកទៅលើ **តារាងកម្រៃសេវាប័ណ្ណ**។

១៤. ការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពព័ត៌មាន

១៤.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវជូនដំណឹងដល់ធនាគារស៊ិនហានភ្លាមៗ រាល់ការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានណាមួយរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ ឬក៏ដូចវិធីសាស្ត្រណាមួយដែលពួកគេចង់ធ្វើការទំនាក់ទំនងរវាងម្ចាស់ប័ណ្ណ និងធនាគារស៊ិនហាន។ ម្ចាស់ប័ណ្ណបរទេសត្រូវធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពដល់ធនាគារស៊ិនហាន ជាមួយនឹងប័ណ្ណស្នាក់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា/ទិដ្ឋាការដែលមានសុពលភាពចុងក្រោយរបស់គាត់ឬក៏ភស្តុតាងស្នាក់នៅផ្សេងទៀត ក្នុងរយៈពេលយ៉ាងតិចដប់ (១០) ខែ មុនថ្ងៃផុតកំណត់ អាស្រ័យទៅលើប័ណ្ណស្នាក់នៅ/ទិដ្ឋាការនាពេលបច្ចុប្បន្ន។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវទទួលខុសត្រូវលើការបាត់បង់ដោយសារការពន្យារពេលនៃការជូនដំណឹង ឬក៏ធ្វេសប្រហែសនៃឯកសារជូនដំណឹងណាមួយទៅធនាគារស៊ិនហាន រួមទាំងផលប៉ះពាល់ផ្លូវច្បាប់ដែលបណ្តាលមកពី ការពន្យារពេលនៃការជូនដំណឹងរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។

១៤.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចទំនាក់ទំនងមកកាន់ធនាគារស៊ិនហាន ដើម្បីធ្វើការសាកសួរ ឬក៏ការណែនាំអំពីការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានប័ណ្ណដោយតាមរយៈ៖

- ❖ ធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់ផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលម៉ោងធ្វើការ (សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ធនាគារស៊ិនហាន www.shinhan.com.kh សម្រាប់ម៉ោងធ្វើការ)
- ❖ ធ្វើការស្នើសុំទៅកាន់បេឡាកររបស់យើងខ្ញុំនៅតាមសាខារបស់ធនាគារស៊ិនហាន ជាមួយនឹងទម្រង់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

១៥. ការផ្តល់អោយ និងព័ត៌មានឥណទាន

១៥.១ ព័ត៌មានឥណទានរួមមាន ព័ត៌មានអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួន ព័ត៌មានប្រតិបត្តិការឥណទាន ព័ត៌មានកាតព្វកិច្ចទូទាត់ហួសកាលកំណត់ ព័ត៌មានអំពីសមត្ថភាពផ្ទាល់ខ្លួន និងព័ត៌មានដទៃផ្សេងៗទៀត ដែលអាចត្រូវបានប្រើដើម្បីវាយតម្លៃពីស្ថានភាពឥណទានរបស់ម្ចាស់ប័ណ្ណ។

១៥.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រម និងទទួលស្គាល់ថា ធនាគារស៊ិនហានត្រូវបានអនុញ្ញាត ឱ្យបង្ហាញព័ត៌មានទាក់ទងនឹងម្ចាស់ប័ណ្ណទៅកាន់បុគ្គលណាមួយ ឬទាំងអស់ដូចខាងក្រោម៖

- ❖ ការិយាល័យកណ្តាល សាខានានា អង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ឬសម្ព័ន្ធ (សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារស៊ិនហាន) និយោជិត ឬភ្នាក់ងាររបស់ធនាគារស៊ិនហាន
- ❖ សវនករ ឬទីប្រឹក្សាជំនាញ ឬធនាគារស៊ិនហាន ឬសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារស៊ិនហានណាមួយដែលនៅក្រោមកាតព្វកិច្ច ឬការសម្ងាត់ចំពោះធនាគារស៊ិនហាន/សមាជិកណាមួយនៃក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុ
- ❖ អាជ្ញាធរ ឬបុគ្គលណាម្នាក់ដែលមានសិទ្ធិអំណាចស្របច្បាប់ ដូចនិងធនាគារស៊ិនហានដែលអាចធ្វើតាមការសម្រេចចិត្តរបស់ខ្លួនបានទាំងស្រុង ដែលចាត់ទុកថាចាំបាច់ ឬមានតម្រូវការនូវខណៈពេលណាមួយបាន
- ❖ បុគ្គលណាម្នាក់ដែលតម្រូវឱ្យអនុលោមតាមដីកាកោះ ឬតាមដំណើរការតុលាការផ្សេងៗ ដែលស្ថិតនៅក្រៅដែនសមត្ថកិច្ចដែលអាចអនុវត្តបាន
- ❖ អាជ្ញាធរក្នុងប្រទេស ឬក្រៅប្រទេសណាមួយរបស់ធនាគារស៊ិនហាន ឬសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារស៊ិនហាន មានកិច្ចព្រមព្រៀងដែលតម្រូវឱ្យបង្ហាញព័ត៌មាន ឬគណនីរបស់អតិថិជន ថាតើការ

បង្ហាញនេះត្រូវបានធ្វើឡើងដោយផ្ទាល់ដោយធនាគារស៊ិនហាន ឬតាមរយៈសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុដ៏
ទៃផ្សេងទៀត។

១៥.៣ ម្ចាស់ប័ណ្ណក៏បានយល់ព្រម និងទទួលស្គាល់ផងដែរថា រាល់សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារស៊ិន
ហាន អាចធ្វើព័ត៌មានខាងលើទៅភាគីណាមួយទៀត ដែលយោងទៅតាមការបញ្ជាក់ខាងលើ ដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត
ឱ្យបង្ហាញព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវ បើទោះបីជាគោលការណ៍អាជីវកម្មរបស់ភាគីនោះស្ថិតនៅក្រៅប្រទេសពីម្ចាស់ប័ណ្ណក៏
ដោយ ដោយព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវបានដាក់បង្ហាញនឹងត្រូវបានប្រមូល រក្សាទុក ដំណើរការ ឬប្រើប្រាស់ដោយភាគី
នោះទាំងស្រុង ឬផ្នែកណាមួយនៅឯក្រៅប្រទេសពីម្ចាស់ប័ណ្ណ។

១៦. ការប្រឆាំងការលាងសម្អាតប្រាក់

១៦.១ ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមអនុវត្តសិទ្ធិនិងកាតព្វកិច្ចរបស់ខ្លួនក្រោមកិច្ចព្រមព្រៀងប័ណ្ណឥណទាន និង/ឬខនិង
លក្ខខណ្ឌប្រើប្រាស់នេះ ស្របទៅតាមគោលការណ៍នៃការប្រឆាំងការលាងសម្អាតប្រាក់ដែលអាចអនុវត្តបាន
ទាំងស្រុង។ ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែផ្តល់ជូនមកកាន់ធនាគារស៊ិនហានភ្លាមៗនូវរាល់ព័ត៌មាន និងឯកសារនានាដែល
ស្ថិតនៅក្នុងការកាន់កាប់ សិទ្ធិប្បាបាល ឬការគ្រប់គ្រងដោយសមហេតុផលដែលតម្រូវដោយធនាគារស៊ិនហាន
ដើម្បីឱ្យធនាគារធ្វើការអនុវត្តទៅតាមច្បាប់ ឬតាមបទប្បញ្ញត្តិការប្រឆាំងការលាងសម្អាតប្រាក់។

១៦.២ ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមអោយ ធនាគារស៊ិនហានអាចធ្វើការបង្ហាញព័ត៌មានណាមួយដែលទាក់ទងទៅនឹង
ម្ចាស់ប័ណ្ណ ទៅអង្គការអនុវត្តច្បាប់ ទីភ្នាក់ងារនិយតកម្ម ឬតុលាការដែលតម្រូវដោយច្បាប់ជាធរមានណាមួយ។

១៦.៣ បញ្ញត្តិផ្សេងទៀតដែលផ្ទុយពីការចែងនៅក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងប័ណ្ណឥណទាន ធនាគារស៊ិនហានមិនមាន
កាតព្វកិច្ចធ្វើ ឬលុបចោលដើម្បីធ្វើអ្វីមួយឡើយ ប្រសិនបើមានភាពចាំបាច់ ឬសមហេតុផល ដែលជាការរំលោភ
លើការប្រឆាំងការលាងសម្អាតប្រាក់។

១៧. ការរក្សាការសម្ងាត់

ធនាគារស៊ិនហាន និងម្ចាស់ប័ណ្ណធ្វើការអនុវត្តដើម្បីបង្ហាញនូវរាល់ព័ត៌មាន ទាក់ទងទៅនឹងការសន្និដ្ឋានណា
មួយ និងការអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងទៅកាន់ភាគីទីបីណាមួយ លើកលែងតែករណីនេះមានភាពចាំបាច់ក្នុងកាលៈ
ទេសៈ ដែលទាក់ទងនឹងដំណើរការប័ណ្ណ និងប្រតិបត្តិការ ឬក្នុងករណីដែលមានចែងដោយច្បាប់។

១៨. សំណង

ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមដោយគ្មានលក្ខខណ្ឌក្នុងការជាកតិន័យ និងទូទាត់សងធនាគារ រាល់ការទាមទារ តម្រូវការ
សកម្មភាព បំណុល ការចំណាយ ការបាត់បង់ ឬការចំណាយណាមួយ ដែលធនាគារអាចជួបប្រទះ ពីប្រតិបត្តិ
ការនៃប័ណ្ណ និងការបំពានណាមួយដោយម្ចាស់ប័ណ្ណ។ នេះរាប់បញ្ចូលទាំងកំហុសណាមួយ កើតឡើងដោយ
ម្ចាស់ប័ណ្ណ ដើម្បីធានាថាមានវិធានការណ៍ដើម្បីការពារការប្រើប្រាស់ប័ណ្ណដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។

១៩. លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗទៀត

ម្ចាស់ប័ណ្ណយល់ព្រមថា ធនាគារស៊ិនហានអាចធ្វើការកែប្រែនិងលក្ខខណ្ឌនេះនៅពេលណាមួយក៏បាន, ទាំង តម្លៃនិងថ្លៃសេវា, ខនិងលក្ខខណ្ឌទូទៅ រួមទាំងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗទៀត រួមទាំងសេវាកម្មដែលមានការពាក់ព័ន្ធ ជាមួយប័ណ្ណ។ ធនាគារស៊ិនហាន នឹងធ្វើការជូនដំណឹងដល់ម្ចាស់ប័ណ្ណក្នុងលក្ខណៈដ៏ត្រឹមត្រូវដែលសម្រេច ដោយធនាគារស៊ិនហាន។ ខនិងលក្ខខណ្ឌដែលបានកែសម្រួល នឹងត្រូវចូលជាធរមាន ចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទ ដូចដែលមានចែងក្នុងសេចក្តីជូនដំណឹងនេះ ប៉ុន្តែមិនត្រូវលឿនជាងរយៈពេលប្រាំពីរ(០៧)ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃជូន ដំណឹងនោះទេ។ ប្រសិនបើម្ចាស់ប័ណ្ណមិនយល់ស្របទៅនឹងខនិងលក្ខខណ្ឌនេះ ដែលបានកែសម្រួលណាមួយ ម្ចាស់ប័ណ្ណអាចបញ្ឈប់ប័ណ្ណដោយអនុលោមតាមក្នុងរយៈពេលប្រាំពីរ(០៧) ថ្ងៃចាប់ពីថ្ងៃបានជូនដំណឹង។ ក្នុង ករណីដែលម្ចាស់ប័ណ្ណមិនបានបញ្ឈប់ប័ណ្ណក្នុងអំឡុងពេលណាមួយ នោះបានន័យថាម្ចាស់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ និងយល់ព្រមទទួលយកការកែប្រែមួយនេះ។

២០. ការទទួលយកប័ណ្ណ

ម្ចាស់ប័ណ្ណត្រូវតែចុះហត្ថលេខាលើបន្ទះហត្ថលេខានៅផ្នែកខាងក្រោយប័ណ្ណ នៅពេលដែលអ្នកទទួលបានប័ណ្ណ ពីសាខាធនាគារស៊ិនហាន និងទទួលយកខនិងលក្ខខណ្ឌក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ។

២១. ការគ្រប់គ្រងដោយច្បាប់

ខនិងលក្ខខណ្ឌនេះគ្រប់គ្រងដោយច្បាប់នៃប្រទេសកម្ពុជា។ រាល់ប្រតិបត្តិការវិវាទដែលមិនអាចដោះស្រាយបាន នឹងត្រូវបញ្ជូនទៅតុលាការនៃប្រទេសកម្ពុជា។ វិវាទនឹងត្រូវបញ្ជូន និងដោះស្រាយដោយក្រុមប្រឹក្សាអាជ្ញាកណ្តាល នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ទាក់ទងនឹងបញ្ហាវិវាទ សុពលភាព និងការបញ្ឈប់នៃវិវាទ។ ធនាគារស៊ិនហាន នឹងប្រើប្រាស់ទាំងភាសាខ្មែរ និងភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការសម្រេចសេចក្តី។