



# លក្ខខណ្ឌ និង ខ្សែចងទូទៅ

ខែ មករា ឆ្នាំ 2026

រៀបរៀងដោយ នាយកដ្ឋានឥណទានខ្នាតតូច

# មាតិកា

|   |    |
|---|----|
| មាត្រា ១. វិសាលភាពនៃការអនុវត្ត.....                             | 3  |
| មាត្រា ២. ការធ្វើប្រតិបត្តិការដោយប្រើឈ្មោះពិត.....              | 3  |
| មាត្រា ៣. ទីកន្លែងនៃការធ្វើប្រតិបត្តិការ.....                   | 4  |
| មាត្រា ៤. បែបបទក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការ.....                   | 4  |
| មាត្រា ៥. ការរាយការណ៍នៃមុខងាររបស់គ្រា និងលេខសម្ងាត់គណនី.....    | 4  |
| មាត្រា ៦. ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ.....                               | 5  |
| មាត្រា ៧. សុពលភាពនៃប្រាក់បញ្ញើ.....                             | 5  |
| មាត្រា ៨. ការមិនគោរពនូវឧបករណ៍.....                              | 6  |
| មាត្រា ៩. អត្រាការប្រាក់.....                                   | 6  |
| មាត្រា ១០. គណនីអសកម្ម.....                                      | 7  |
| មាត្រា ១១. លក្ខខណ្ឌតម្រូវសម្រាប់បញ្ចប់ ឬដកប្រាក់.....           | 7  |
| មាត្រា ១២. ការកំណត់អត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជន និងការផ្ទៀងផ្ទាត់..... | 8  |
| មាត្រា ១៣. ពេលវេលានៃការដកប្រាក់.....                            | 9  |
| មាត្រា ១៤. ការធានា.....   | 9  |
| មាត្រា ១៥ . រាយការណ៍អំពីឧប្បត្តិហេតុ និងការផ្លាស់ប្តូរ.....     | 10 |
| មាត្រា ១៦. ការស្នើសុំធ្វើសៀវភៅគណនី និងកាតឡើងវិញ.....            | 10 |
| មាត្រា ១៧. វិធីសាស្ត្រ និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេចក្តីជូនដំណឹង.....     | 10 |
| មាត្រា ១៨. សំណង.....  | 11 |
| មាត្រា ១៩. កំរៃសេវា.....  | 12 |
| មាត្រា ២០. ការកែតម្រូវកំហុស.....                                | 13 |
| មាត្រា ២១. ការពារការសម្ងាត់នៃការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ.....            | 13 |
| មាត្រា ២២. អាទិភាពនៃការអនុវត្តលក្ខខណ្ឌនិងខ្លឹមសារ.....          | 13 |
| ប្រការ ២៣ អតិភាពនៃការអនុវត្តន៍លក្ខខណ្ឌ.....                     | 14 |
| មាត្រា ២៤. ការបដិសេធ.....                                       | 14 |
| មាត្រា ២៥. ការបញ្ចប់ និង ការផ្អាក.....                          | 14 |

## លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅ

**លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅ** នៃរាល់ប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើ "លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅ" ត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីជួយសម្រួលដល់ការធ្វើប្រតិបត្តិការ និងភាពត្រឹមត្រូវនៃប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើដើម្បីលើកកម្ពស់ដើម្បីសម្របសម្រួលដល់ភាពសមស្រប និងផលប្រយោជន៍ រវាង **ធនាគារ ស៊ីនហាន (ខេមបូឌា) ម.ក** "ធនាគារ" និងអតិថិជនរបស់ខ្លួនដោយផ្អែកលើការជឿទុកចិត្តគ្នាទៅវិញទៅមក។

ធនាគារត្រូវរក្សាទុកច្បាប់ចម្លងនៃលក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅនៅការិយាល័យរបស់ធនាគារ ដើម្បីអោយអតិថិជនអាចពិនិត្យមើលឡើងវិញក្នុងអំឡុងពេលម៉ោងធ្វើការរបស់ធនាគារ ឬស្នើសុំច្បាប់ចម្លងនេះ។

### មាត្រា ១. វិសាលភាពនៃការអនុវត្ត

លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅត្រូវអនុវត្តចំពោះប្រតិបត្តិការរវាងធនាគារ និងអតិថិជនជាមួយនឹងគណនីប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការ ទោះបីយ៉ាងណាក៏ដោយ វានឹងមានលក្ខខណ្ឌបន្ថែមទៀតដូចជា លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌតាមប្រភេទនៃគណនី និងសេវាកម្មនីមួយៗ ឬលក្ខខណ្ឌដែលបញ្ជាក់ដោយច្បាប់ពាក់ព័ន្ធ ឬលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ និងលក្ខខណ្ឌដែលបានព្រមព្រៀងដោយអតិថិជនជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។ ប្រសិនបើមានភាពមិនស្របគ្នារវាង លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌទូទៅនេះ និង លក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌតាមប្រភេទនៃគណនី និងសេវាកម្មនីមួយៗ នោះលក្ខខណ្ឌ និង ខ័ណ្ឌតាមប្រភេទនៃគណនី និងសេវាកម្មនីមួយៗនឹងត្រូវបានអនុវត្ត។

### មាត្រា ២. ការធ្វើប្រតិបត្តិការដោយប្រើឈ្មោះពិត

ក្រោមច្បាប់របស់ធនាគារជាតិកម្ពុជា ស្តីពីការប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ និង ហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម (រាប់បញ្ចូលទាំងអ្នកចុះហត្ថលេខាដែលមានការអនុញ្ញាត និងបុគ្គលពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងគណនី)

១. អតិថិជនត្រូវប្រើឈ្មោះពិតរបស់ខ្លួនសម្រាប់ការធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើណាមួយ។

២. ធនាគារអាចតម្រូវអោយអតិថិជនបង្ហាញ ឬផ្តល់ឯកសារមានសុពលភាពដែលបញ្ជាក់ពីឈ្មោះពិតរបស់ខ្លួន ដូចជា (អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ)/ លិខិតឆ្លងដែន សំរាប់បុគ្គល ឬវិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីបុគ្គល ឬអាជីវកម្មដែលចេញដោយអង្គការមានសមត្ថកិច្ច ឬឯកសារចាំបាច់ផ្សេងៗ ដើម្បីបញ្ជាក់ពីអត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជន ហើយអតិថិជនត្រូវអនុវត្តតាម

### **មាត្រា ៣. ទីកន្លែងនៃការធ្វើប្រតិបត្តិការ**

រាល់ការធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើទាំងអស់ត្រូវធ្វើឡើងនៅសាខារបស់ធនាគារដែលបានបើកគណនីសម្រាប់អតិថិជន “សាខាបើកដំណើរការ”។ ការផ្តល់នេះសំរាប់អតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើណាមួយ គ្រប់សាខាទាំងអស់របស់ធនាគារ ឬស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗតាមរយៈម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ “ATM” សេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទ ឬអ៊ីនធឺណិត “សេវាកម្មអនឡាញ” ដូចដែលបានកំណត់ដោយធនាគារ។

### **មាត្រា ៤. បែបបទក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការ**

អតិថិជនមានសិទ្ធិធ្វើប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដោយប្រើប្រាស់សៀវភៅធនាគារ ឬដោយគ្មានសៀវភៅធនាគារជាមួយនឹងលក្ខខណ្ឌនៃការបើកគណនីដោយគ្មានសៀវភៅធនាគារ (រួមទាំងឯកសារសមមូលដូចជា វិញ្ញាបនបត្រនៃការដាក់ប្រាក់បញ្ញើជាដើម), ល, ដែលត្រូវបានអនុវត្តដូចគ្នា។, ចំពោះទម្រង់បែបបទ ឬមូលប្បទានប័ត្រដែលផ្តល់ដោយធនាគារ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ អតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការដោយគ្មានសៀវភៅធនាគារនៅពេលដែល i) ការដាក់ប្រាក់ចូលទៅក្នុងគណនី ii) កិច្ចព្រមព្រៀងផ្ទេរប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ ឬ iii) ប្រតិបត្តិការត្រូវបានធ្វើឡើងសមស្របតាមកិច្ចព្រមព្រៀងលើការប្រើប្រាស់តាមរយៈសេវាកម្មអនឡាញ ដោយអតិថិជនបានបញ្ជាក់ពីអត្តសញ្ញាណរបស់ខ្លួន ការផ្ទៀងផ្ទាត់ឈ្មោះ។ល។ ដោយយោងទៅតាម “ប្រតិបត្តិការដោយគ្មានសៀវភៅធនាគារ” ។

### **មាត្រា ៥. ការរាយការណ៍នៃមុខងាររបស់ត្រា និងលេខសម្ងាត់គណនី**

១. នៅពេលដែលអតិថិជនធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើជាមួយធនាគារ អតិថិជនត្រូវផ្តល់ទៅធនាគារនូវត្រា ឬហត្ថលេខា លេខសម្ងាត់គណនី “លេងកូដសំងាត់” ឈ្មោះ ឈ្មោះក្រុមហ៊ុន ឈ្មោះតំណាងឬ ឈ្មោះភ្នាក់ងារ អាសយដ្ឋាន និងព័ត៌មានផ្សេងៗដែលចាំបាច់សម្រាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើ។
២. ប្រសិនបើអតិថិជនមិនអាចអញ្ជើញមកធនាគារបានទេ អតិថិជនអាចចុះលេខកូដសំងាត់ តាមរយៈអនឡាញ យោងទៅតាមមុខងារនៃកម្មវិធីដែលបានបញ្ជាក់ដោយធនាគារ មុនពេលប្រតិបត្តិការដំបូងជាមួយធនាគារ។
៣. អតិថិជនអាចផ្តល់ឈ្មោះព្រមទាំងត្រា ឬហត្ថលេខាក្នុងពេលដំណាលគ្នា ឬចុះឈ្មោះនិងត្រា ឬហត្ថលេខានៅពេលក្រោយក៏បាន។

## មាត្រា ៦. ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ

១. អតិថិជនអាចដាក់ប្រាក់បញ្ញើចូលទៅក្នុងគណនីជាសាច់ប្រាក់ ឬជាមូលប្បទានប័ត្រ កំណត់សំគាល់ដោយឧបករណ៍ផ្សេងៗ "ឧបករណ៍" ដែលអាចប្រមូលបានភ្លាមៗ។
២. អតិថិជនអាចដាក់ប្រាក់បញ្ញើចូលក្នុងគណនីតាមរយៈការផ្ទេរប្រាក់តាមគណនី (ឧទាហរណ៍ អតិថិជនដាក់ប្រាក់ទៅក្នុងគណនីនៅសាខាផ្សេងក្រៅពីសាខាដែលបានបើកគណនី ភាគីទីបីដាក់ប្រាក់ចូលទៅក្នុងគណនីសាខាផ្សេងក្រៅពីសាខាដែលបានបើកគណនី ភាគីទីបីធ្វើការដាក់ប្រាក់ចូលទៅក្នុងគណនីរបស់អតិថិជនតាមរយៈសាខាបើកគណនី សាខាផ្សេងៗ ឬស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗ) ដោយការផ្ទេរគណនី (ពោលគឺការដាក់ប្រាក់ពីគណនីមួយទៀតទៅគណនីរបស់អតិថិជន) ជាសាច់ប្រាក់ ឬតាមឧបករណ៍។
៣. នៅពេលដែលធ្វើប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ អតិថិជនត្រូវបំពេញនៅគ្រប់នីតិវិធីចាំបាច់មួយចំនួនសំរាប់ការទូទាត់ឧបករណ៍សំរាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់បញ្ញើដូចជាការបំពេញចន្លោះ ការយល់ព្រម ឬការចុះហត្ថលេខា ឬត្រានៅពេលទទួល ហើយធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបំពេញនៅនីតិវិធីដូចបានរៀបរាប់ខាងលើ ជំនួសអតិថិជនឡើយ។
៤. ក្នុងករណីឧបករណ៍ដែលដាក់ប្រាក់បញ្ញើជាមូលប្បទានប័ត្រ ឬក្រដាសប្រាក់ ធនាគារត្រូវគោរពតាមចំនួនដែលបានបញ្ជាក់លើមូលប្បទានប័ត្រ ឬក្រដាសប្រាក់នោះ។

## មាត្រា ៧. សុពលភាពនៃប្រាក់បញ្ញើ

១. នៅពេលដែលដាក់ប្រាក់បញ្ញើត្រូវបានធ្វើឡើងស្របតាមមាត្រា ៦ ខាងលើ ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើមានសុពលភាពក្នុងរយៈពេលដូចខាងក្រោម៖
  - ក). ក្នុងករណីដាក់ប្រាក់បញ្ញើជាសាច់ប្រាក់៖ នៅពេលដែលធនាគារបានទទួលសាច់ប្រាក់ និងមានបញ្ជាក់បង្កាន់ដៃផ្ទាល់ជាមួយ។
  - ខ). ក្នុងករណីដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមគណនីផ្ទេរប្រាក់ ឬការផ្ទេរសាច់ប្រាក់តាមគណនី៖ នៅពេលដែលធនាគារបានបំពេញការដាក់ប្រាក់នៅក្នុងសៀវភៅដាក់ប្រាក់បញ្ញើ។
  - គ). ក្នុងករណីដាក់ប្រាក់បញ្ញើ ឬគណនីផ្ទេរប្រាក់ដោយប្រើជាមួយឧបករណ៍៖ នៅពេលដែលធនាគារដាក់ឧបករណ៍ទូទាត់តាមរយៈសភាពទាត់ និងបញ្ជាក់ពីការទូទាត់ឧបករណ៍បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់នៃការបញ្ជូនត្រលប់នៃឧបករណ៍ដោយមិនអាចធ្វើការទូទាត់បាន។ ហើយបានបញ្ជាក់ថាឧបករណ៍អាចធ្វើការទូទាត់ហើយបានបញ្ចូលទៅក្នុងគណនីនៅថ្ងៃតែមួយ។

២. ទោះបីចំនុច គ) នៃកថាខណ្ឌទី ១ ខាងលើក៏ដោយ ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើនឹងមានសុពលភាពនៅពេលដែលធនាគារបានបំពេញការដាក់ប្រាក់បញ្ញើទៅក្នុងសៀវភៅ ក្នុងករណីដែលធនាគារបានបញ្ជាក់ថាឧបករណ៍នោះជាមូលប្បទានប័ត្ររបស់ធនាគារ ហើយឧបករណ៍នោះនឹងត្រូវបានការយល់ព្រមជាមួយនិងការធ្វើបទបង្ហាញដោយគ្មានការជូនដំណឹងអំពីមូលហេតុនៃការបញ្ជូនត្រលប់។

៣. លុះត្រាតែមានហេតុផលសមស្រប ដែលតម្រូវអោយធនាគារធ្វើការបញ្ជាក់ភ្លាមៗ ឬធ្វើការបញ្ចូលប្រាក់បញ្ញើតាមកថាខណ្ឌទី១ និង ទី២។

## **មាត្រា ៨. ការមិនគោរពនូវឧបករណ៍**

១. ក្នុងករណីដែលឧបករណ៍ដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមមាត្រា ៦ កថាខណ្ឌទី ១ មិនអាចធ្វើការទូទាត់បាន ធនាគារនឹងត្រូវដកចំនួនទឹកប្រាក់ចេញពីគណនីនៅលើសៀវភៅប្រាក់បញ្ញើហើយធ្វើការជូនដំណឹងដល់អតិថិជន (ក្នុងករណីដែលការដាក់ប្រាក់ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមិនប្រើសៀវភៅធនាគារ, ទៅកាន់អ្នកស្នើសុំដាក់ប្រាក់បញ្ញើ)។ ដោយផ្ដោតទៅលើមូលហេតុដែលមិនអាចទំនាក់ទំនងបានតាមទូរស័ព្ទដែលធនាគារមិនអាចធ្វើការជូនដំណឹងបាន ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវឡើយ។

២. តាមការស្នើសុំរបស់អតិថិជន (ក្នុងករណីដាក់ប្រាក់ដោយមិនមានប្រើប្រាស់សៀវភៅធនាគារ, ទៅកាន់អ្នកស្នើសុំដាក់ប្រាក់បញ្ញើ) សាខារបស់ធនាគារដែលទទួលបានការដាក់ប្រាក់បញ្ញើត្រូវប្រគល់មកវិញនូវឧបករណ៍ដែលមិនអាចធ្វើការទូទាត់ ដោយមិនមានវិធានការណាមួយដើម្បីការពារសិទ្ធិក្នុងការទាមទារមកវិញឡើយ។ ធនាគារអាចប្រគល់ឧបករណ៍មិនអាចធ្វើការទូទាត់ដល់ម្ចាស់មូលប្បទានប័ត្រនៃឧបករណ៍បែបនេះ។

## **មាត្រា ៩. អត្រាការប្រាក់**

១. អត្រាការប្រាក់ត្រូវគណនាជាប្រាក់ដុល្លារអាមេរិក និងប្រាក់រៀលតាមអត្រាការប្រាក់ដែលកំណត់ដោយធនាគារ សម្រាប់រយៈពេលដាក់ប្រាក់បញ្ញើស្របតាមកិច្ចព្រមព្រៀង ឬសម្រាប់ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃការដាក់ប្រាក់បញ្ញើដែលមានប្រសិទ្ធភាព (ក្នុងករណីមូលប្បទានប័ត្ររបស់ធនាគារ ឬមូលប្បទានប័ត្ររបស់ធនាគារផ្សេងទៀត) ដូចដែលបានចែងក្នុងមាត្រា ៧ ដល់កាលបរិច្ឆេទភ្លាមៗមុនថ្ងៃដកប្រាក់។

២. ធនាគារត្រូវរក្សាទុក ឬប្រកាសតាមបណ្តាញព័ត៌មានរបស់ធនាគារ រួមមានបរិវេនរបស់ធនាគារ នូវបច្ចុប្បន្នភាពនៃអត្រាការប្រាក់ដែលអនុវត្តចំពោះប្រភេទគណនីនីមួយៗ។

៣. ក្នុងករណីដែលអត្រាការប្រាក់ត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរដោយអនុលោមតាមកថាខណ្ឌទី ២ ខាងលើ អត្រាការប្រាក់ថ្មីទាក់ទងនឹងគណនីប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការ ត្រូវអនុវត្តចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃការផ្លាស់ប្តូរនេះ ចំណែកអត្រាការប្រាក់នៅកាលបរិច្ឆេទនៃកិច្ចព្រមព្រៀងដាក់ប្រាក់បញ្ញើនឹងត្រូវបានអនុវត្តទៅតាមរយៈពេលដាក់ប្រាក់សម្រាប់គណនីប្រាក់បញ្ញើមានកាលកំណត់ និងគណនីសន្សំប្រចាំខែមានរយៈពេលកំណត់។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ចំពោះគណនីប្រាក់បញ្ញើដែលផ្តល់ជូនអត្រាការ

ប្រាក់បន្ថែម អត្រាការប្រាក់ថ្មីដោយរួមបញ្ចូលនឹងអត្រាការប្រាក់បន្ថែម ត្រូវអនុវត្តចាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនៃលក្ខខណ្ឌដែលបានបំពេញដោយអនុលោមតាមកិច្ចព្រមព្រៀងដែលពាក់ព័ន្ធ។

៤. អត្រាការប្រាក់ត្រូវបានគណនាជារៀងរាល់ថ្ងៃ (360 ថ្ងៃ) គិតចាប់ពីថ្ងៃដាក់ប្រាក់បញ្ញើរហូតដល់ថ្ងៃទូទាត់ការប្រាក់ យ៉ាងណាមិញ ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើធ្វើឡើងដោយមូលប្បទានប័ត្រ ជាដើម ត្រូវបានគិតចាប់ពីថ្ងៃដែលបានទូទាត់រួចរាល់។

៥. អត្រាការប្រាក់ដែលទទួលបាន របស់អតិថិជនគឺស្ថិតក្រោមការកាត់ពន្ធទុក និង/ឬពន្ធដែលអាចត្រូវបានប្រមូលពីពេលមួយទៅពេលមួយដោយអនុលោមតាម "ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពន្ធកម្ពុជា" ដែលអាចអនុវត្តបាន។

## **មាត្រា ១០. គណនីអសកម្ម**

ប្រសិនបើគណនីដែលមិនមានប្រតិបត្តិការសម្រាប់ចាប់ពីរយៈពេល ១២ ខែ ឡើងទៅ (មិនរាប់បញ្ចូលប្រតិបត្តិការតាមរយៈប្រព័ន្ធធនាគារ) គណនីនឹងត្រូវបានចាត់ចូលជា គណនីអសកម្ម ហើយធនាគារមានសិទ្ធិដូចខាងក្រោម៖

១. មិនអនុញ្ញាតឱ្យមានការដាក់ ឬដកប្រាក់ចូលក្នុង/គណនី លុះត្រាតែស្ថានភាពគណនីនោះត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរពី "គណនីអសកម្ម" មកជា "គណនីធម្មតា"។ ម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ តម្រូវមកកាន់ធនាគារដើម្បីស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរស្ថានភាពគណនីទៅជា "គណនីធម្មតា" ជាមួយនឹងឯកសារតម្រូវដែលមានសុពលភាព ដូចបានចែងក្នុងគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ធនាគារ។

២. ធនាគារនឹងគិតកម្រៃសេវាប្រចាំឆ្នាំ បន្ទាប់ពីចាត់ចូលជា គណនីអសកម្ម ហើយសមតុល្យនៃគណនីអសកម្មនឹងត្រូវគិតកម្រៃសេវាប្រចាំឆ្នាំរហូតដល់សមតុល្យ ០ (សូន្យ)។ បន្ទាប់មករយៈពេល 5 (ប្រាំ) ឆ្នាំក្រោយ វានឹងបិទដោយស្វ័យប្រវត្តិដោយមិនមានការជូនដំណឹងទុកជាមុន។

៣. ធនាគារនឹងផ្ទេរសមតុល្យសាច់ប្រាក់នៃគណនីរបស់អតិថិជនដែលបានចាត់ចូលជា គណនីអសកម្ម រយៈពេល ១០ ឆ្នាំជាប់ៗគ្នាទៅឱ្យធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ដោយមិនមានការជូនដំណឹងបន្ថែម ស្របតាមច្បាប់ស្តីពីគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ។

## **មាត្រា ១១. លក្ខខណ្ឌតម្រូវសម្រាប់បញ្ចប់ ឬដកប្រាក់**

១. ដើម្បីធ្វើការដកប្រាក់ ប្រាក់ដើម ឬការប្រាក់ពីក្នុងគណនីប្រាក់បញ្ញើ ឬបិទគណនីប្រាក់បញ្ញើ អតិថិជនត្រូវធ្វើការស្នើសុំជាលាយលក្ខណ៍អក្សរសម្រាប់ការដកប្រាក់ ឬបិទគណនីប្រាក់បញ្ញើ ជាមួយនឹងការផ្តល់លេខកូដសំងាត់ និងព័ត៌មានចាំបាច់ដែលបានបញ្ជាក់ចំពោះធនាគារ ឬបញ្ចូលក្នុងម៉ាស៊ីន PIN-PAD និងត្រា ឬហត្ថលេខាដែលបានចុះបញ្ជីនៅធនាគារភ្ជាប់មកជាមួយផង។

២. ដើម្បីធ្វើការដកប្រាក់ ប្រាក់ដើម ឬការប្រាក់ពីក្នុងគណនីប្រាក់បញ្ញើ ទៅក្នុងគណនីតាមរយៈការផ្ទេរប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ ឬតាមសេវាកម្មអនុញ្ញាត អតិថិជនត្រូវតែអនុវត្តតាមលក្ខខណ្ឌ និង ខ្លឹមសារសំរាប់សេវាកម្មអនុញ្ញាតដែលបានកំណត់។

៣. ម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ អាចស្នើសុំបញ្ចប់/បិទដោយការទៅកាន់ធនាគារផ្ទាល់ជាមួយនឹងឯកសារពាក់ព័ន្ធដែលមានសុពលភាពដូចបានចែងក្នុងគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ធនាគារ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ គណនីប្រាក់បញ្ញើមានរយៈពេលកំណត់ និងគណនីប្រាក់បញ្ញើប្រចាំខែមានរយៈពេលកំណត់ ដែលបើកតាមអនុញ្ញាតបញ្ចប់/បិទតាមអ៊ីនធឺណិត ឬអញ្ជើញទៅធនាគារក៏បាន។

៤. សម្រាប់ការបញ្ចប់/បិទដែលទាក់ទងជាមួយលក្ខខណ្ឌ និង ខ្លឹមសារនៃគណនីរួមនឹងអនុវត្តស្របតាមលក្ខខណ្ឌនៃគណនីរួមផងដែរ។

៥. នៅពេលបិទគណនី អតិថិជនត្រូវផ្តល់ជូនធនាគារនូវរាល់៖

- ក). កាតដែលបានដំណើរការក្នុងគណនី (រួមទាំងកាតណាមួយដែលចេញឱ្យម្ចាស់ប័ណ្ណបន្ថែម)
- ខ). មូលប្បទានប័ត្រដែលមិនបានប្រើ (សម្រាប់គណនីចរន្ត)
- គ). សៀវភៅធនាគារ/វិញ្ញាបនបត្រ (ប្រសិនបើមាន)

## **មាត្រា ១២. ការកំណត់អត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជន និងការផ្ទៀងផ្ទាត់**

១. អតិថិជនត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានលំអិត មុនពេលបើកគណនីប្រាក់បញ្ញើណាមួយ ឬស្នើសុំប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារនានា។

២. អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងទៅធនាគារឱ្យបានឆាប់រហ័សដែលអាចធ្វើបានអំពីការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មាន ដូចជាការផ្លាស់ប្តូរហត្ថលេខា/ត្រា អាសយដ្ឋាន ឬព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន ឬក្រុមហ៊ុន។ ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលកើតឡើងដោយអតិថិជន ទាក់ទងនឹងការផ្លាស់ប្តូរដែលមិនបានជូនដំណឹងដល់ធនាគារពីម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិតាមរយៈការទៅកាន់ធនាគារនោះទេ។

៣. ធនាគារអាចបដិសេធ ឬដាក់កំហិតលើប្រតិបត្តិការធនាគារសម្រាប់បុគ្គលដែលកំណត់គោលដៅនៃទណ្ឌកម្មណាមួយដោយផ្អែកលើបញ្ជីទណ្ឌកម្មដែលសមស្រប និងបានអនុវត្តបានចំពោះប្រទេសកម្ពុជា និងបញ្ជីទណ្ឌកម្មដែលអនុម័តដោយធនាគារ។ ប្រសិនបើអតិថិជនជាអ្នកតំណាងស្របច្បាប់របស់អង្គភាពណាមួយត្រូវបានទទួលទណ្ឌកម្ម ធនាគារនឹងផ្អាក ឬបិទគណនី និងបញ្ឈប់រាល់ប្រតិបត្តិការភ្លាមៗ។ នៅពេលដែលគណនីមួយត្រូវបានផ្អាក ឬបិទ ធនាគារនឹងរាល់បណ្តាញរបស់ធនាគារ និងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការបាត់បង់ណាមួយឡើយ អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ ឬបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធអាចទទួលរងនូវការខូចខាត។

៤. នៅក្រោមច្បាប់របស់ធនាគារជាតិកម្ពុជា ស្តីពី "ការប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម" ធនាគារតម្រូវអោយកំណត់អត្តសញ្ញាណអតិថិជន (ម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ ឬបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធ)។ ធនាគារអាចស្នើសុំអតិថិជនផ្តល់ឯកសារបញ្ជាក់ដូចជា អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណដើម និងឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀតសំរាប់បញ្ជាក់ពីអត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិ



ជន។ ប្រសិនបើអតិថិជន (ម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ ឬបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធ) មិនត្រូវបានកំណត់អត្តសញ្ញាណបាប ដោយអនុលោមតាមច្បាប់ជាធរមាន ឬមិនបានបំពេញតាមការស្នើសុំណាមួយរបស់ធនាគារ ធនាគារនឹងមានសិទ្ធិចាត់វិធាន ការណាមួយដែលត្រូវបានអនុញ្ញាតក្រោមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា រួមទាំងការបិទគណនីផងដែរ។

៥. អតិថិជនទទួលយល់ព្រមអោយធនាគារដាក់កំហិតលើប្រតិបត្តិការធនាគារណាមួយចំពោះគណនី ក្នុងករណីដែល ធនាគារមិនអាចទាក់ទងអតិថិជនតាមរយៈព័ត៌មានដែលបានផ្តល់មកកាន់ធនាគាររួមមាន លេខទូរស័ព្ទ អ៊ីមែល។ល។ ហើយអតិថិជនយល់ព្រមសងការខូចខាតទៅធនាគារដោយការដាក់កំហិតលើសកម្មភាពលើប្រតិបត្តិការធនាគារណាមួយ ដែលទាក់ទងនឹងគណនីរបស់អតិថិជន។

៦. អតិថិជន (ជនបរទេស) ត្រូវធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពនៃ "ស្ថានភាពស្នាក់នៅ (សុពលភាពទិដ្ឋាការ)" ជាមួយធនាគារ ក្នុងករណី "ស្ថានភាពស្នាក់នៅ (សុពលភាពទិដ្ឋាការ)" ដែលបានកត់ត្រាជាមួយធនាគារគឺជា "និវាសនជន" ហើយបន្ទាប់ពីផុតកំណត់ ដោយមិនបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពឡើងវិញនោះ ធនាគារនឹងចាត់ចូលជា "អនិវាសនជន"។ អតិថិជនអាចទៅកាន់ធនាគារដើម្បី ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពអំពី "ស្ថានភាពរស់នៅ" ជាមួយនឹងឯកសារពាក់ព័ន្ធដែលមានសុពលភាព បើមិនដូច្នោះទេអតិថិជនយល់ព្រម ថាអត្រាពន្ធទៅលើការប្រាក់នឹងត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរដោយស្វ័យប្រវត្តិតាម "ច្បាប់ស្តីពីសារពើពន្ធ" បន្ទាប់ពីសុពលភាពទិដ្ឋាការ ដែលបានកត់ត្រាជាមួយធនាគារបានផុតកំណត់។

### **មាត្រា ១៣. ពេលវេលានៃការដកប្រាក់**

១. ប្រាក់បញ្ញើនៅក្នុងគណនីដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការ "គណនីដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការ" អាចដកប្រាក់តាមតម្រូវ ការតាមការស្នើសុំរបស់អតិថិជន។

២. គណនីប្រាក់បញ្ញើមានរយៈកាលកំណត់ និងគណនីប្រាក់បញ្ញើប្រចាំខែមានរយៈកាលកំណត់ មានការកំណត់អាចដក ប្រាក់បានតាមការស្នើសុំរបស់អតិថិជននៅពេលណាក៏បាន មុន ឬក្រោយកាលកំណត់។

### **មាត្រា ១៤. ការធានា**

១. អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងទៅធនាគារជាមុន ឬទទួលបានការយល់ព្រមពីធនាគារ ក្នុងករណីមានការធានាលើប្រាក់បញ្ញើ។ ការធានានឹងមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតទេប្រសិនបើមានការហាមឃាត់ដោយច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន។

២. រាល់ការធានាលើប្រាក់បញ្ញើមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតសម្រាប់គណនីដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការនោះទេ។

### **មាត្រា ១៥ . រាយការណ៍អំពីឧប្បត្តិហេតុ និងការផ្លាស់ប្តូរ**

១. ក្នុងករណីមានការបាត់បង់ ការក្លែងបន្លំ ការបំផ្លិចបំផ្លាញ ឬការខូចខាតនៃសៀវភៅធនាគារ ត្រា កាត ឧបករណ៍ ឬពាក្យស្នើសុំ អតិថិជនត្រូវរាយការណ៍ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅកាន់ធនាគារភ្លាមៗ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ក្នុងករណីមានអាសន្ន ឬកាលៈទេសៈដែលមិនអាចជៀសវាងបាន អតិថិជនអាចជូនដំណឹងដល់ធនាគារតាមរយៈទូរសព្ទ ឬបណ្តាញអេឡិចត្រូនិក (សេវាធនាគារតាមទូរសព្ទ ឬអ៊ីនធឺណិត។ល។)។ ហើយអតិថិជនត្រូវធ្វើការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៅថ្ងៃចុងបញ្ចប់នៃការបន្ទាប់។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ លេខកូដសម្ងាត់គណនីនឹងត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរក្នុងករណីដែលអតិថិជនទៅកាន់ធនាគារដោយផ្ទាល់។ ចំពោះករណីនេះ ធនាគារនឹងផ្លាស់ប្តូរពាក្យសម្ងាត់គណនីតាមការស្នើសុំ ប្រសិនបើអតិថិជនបានផ្តល់ព័ត៌មានដូចជា លេខគណនី អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ/លិខិតឆ្លងដែន ឬឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ ឬហត្ថលេខាដែលត្រូវគ្នានឹងកំណត់ត្រារបស់ធនាគារ។
២. រាល់ព័ត៌មានដែលបានកត់ត្រាជាមួយធនាគារមានដូចជា អាសយដ្ឋាន លេខទូរសព្ទ អតិថិជនអាចផ្លាស់ប្តូរបានក្នុងករណីដែលអតិថិជនទៅកាន់ធនាគារដោយផ្ទាល់ដោយអនុលោមតាមនីតិវិធីដែលកំណត់ដោយធនាគារ។
៣. រាល់ការផ្លាស់ប្តូរដែលបានដែលបានកំណត់ក្នុងកថាខណ្ឌទី ១ និងទី ២ ខាងលើនឹងមានប្រសិទ្ធភាពបន្ទាប់ពីការផុតកំណត់នៃរយៈពេលដែលតម្រូវអោយមានការផ្លាស់ប្តូរ ឬការស្នើសុំដោយសមហេតុផលសម្រាប់ការចាត់វិធានការចាំបាច់ដូចជាការបញ្ចូលការផ្លាស់ប្តូរដោយធនាគារ។ ក្នុងករណីដែលធនាគារមិនបានចាត់វិធានការដោយសារកាលៈទេសៈមិនអាចជៀសវាងបានធនាគារត្រូវចាត់វិធានការបែបនោះជាបន្ទាន់បន្ទាប់ពីរកនៅដំណោះស្រាយនៅបញ្ហានោះបាន។
៤. ការលុបចោលរបាយការណ៍ក្រោមកថាខណ្ឌទី១ ខាងលើត្រូវធ្វើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយទៅកាន់ធនាគារ។

### **មាត្រា ១៦. ការស្នើសុំធ្វើសៀវភៅគណនី និងកាតឡើងវិញ**

ប្រសិនបើមានការបាត់បង់សៀវភៅធនាគារ ត្រា ឬកាត ត្រូវបានជូនដំណឹងដោយអនុលោមតាមមាត្រា ១៥ នោះធនាគារអាចចេញសៀវភៅធនាគារឡើងវិញ ហើយប្រតិបត្តិការនោះអាចធ្វើទៅបានលុះត្រាតែអនុវត្តនូវវិធានការចាំបាច់មួយចំនួន ដូចជាការបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជនជាមួយនឹងទម្រង់ពាក្យស្នើសុំជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

### **មាត្រា ១៧. វិធីសាស្ត្រ និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេចក្តីជូនដំណឹង**

១. រាល់ការជូនដំណឹងរបស់ធនាគារទៅកាន់អតិថិជនទាក់ទងនឹងបញ្ហាទូទៅដែលកើតឡើងពីការធ្វើប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើរួមទាំងការកែប្រែកំហុសណាមួយត្រូវធ្វើឡើងតាមលេខទូរសព្ទដែលបានកត់ត្រាដោយអតិថិជនជាមួយធនាគារ។ ក្នុងករណីអ្នកទទួលបានការជូនដំណឹងនោះមិនមែនជាអតិថិជនផ្ទាល់ (ម្ចាស់គណនីបុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ) ប៉ុន្តែមានហេតុផលសមស្រប

ក្នុងការជឿថាបុគ្គលនោះយល់ដឹងពីការជូនដំណឹងរបស់ធនាគារ ហើយនឹងបញ្ជូនបន្តទៅអតិថិជន(ម្ចាស់គណនីបុគ្គលដែលមានសិទ្ធិ) នូវសេចក្តីជូនដំណឹងនោះ ធនាគារត្រូវចាត់ទុកបានជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន។

២. រាល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពី បញ្ហាទូទៅដែលកើតឡើងពីប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើដែលធ្វើឡើងដោយធនាគារត្រូវចាត់ទុកថាបានទទួលបានបន្ទាប់ពីធ្វើតាមប្រអប់សារ លុះត្រាតែមានការចាំបាច់ណាមួយ ដែលមិនអាចជៀសវាងបានកើតឡើង។

៣. ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដូចជាការជូនដំណឹងអំពីការលុបចោលគណនីដោយធនាគារ និងត្រូវធ្វើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ហើយនឹងមានប្រសិទ្ធភាពនៅពេលដែលការជូនដំណឹងទៅដល់អតិថិជន។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយការផ្តល់នេះមិនអាចអនុវត្តបានទេ ប្រសិនបើជាភិក្ខុព្រមព្រៀងដាក់ប្រាក់ណាមួយនោះត្រូវបានបញ្ចប់នៅក្រោមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ ឬការខកខានណាមួយដោយសារតែការពន្យារពេលរបស់អតិថិជនក្នុងការរាយការណ៍ទៅធនាគារនូវការផ្លាស់ប្តូរណាមួយស្របតាមមាត្រា ១៦។

## **មាត្រា ១៨. សំណង**

១. ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវរាល់ការខាតបង់ដែលកើតឡើងដោយអតិថិជនដោយសារតែការក្លែងបន្លំ ការផ្លាស់ប្តូរ ឬការលួចត្រា ឬហត្ថលេខា ឬដោយសារប្រការផ្សេងៗ ប្រសិនបើធនាគារមានការទូទាត់ឬចាត់វិធានការផ្សេងៗ បន្ទាប់ពីបានផ្ទៀងផ្ទាត់ដោយប្រុងប្រយ័ត្នដោយមានការពិនិត្យមើលឃើញថា ត្រា ឬហត្ថលេខាលើពាក្យស្នើសុំដកប្រាក់/ទូទាត់ ឧបករណ៍ (រួមទាំងកំណត់ចំណាំ និងមូលប្បទានប័ត្រដែលបង្ហាញតាមរយៈសភាផាត់ទាត់) ឬការសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដូចគ្នាទៅនឹងគំរូត្រា ឬ ហត្ថលេខាដែលបានកត់ត្រាជាមួយធនាគារ ហើយលេខកូដសម្ងាត់គណនី នៅលើពាក្យស្នើសុំដកប្រាក់/ទូទាត់ ។ល។ ដូចគ្នាទៅនឹងលេខកូដដែលបានកត់ត្រាជាមួយធនាគារ។ ក្នុងករណីដែលធនាគារមានការទទួលយល់ដឹង ឬអាចមានការដឹងអំពីការក្លែងបន្លំ ការផ្លាស់ប្តូរ ឬការលួចត្រា ឬហត្ថលេខា ការផ្តល់នេះមិនត្រូវអនុវត្តឡើយ។

២. ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលកើតឡើងដោយអតិថិជនដោយសារការបង្ហាញព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុដូចជា លេខកូដសម្ងាត់គណនី ជាដើម ដោយសារមូលហេតុដែលមិនទាក់ទងនឹងធនាគារក្នុងការប្រើប្រាស់តាមរយៈសេវាកម្មអនឡាញ (ទូរស័ព្ទ និង សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត) អេធីអិម ជាដើម និងការផ្តល់ព័ត៌មានស្តីពីប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើ និងការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ។ល។

៣. ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់/ឬការខូចខាតដល់អតិថិជនដែលកើតឡើងពីការក្លែងបន្លំ ឬឧបទ្វីហេតុផ្សេងៗ ប្រសិនបើធនាគារបានអនុវត្តដោយប្រុងប្រយ័ត្នដើម្បីបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជននិង ដំណើរការផ្ទៀងផ្ទាត់អត្តសញ្ញាណ/លិខិតឆ្លងដែន ដើម្បីដកប្រាក់បញ្ញើ ឬដំណើរការប្រតិបត្តិការតាមសំណើរបស់អតិថិជន។ ធនាគារត្រូវទទួលបន្ទុកមួយផ្នែក ឬទាំងស្រុង ប្រសិនបើមានមូលហេតុដែលបណ្តាលមកពីការប្រព្រឹត្តដោយចេតនា ឬការធ្វេសប្រហែសរបស់ធនាគារ។

៤. ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលកើតឡើងដោយអតិថិជនដោយសារតែការក្លែងបន្លំ ការផ្លាស់ប្តូរ ឬការលួចវិញ្ញាបនបត្រ ឬឯកសារភស្តុតាងផ្សេងៗ ដែលបញ្ជាក់ពីអត្តសញ្ញាណរបស់អតិថិជនទាក់ទងនឹងគណនីដែលអត្តសញ្ញាណត្រូវបានបញ្ជាក់ ឬផ្លាស់ប្តូរដោយធនាគារដោយការបញ្ជាក់ ដោយយកចិត្តទុកដាក់នូវវិញ្ញាបនបត្រភស្តុតាង ដូចជាអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ/លិខិតឆ្លងដែនជាដើម។

៥. ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលកើតឡើងដោយអតិថិជន ដោយសារតែការពន្យារពេលរបស់អតិថិជនក្នុងការរាយការណ៍ និងទទួលយកនីតិវិធីក្នុងមាត្រា ១៦ កថាខណ្ឌ ១,២ និង ៣ ធនាគារត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ថែទាំអតិថិជនស្របតាមក្រមសីលធម៌ មិនត្រូវធ្វើឱ្យមានការខាតបង់ណាមួយដល់អតិថិជន

ឡើយ។

៦. មានតែឧបទ្វីបហេតុដាក់ប្រាក់បញ្ញើដែលរាយការណ៍តាមរយៈម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិតាមរយៈការទៅកាន់ធនាគារតែប៉ុណ្ណោះ ទើបអាចធានាបាន ហើយប្រសិនបើមិនមានរបាយការណ៍ណាមួយជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទេ ការទូទាត់នឹងត្រូវធ្វើឡើងទៅម្ចាស់សាមីខ្លួនស្របច្បាប់។

៧. ធនាគារអាចកាត់ផ្តាច់សមតុល្យត្រូវបានទាំងអស់ ឬណាមួយនៅក្រោមគណនីណាមួយដែលបានបើកជាមួយធនាគារប្រឆាំងនឹងបំណុលណាមួយដែលអតិថិជនអាចមានជាមួយធនាគារដែលដល់កំណត់សម្រាប់ការទូទាត់ ប៉ុន្តែមិនទាន់បានទូទាត់។

## **មាត្រា ១៩. កំរៃសេវា**

១. ប្រសិនបើអតិថិជនធ្វើការដាក់ប្រាក់ ឬដកប្រាក់នៅកន្លែង ឬគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុក្រៅពីសាខាបើកគណនី ឬតាមរយៈសេវាកម្មអនឡាញ ធនាគារអាចគិតកំរៃសេវាតាមរយៈអនឡាញ ឬតាមបញ្ជីធនាគារ។ល។

២. បន្ថែមពីលើកំរៃសេវាដែលបានពិពណ៌នានៅក្នុងកថាខណ្ឌទី 1 ខាងលើ ប្រសិនបើអតិថិជនស្នើសុំការចេញមូលប្បទានប័ត្រ/មូលប្បទានប័ត្រគណនីចរន្តរបស់ធនាគារ ឬការចេញសៀវភៅធនាគារឡើងវិញដោយសារកំហុសរបស់អតិថិជន ធនាគារអាចគិតកំរៃសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រងវា។

៣. អតិថិជនត្រូវបង់ថ្លៃសេវារបស់ធនាគារទាក់ទងនឹងការសម្របសម្រួល។ ធនាគារអាចដកថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃបែបនេះពីគណនីរបស់អតិថិជនដោយមិនទទួលបានសិទ្ធិចបន្ថែមពីអតិថិជន។ ថ្លៃសេវា និងការគិតថ្លៃទាំងអស់នឹងស្របតាមការបោះពុម្ពផ្សាយដោយធនាគារពីពេលមួយទៅពេលមួយ ហើយអាចផ្លាស់ប្តូរដោយគ្មានការជូនដំណឹងជាមុន។

## **មាត្រា ២០. ការកែតម្រូវកំហុស**

១. ធនាគារនឹងកែតម្រូវរាល់កំហុសទាំងឡាយដែលត្រូវបានរកឃើញនៅក្នុងសៀវភៅដាក់ប្រាក់បញ្ញើ ឬក្នុងប្រតិបត្តិការដាក់លាក់ ដោយប្រើសៀវភៅធនាគារ ហើយជូនដំណឹងដល់អតិថិជនអំពីវា។
២. នៅពេលបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់ អតិថិជនត្រូវបញ្ជាក់ខ្លឹមសាររបស់វា។ នៅពេលរកឃើញភាពខុសគ្នាណាមួយរវាងកំណត់ត្រាប្រតិបត្តិការប្រាក់បញ្ញើ និងប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់របស់អតិថិជនអាចទាមទារឱ្យមានការកែតម្រូវភាពមិនស្របគ្នានោះ ហើយធនាគារត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់លក្ខណៈនៃភាពខុសគ្នានោះ និងកែតម្រូវ។

## **មាត្រា ២១. ការពារការសម្ងាត់នៃការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ**

១. ធនាគារត្រូវផ្តល់ ឬបង្ហាញដល់បុគ្គលណាម្នាក់ផ្សេងទៀតនូវសម្ភារ ឬព័ត៌មានទាក់ទងនឹងព័ត៌មានពិសេសនៃប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជនលើកលែងតែការបញ្ជាពីអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ។
២. តាមការស្នើសុំតាមរយៈការហៅទូរសព្ទជាដើម ដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការដាក់ប្រាក់ដោយគ្មានសៀវភៅធនាគារ (រួមទាំងការផ្ទេរប្រាក់) និងសមតុល្យនៃចំនួនដាក់ប្រាក់បញ្ញើ ធនាគារអាចផ្តល់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការដាក់ប្រាក់ដោយគ្មានសៀវភៅ (រួមទាំងការផ្ទេរប្រាក់) និងអ្នកដាក់ប្រាក់ ចំនួនប្រាក់បញ្ញើ។ ការដាក់នៅចំនួនសាច់ប្រាក់ ដោយគិតលើអ្នកស្នើសុំជាអតិថិជន ប្រសិនបើអត្តសញ្ញាណរបស់ម្ចាស់គណនី/បុគ្គលដែលមានការអនុញ្ញាត លេខគណនី និង PW ត្រូវបានបញ្ជាក់ ហើយធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលកើតឡើងដោយ អតិថិជនដោយសារការបង្ហាញព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុពាក់ព័ន្ធនឹងការភ្ជាប់នៅទីនេះ។

## **មាត្រា ២២. អាទិភាពនៃការអនុវត្តលក្ខខណ្ឌនិងខែចុង**

១. កិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានព្រមព្រៀងដោយរវាងធនាគារ និងអតិថិជននឹងគ្រប់គ្រងលើលក្ខខណ្ឌទូទៅ ប្រសិនបើមានទំនាស់ចណាមួយរវាងអតីត និងភាគីក្រោយ។
- លក្ខខណ្ឌរៀងៗខ្លួននៃគណនីបញ្ញើតាមតម្រូវការ គណនីដាក់ប្រាក់តាមកាលកំណត់ និងគណនីដាក់ប្រាក់បញ្ញើបង់រំលស់នឹងមានសុពលភាពលើលក្ខខណ្ឌទូទៅ ប្រសិនបើមានភាពមិនស៊ីសង្វាក់គ្នារវាងអតីត និងគណនីក្រោយ។

## ប្រការ ២៣ អតិភាពនៃការអនុវត្តន៍លក្ខខណ្ឌ

១. ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធដែលបានបង្កើតឡើងក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ត្រូវអនុវត្តចំពោះបញ្ហាដែលមិនត្រូវបានផ្តល់ជូននៅក្នុងលក្ខខណ្ឌនិងខ្លឹមសារទូទៅ ឬលក្ខខណ្ឌនៃគណនីដាក់ប្រាក់បញ្ញើតាមតម្រូវការ គណនីសន្សំមានរយៈកាលកំណត់ និងគណនីសន្សំប្រចាំខែមានកំណត់ លើកលែងតែមានការព្រមព្រៀងដោយឡែកពីគ្នា។
២. ព័ត៌មានសុវត្ថិភាពទាំងអស់ទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការ និងអាជីវកម្មរបស់អតិថិជននឹងត្រូវបានរក្សាទុកជាសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរ៉ឹង។

## មាត្រា ២៤. ការបដិសេធ

១. ក្នុងករណីដែលអតិថិជនលើកឡើងការជំទាស់ចំពោះប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់បញ្ញើជាមួយធនាគារ អតិថិជនអាចស្នើសុំការដោះស្រាយវិវាទតាមរយៈដំណោះស្រាយរបស់ធនាគារដែល អនុវត្តតាម “នីតិវិធីដោះស្រាយតាមបណ្តឹង”។
- ធនាគារអាចមានការផ្លាស់ប្តូរ “លក្ខខណ្ឌនិងខ្លឹមសារទូទៅ” ទាំងនេះដោយមាន ឬគ្មានការជូនដំណឹង រួមទាំងមិនកំណត់ចំពោះការផ្លាស់ប្តូរការគិតថ្លៃសេវាណាមួយ ដើម្បីណែនាំក្នុងការផ្លាស់ប្តូរថ្មី ឬបន្ថែមលក្ខខណ្ឌថ្មីដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងពីការផ្លាស់ប្តូរដោយផ្អែកលើ “ច្បាប់ធនាគារ និងស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុ” ការទប់ស្កាត់ការក្លែងបន្លំ តម្រូវការ ការផ្លាស់ប្តូរបច្ចេកវិទ្យា និងតម្រូវការបទប្បញ្ញត្តិ។

## មាត្រា ២៥. ការបញ្ចប់ និង ការផ្អាក

ធនាគារពិចារណាថា គណនីរបស់លោកអ្នកណាមួយមិនបានប្រើប្រាស់ស្របតាមលក្ខណៈត្រឹមត្រូវទេ គណនីនោះនឹងផ្អាកប្រតិបត្តិការ ឬ បិទគណនីណាមួយ/ ទាំងអស់។

ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីការផ្អាក ឬការបិទគណនីនោះទេ។ លុះត្រាតែមិនអាចអនុវត្តបានច្បាស់លាស់នៅក្នុងកាលៈទេសៈនេះ ធនាគារនឹងបិទគណនីរបស់អ្នក លុះត្រាតែបានផ្តល់ការជូនដំណឹងសមហេតុផលដល់អ្នក និងកំណត់ព័ត៌មានលម្អិតនៃគណនីដែលត្រូវបិទ។

ធនាគារអាចផ្អាកប្រតិបត្តិការនៃគណនីណាមួយ ឬបិទគណនីរបស់អ្នកដោយមិនចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នក ប្រសិនបើ (ហើយបញ្ជីនេះមិនពេញលេញទេ)

- អ្នកប្រព្រឹត្តគណនីរបស់អ្នកតាមរបៀបមិនពេញចិត្ត (ឧទាហរណ៍ មូលប្បទានប័ត្រមិនមានទឹកប្រាក់គ្រប់គ្រាន់ គណនីត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងការដោះស្រាយសកម្មភាពហាមឃាត់)
- ធនាគារអនុលោមតាមដីការបស់តុលាការ
- អ្នកបានប្រព្រឹត្តល្មើសច្បាប់

- អ្នកបានប្រព្រឹត្តរំលោភបំពានបុគ្គលិករបស់ធនាគារ
- ធនាគារទទួលបានការជូនដំណឹងអំពីការទាមទាររបស់ភាគីទីបីណាមួយទាក់ទងនឹងគណនីនោះ។ ធនាគារនឹងមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះ ការខាតបង់ណាមួយដែលបណ្តាលមកពីការផ្អាកគណនីនោះទេ។



# **GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

**January. 2026**

**Prepared by Retail Banking Department**



|  |    |
|--|----|
| Article 1. Scope of Application .....                            | 3  |
| Article 2. Real Name Transaction .....                           | 3  |
| Article 3. Transaction Place .....                               | 4  |
| Article 4. Transaction Method .....                              | 4  |
| Article 5. Report on Seal Impression and Account Password .....  | 4  |
| Article 6. Deposit.....  | 5  |
| Article 7. Effective of Deposit .....                            | 5  |
| Article 8. Dishonor of Instrument.....                           | 6  |
| Article 9. Interest.....   | 6  |
| Article 10. Dormant Account.....                                 | 7  |
| Article 11. Demand for Termination or Withdrawal.....            | 7  |
| Article 12. Customer Identification and Verification .....       | 8  |
| Article 13. Time of Withdrawal .....                             | 9  |
| Article 14. Pledge .....   | 9  |
| Article 15. Report on Incident and Change .....                  | 9  |
| Article 16. Reissuing of Passbook and Card .....                 | 10 |
| Article 17. Method and Effectiveness of Notice .....             | 10 |
| Article 18. Indemnification .....                                | 10 |
| Article 19. Fee.....   | 11 |
| Article 20. Correction of Errors .....                           | 12 |
| Article 21. Protection of Secrecy of Deposit.....                | 12 |
| Article 22. Priority of Application of Terms and Conditions..... | 12 |
| Article 23. Miscellaneous .....                                  | 13 |
| Article 24. Objection.....                                       | 13 |
| Article 25. Termination and Suspension.....                      | 13 |

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

These **General Terms and Conditions** of Deposits Transactions (the “General Terms and Conditions”) are established to facilitate the prompt and accurate execution of deposit transactions by, and to promote a reasonable coordination of the interests of **Shinhan Bank (Cambodia) Plc** (the “Bank”) and its customers based on mutual trust.

The Bank shall keep the copy of the General Terms and Conditions at the Bank’s offices so that the Customer may review them during the business hours of the Bank or request a copy thereof.

### Article 1. Scope of Application

The General Terms and Conditions shall apply to the following transactions between the Bank and the Customer Transactions with Demand Deposit Account, however there will be additional terms such as specific product and service terms and condition, or conditions implied by related law, or any other terms and conditions agreed by the Customer in writing or electronically. If there is any discrepancy between this General Terms and Conditions, and the specific terms and conditions of any product or service, the specific terms and conditions for the specific product or service will be implemented.

### Article 2. Real Name Transaction

Under the National Bank of Cambodia’s Law on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism, (along with any authorized signatories and related persons on the account).

1. The Customer shall use its real name for any deposit transactions.
2. The Bank may require the Customer to present or submit the evidentiary documents confirming its real name such as valid identification card (ID card)/ Passport for individual or business entity registration certificate or any other necessary evidentiary documents issued by competent authorities in order to confirm the Customer’s identity, and the Customer shall comply therewith.

### Article 3. Transaction Place

Any and all deposit transactions shall be conducted at the branch of the Bank which opened the account for the Customer (the "Opening Branch"). Provided, however, that the Customer may conduct any and all deposit transactions at other branches of the Bank or other financial institutions, or through automatic teller machines ("ATM"), mobile or internet banking (the "Online Service") as determined by the Bank.

### Article 4. Transaction Method

The Customer shall effect all transactions by using passbook or without passbook with the condition of account without passbook (including other equivalent such as certificate of deposit, etc, the same shall apply hereinafter.), forms or cheque provided by the Bank. However, the Customer may conduct transactions without passbook when i) a deposit is made into the account, ii) an automatic transfer agreement is made, or iii) the transaction is made pursuant to the agreement on the usage through the Online service as long as the Customer confirms his/her identity, real name authentication, etc. (hereinafter referred to as "Transaction without Passbook").

### Article 5. Report on Seal Impression and Account Password

1. When the Customer initiate deposit transactions with the Bank, the Customer registered to the Bank the seal or signature, Account Password ("PW"), name, company name, name or representative, name of agent, address, and any other information necessary for deposit transaction.
2. If the Customer is unable to visit the Bank, the Customer may register the PW through online channels according to the method specified by the Bank before the first transaction with the Bank.
3. The Customer may register both seal or signature concurrently, or register either of seal or signature afterwards.

## Article 6. Deposit

1. The Customer may make deposits into the account in cash or in cheques, notes or other instruments (the “Instrument”) which are immediately collectable.
2. The Customer may make deposits into the account through account remittance (i.e the Customer make a deposit into its account at branches other than the opening branch, a third party makes a deposit into its account at branches other than the opening branch, a third party makes a deposit into the account of the Customer through the account opening branch, other branches or other financial institutions) or by account transfer (i.e depositing funds from another account into the Customer’s account) in cash or instruments.
3. When making a deposit with an instrument, the Customer shall complete all procedures required for collection of such Instrument prior to making the deposit, such as filling in the blanks, endorsement, or signing and sealing upon receipt, and the Bank shall not be responsible for performing any such procedures including filling in the blanks instead of Customer.
4. In case the Instrument deposited is a cheque or a note, the Bank shall honor the amount specified on such cheque or note as the deposit amount.

## Article 7. Effective of Deposit

1. When the deposit is made pursuant to Article 6 above, the deposit shall become effective at the following period:
  - a) In the case of cash deposit: when the Bank receives the cash and confirms the receipt;
  - b) In the case of deposit by account remittance or account transfer with cash: when the Bank completes making a deposit entry in the ledger of deposit;
  - c) In the case of deposit or account remittance with instrument: when the Bank places the Instrument into clearing and confirms the settlement of the Instrument after deadline for returning dishonored Instruments passes; provided that the Instrument is payable at the account opening branch, the time at which the settlement is confirmed on the same-day.
2. Notwithstanding item 3 of Paragraph 1 above, the deposit shall take effect when the Bank completes making a deposit entry in the ledger of deposits, in case the Bank confirms that the Instrument is a banker’s cheque and it is certain that such Instrument will be honored within the presentment period without notice of causes for dishonor.
3. Unless there is a special reason, the Bank shall make promptly the confirmation or make a deposit entry under Paragraph 1 and 2.

## Article 8. Dishonor of Instrument

1. In the event that the Instrument deposited pursuant to Article 6, Paragraph 1 is dishonored, the Bank shall deduct the dishonored amount from the account on its ledger of deposits and give notice to the contacts registered by the Customer (in case the deposit was made without using a passbook, to the applicant of the deposit). Provided that due to unavoidable causes such as being impossible to connect on the phone the Bank cannot give notice, the Bank will not take responsible.
2. At the request of the Customer (in case the deposit was made without using a passbook, to the applicant of the deposit), the Bank's branch which has received the deposit shall return the dishonored Instrument without taking any measure to preserve the right of recourse, the Bank may return the dishonored Instrument to the Cheque's holder of such Instrument.

## Article 9. Interest

1. Interest shall be calculated in US Dollar and Khmer Riel at the rate as determined by the Bank for the agreed deposit period or for the deposit from the date of the effective date of deposit (in the case of banker's cheque or other bank's cheque, the date of deposit) as set forth in Article 7 to the date immediately prior to the date of withdrawal.
2. The Bank shall keep or post at the Bank's channels include Bank area the updated of interest rates applicable to each type of account.
3. In the event that the interest rate is changed pursuant to Paragraph 2 above, the new interest rate with respect to the Demand Deposit Account shall be applied from the date of such change whereas the rate prevailing on the date of the deposit agreement shall apply with respect to the Deposit with Term Deposit period of Term and Installment Deposit Account. Provided, however, that with respect to deposits account with preferential interest rate, the new interest rate with the preferential interest rate, shall apply from date of the condition met pursuant to the relevant agreements.
4. The interest is calculated on a daily basis (at 360 days) from the day of deposit to the day before the payment date. However, deposit made by cheque, etc., are calculated from the date the collection payment is complete.
5. Interest earned by the Customer is subject to withholding taxes and/or levies as may be imposed from time to time by the accordance with the applicable "Cambodian Tax Laws and Regulation".

## Article 10. Dormant Account

If the account does not have any transaction for a 12-months period (excluding system transaction), The account will be classified as a Dormant and the Bank can manage any of the following:

1. Not allow any credit or withdrawal into/from the account unless its status is change from “Dormant Account” to “Normal Account”. Account Holder(s)/Authorized Person(s) shall visit the Bank to request to change status to “Normal Account” with related valid documents stated in the Bank’s Policy and Procedures.
2. The Bank will charge “Annual Fee” after classified as Dormant Account and the balance of the Dormant Account shall be deducted the Annual Service fee based on Standard fee charge issued by the Bank until the balance is 0 (zero). After 5(five) years it will be automatically closed without prior notice.
3. The Bank shall transfer the credit balance of the Customer accounts which have been dormant for 10 consecutive years to the National Bank of Cambodia without further notice for administrative in accordance with the law on Banking and Financial Institutions.

## Article 11. Demand for Termination or Withdrawal

1. To make a withdrawal of the principle of or interest on the deposit in the account or to close the deposit, the Customer shall submit a written application for withdrawal or termination with the report PW and necessary information indicated thereon or entered in the PIN-PAD machine and the seal or signature conforming to the seal or signature which has been registered to the Bank attached thereto.
2. To make a withdrawal of the principle of or interest on the deposit in the account through the automatic transfer or by the Online service, the Customer shall take the procedures prescribed by the relevant terms and conditions.
3. Account Holder(s)/Authorized Person(s) can request for the termination/closure by visit the Bank with related valid documents, stated in the Bank’s Policy and Procedures.
4. however, the Term Deposit and Installment Deposit Account that open through online channels can be proceed for the termination/closure either through online or visit the Bank.
5. For the termination/closure related to Joint Account condition will follow joint account term and condition.
6. When close account, the Customer must provide to the Bank with any:
  - Card that operates the account (including any card issued to an additional cardholder)
  - Unused remain cheque (for current account)

- Passbook/certificate (if any)

## **Article 12. Customer Identification and Verification**

1. The Customer are required to declare their information before contracting any deposit products or applying banking services
2. The Customer undertakes to notify the Bank as soon as possible of any change of relevant records such as a change in signature/seal, address or any other personal or corporate information. The Bank shall not be liable for any losses incurred by the Customer in respect of changes that have not been notified to the Bank from Account Holder(s)/Authorized Person(s) by visit the Bank.
3. The Bank may refuse or restrict the banking transactions for the person that target of any sanctions based on the sanction lists appropriate and applicable to Cambodia and any sanctions list adopted by the Bank. If the Customer is the legal representative of an entity become sanctioned by any sanctions, the Bank will suspend or close the account and terminate the banking relationship. Where an account is suspended or closed, the Bank and its correspondents will not be liable for any loss, the legal representative or any related person may suffer however caused.
4. Under the National Bank of Cambodia's Law on "Anti-Money Laundering and Combating the Financial of Terrorism", the Bank is required to identify the Customer (Account Holder(s)/Authorized Person or related person). The Customer may request to proof by providing original and valid identity documentation to the Bank. If the Customer (Account Holder(s)/Authorized Person or related person) is not identified in accordance with the applicable law, or fail to satisfy any or the Bank due diligence requirements, the Bank will be entitled to take any action permitted under the Law of Kingdom of Cambodia, including closing account.
5. The Customer agree that the Bank may at its sole discretion restrict any operation activities to the Account(s), in case the Bank could not contact the customer through the registered information with the Bank include: telephone number, e-mail, etc., and the Customer agree to indemnify the Bank against any losses resulting from the Bank restricting any operation activities related to the Customer's account.
6. The Customer (foreigner) shall keep up to date of "Resident Status (Visa Validity)" with the Bank, in case the "Resident Status (Visa Validity)" that register with the Bank is "Resident" and after the expired period without any updated, the Bank will classify it as "Non-Resident". The Customer may need to visit the Bank to update on "Resident Status" with related valid documents otherwise the Customer agrees that the tax rate of interest income will be changed

automatically followed by “Law on Taxation”, after the expired period of the visa that register with the Bank

### **Article 13. Time of Withdrawal**

1. The deposit in Demand Deposit Account (the “Demand Deposit Account”) may be withdrawn at any time upon the Customer’s request.
2. The Term Deposit and Installment Deposit Account may be withdrawn upon the Customer’s request at any time before or after the maturity date.

### **Article 14. Pledge**

1. The Customer shall notify the Bank in advance or obtain the consent of the Bank in order to pledge the deposit; provided that pledge shall not be permitted if prohibited by the applicable laws and regulations.
2. Establishment of a pledge right is not allowed for the Demand Deposit Account.

### **Article 15. Report on Incident and Change**

1. In the event of any loss, theft, destruction or damage of the passbook, seal, card, Instrument or blank forms therefor, the Customer shall immediately report the Bank thereon in writing. However, in the case of emergency or unavoidable circumstances, the Customer may notify the Bank by telephone or electronic channels (mobile or internet banking, etc.); provided that the Customer shall give a written notice by the end of the following business day. However, Account Password can be changed by visit the Bank. In such case, the Bank will change the Account Password as requested if the Customer provided information such as the account number, ID/Passport or other related documents, sign or signature, etc. are match with the Bank’s record.
2. With respect to certain reported items including address, telephone number, the Customer may change them by visit the bank in accordance with the procedures set by the Bank.
3. Any change reported under Paragraph 1 and 2 above shall be effective after the expiry of period reasonably required for taking necessary measures such as making entry of such change by the Bank. In the event the Bank does not take measures due to unavoidable circumstances the Bank shall immediately take such measures after resolution of the circumstances.



4. The cancellation of the report under Paragraph 1 above shall be made in writing by visit the Bank.

## **Article 16. Reissuing of Passbook and Card**

If the loss of the passbook, seal or card is notified pursuant to Article 15, the Bank may re-issue the Passbook or pay the deposit amount only after taking necessary measures such as confirming the identity of the Customer with written application form.

## **Article 17. Method and Effectiveness of Notice**

1. Any notice by the Bank to the Customer for general matters arising from the deposit transaction including correction of any error shall be made by telephone number registered by the Customer. In case the person receiving the notice is not the Customer itself (Account Holder/Authorized Person), but there is a reasonable ground for believing that such person understands the notice by the Bank and will relay to the Customer such notice, the Bank shall deem to have made due notice to the Customer.
2. Any written notice of general matters arising from deposit transaction made by the Bank shall be deemed to have been received after a normal mailing period unless there occurs unavoidable circumstances that will be happened.
3. Material notices, such as the notice of unilateral cancellation of the account by the Bank, shall be made in writing and shall be effective when the notice reaches the Customer; provided, however, that this provision shall not be applicable if any deposit agreement is terminated under the relevant laws and regulations or any failure of delivery was due to the Customer's delay in reporting to the Bank any change pursuant to Article 16.

## **Article 18. Indemnification**

1. The Bank shall not be liable any losses incurred by the Customer due to forgery, alteration or theft of the seal or signature or due to any other accidents, if the Bank has payments or taken other measures after having verified with reasonable care by visual examination that the seal or signature on the application for withdrawals/payment, the Instrument (including notes and cheque presented through clearing house), or written reports is the same as the specimen of seal or signature registered with the Bank, and the PW on the application for

withdrawal/payment, etc. is the same as the code registered with the Bank; provided that in the event that the Bank had knowledge of or could have had knowledge of the forgery, alteration or theft of the seal or signature, this provision shall not apply.

2. The Bank shall not be liable for any losses incurred by the Customer due to the disclosure of the financial information such as the account number, PW, etc. due to a cause not attributable to the Bank in connection with use through online services (Mobile and Internet Banking), the ATM, etc. and provision of the information on deposit transaction and notification of written particulars of financial transactions, etc.
3. The Bank shall not be liable for any losses and/or damages to the Customer arising from forgery, falsification, fraudulent use, or other incidents if the Bank exercised due care to confirm his/her identity with ID/Passport Verification Process to withdraw the deposit or process transactions on the Customer's request. Provided, the Bank shall bear the liability in part or in whole if there is a cause attributable to the Bank's deliberate act or negligence.
4. The Bank shall not be liable for any losses incurred by the Customer due to forgery, alteration or theft of the certificates or evidentiary documents confirming its identity by the Customer in connection with the account for which the identity was confirmed or changed by the Bank by confirming with care the evidentiary certificate, such as ID/Passport, etc.
5. The Bank shall not be liable for any losses incurred by the Customer due to the Customer's delay in making reports and taking procedures under Article 16, Paragraph 1,2 and 3; provided that the Bank shall take its due care as good manners, not to incur any loss to the Customer
6. Only the deposit accident that report through writing from Account Holder(s)/Authorized Person(s) by visit the Bank can be secured and if there is no written report, payment can be made to the legitimate holder.
7. The Bank may set off all or any of the credit balance under any of the account opened with the Bank against any indebtedness the Customer may have with the Bank which is due for the payment but which has not been paid.

## **Article 19. Fee**

1. If the Customer makes deposits or withdrawals at a place or financial institution other than the account opening branch or through the Online Service, the Bank may charge on-line fees or collection fee, etc.
2. In addition to the fees described in Paragraph 1 above, if the Customer request issuance of Banker's cheque/Current account's cheque or re-issuance of passbook due to the Customer's fault, the Bank may charge fees in connection with administration thereof.

3. The Customer shall pay the Bank fees and charges related to banking facilities and services. The Bank may debit such fees and charges from the Customer's account without obtaining further authority from the Customer. All fees and charges will accord with those published by the Bank from time to time and are subject to change without notice.

## **Article 20. Correction of Errors**

1. The Bank shall correct any errors that are discovered in the ledger of deposits or in the particulars of transaction by using the passbook, and notify the Customer thereof.
2. The Customer shall, upon completion of deposit transactions, confirm the contents thereof. Upon discovering any discrepancy between the deposit transaction records and the actual deposit transaction, the Customer may demand the correction of such discrepancy, and the Bank shall verify the nature of such discrepancy and correct such discrepancy.

## **Article 21. Protection of Secrecy of Deposit**

1. The Bank shall either give nor disclose to any other person materials or information regarding the particulars of the Customer's transactions except the order from related authorities.
2. Upon the request through phone call, etc. to provide the information regarding the deposit without passbook (including remittance) and the balance of deposit amount, the Bank may provide the information regarding deposit without passbook (including remittance) and depositor, deposit amount and balance considering the requesting person as the Customer if the identity of the Account Holder/Authorized Person, account number and PW are confirmed, and the Bank shall not be liable for any losses incurred by the Customer due to disclosure of the financial information in connection herewith.

## **Article 22. Priority of Application of Terms and Conditions**

1. The agreements separately agreed between the Bank and the Customer shall prevail over the General Terms and Conditions, if there is any conflict between the former and the latter.
2. Respective terms and conditions of Demand Deposit Account, Term Deposit Account and Installment Deposit Account shall prevail over the General Terms and Conditions if there is any inconsistency between the former and the latter.

## Article 23. Miscellaneous

1. The relevant laws and regulations established in Cambodia shall apply to the matters which are not provided for in these General Terms and Conditions or the respective terms and conditions of the Demand Deposit Account, Term Deposit Account and Installment Deposit Account, unless otherwise separately agreed.
2. All security information concerning operations and business of customers will be kept in strict confidential

## Article 24. Objection

1. In the event that the Customer raise an objection to the deposit transaction with the Bank, the Customer may request for settlement of dispute through the dispute resolution of the Bank follow by “Complaint Handling Procedure”.

The Bank may with or without notice change these “General Term and Condition” including but not limited to vary any charged, to introduce new changes, or to add new conditions to reflect changes based on “Law of Banking and Financial Institution”, fraud preventions requirements, changes in technology and regulation requirement

## Article 25. Termination and Suspension

The Bank considers that any of your accounts are not being conducted in a satisfactory manner, it may suspend the operations or close any/ all of your accounts. The Bank will not be liable for any loss resulting from the suspension or closure. Unless clearly impracticable in the circumstances, the Bank will close your account only after having given reasonable notices to you and setting out the details of the account (s) to be closed.

The Bank may suspend the operations of any account or close any your account without prior notice to you if (and this list is not exhaustive)

- You conduct your account in an unsatisfactory manner (e.g., dishonoring check, account is used in dealing with prohibited activities)
- The bank is complying with a court order
- You have acted unlawfully
- You have acted abusively to the Bank’s staff

The Bank receive notices of any third- party claim in respected of that account. The Bank will not be liable to you for any loss resulting from the suspension