



**សហគមធនាគារនៅកម្ពុជា**  
**THE ASSOCIATION OF BANKS IN CAMBODIA**

# **ក្រមស្តីពីការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារ**

**ថ្ងៃទី១៦ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៥**

# ក្រមស្តីពីការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារ

## មាតិកា

### ផ្នែកទី ១ ក្របខណ្ឌនៃក្រម

១.	សេចក្តីផ្តើម .....	3
២.	គោលបំណង .....	3
៣.	ការអនុវត្តក្រមនេះ .....	4
៤.	ការផ្តល់ជូននូវក្រមនេះ .....	4
៥.	វិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ .....	4
៦.	ការអនុវត្ត និងការប្រតិបត្តិតាមក្រមនេះ .....	6

### ផ្នែកទី ២ ក្រម

៧.	ការប្តេជ្ញាជាទូទៅរបស់យើងខ្ញុំចំពោះលោកអ្នក .....	6
៨.	ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើសកម្មភាពទីផ្សារ និងការលក់ .....	8
៩.	បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ .....	9
១០.	ការផ្លាស់ប្តូរបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ .....	12
១១.	ការដំណើរការគណនី .....	13
១២.	ការផ្តល់ឥណទាន .....	15
១៣.	ការប្រមូល និងការទាមទារបំណុលមកវិញ .....	16
១៤.	ការធានា .....	18
១៥.	លេខកូដ និងលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន .....	21

## **ផ្នែកទី ១ ក្របខណ្ឌនៃក្រម**

### **១. សេចក្តីផ្តើម**

អនុលោមតាមកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែង ចំពោះការចូលរួមចំណែកក្នុងការអភិវឌ្ឍឲ្យបាននូវប្រព័ន្ធធនាគារមួយដែលមានភាពរឹងមាំ ពេញលេញ ផ្ដោតសំខាន់លើអតិថិជន និងទំនុកចិត្តជាមូលដ្ឋាន ក្រមស្តីពីការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារនេះ (“ក្រម”) កំណត់នូវបទដ្ឋាន ស្តីពីការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារល្អ ដែលអតិថិជនរបស់យើងទាំង ជាអតិថិជនរូបវន្តបុគ្គល និងអតិថិជនអាជីវកម្ម ព្រមទាំងអ្នកធានា (រួមគ្នាត្រូវហៅថា “អតិថិជន”) ដែលអាចរំពឹងទុកថានឹងបានទទួល នៅពេលដែលពួកគេប្រកបកិច្ចការជាមួយគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ។ ក្រមនេះមានគោលបំណងសម្រាប់អនុវត្តចំពោះ ធនាគារ ធនាគារឯកទេស និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ (រួមគ្នាត្រូវហៅថា “គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ”) ដែលជាភាគីហត្ថលេខីយល់ព្រមគោរពប្រតិបត្តិតាមបញ្ញត្តិនានានៃក្រមនេះ ។

ក្រមនេះត្រូវបានរៀបចំឡើង ហើយដែលអាចធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅតាមពេលវេលាកំណត់មួយជាមូលដ្ឋានស្របតាមការវិវឌ្ឍនៃវិស័យធនាគារនៅកម្ពុជា ។

### **២. គោលបំណង**

ក្រមនេះមានគោលបំណង៖

- (ក) ជម្រុញឲ្យមានការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារល្អ តាមរយៈការកំណត់នូវបទដ្ឋានសម្រាប់យើងខ្ញុំប្រតិបត្តិតាម ។
- (ខ) បង្កើននូវតម្លាភាព ដើម្បីអនុញ្ញាតឲ្យអតិថិជនអាចយល់ច្បាស់ជាងមុនលើការរំពឹងទុករបស់អតិថិជនអំពីសេវា ដែលត្រូវផ្តល់ជូនដោយគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ។
- (គ) បង្កើតនូវទំនាក់ទំនងមួយដែលមិនលំអៀង និងប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ រវាងអតិថិជន និងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុដោយផ្អែកលើគោលការណ៍សមធម៌ និងស្មើភាពគ្នា ។
- (ឃ) ជម្រុញឲ្យកាន់តែមានការទុកចិត្តលើប្រព័ន្ធធនាគារ ។ និង
- (ង) ជម្រុញការអនុវត្តនូវវប្បធម៌សាជីវកម្មបែបសមធម៌ក្នុងការប្រតិបត្តិការងារ ។

**៣. ការអនុវត្តក្រមនេះ**

អត្ថបទនៃក្រមស្តីពីការប្រតិបត្តិសេវាធនាគារនេះ ចាប់ផ្តើមអនុវត្តចាប់ពីថ្ងៃទី១៦ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៥ ហើយយើងខ្ញុំនឹងអនុវត្តក្រមនេះជាទូទៅចំពោះ៖

- (ក) ផលិតផល និងសេវាធនាគារ ដែលត្រូវផ្តល់ជូនអតិថិជននៅ ឬបន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទនេះ ។ និង
- (ខ) ការផ្តល់ការធានាថ្មី ដែលត្រូវទទួលយកពីអតិថិជននៅ ឬបន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដូចខាងលើនេះ ។

ក្រមនេះបន្តមានអនុភាព និងសុពលភាពរហូតមានការពិនិត្យកែប្រែឡើងវិញ ដោយសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ។

គ្មានអ្វីនៅក្នុងក្រមនេះ នឹងជាតម្រូវការកាតព្វកិច្ចទាំងឡាយដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា និងមានភាពត្រឹមត្រូវតាមលក្ខណៈច្បាប់រវាងភាគីជាប់កិច្ចសន្យា ។

**៤. ការផ្តល់ជូននូវក្រមនេះ**

គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹង៖

- (ក) ដាក់បង្ហាញ នូវក្រមនេះជាភាសាខ្មែរ និងអង់គ្លេស តាមសាខានៅទីកន្លែងដែលងាយស្រួលអាចមើលឃើញ ។
- (ខ) ផ្តល់ជូននូវក្រមនេះទៅអតិថិជនតាមការស្នើសុំ ។
- (គ) បោះផ្សាយក្រមនេះនៅលើគេហទំព័រ ប្រសិនបើមានគេហទំព័រ ។
- (ឃ) ផ្ញើជូននូវក្រមនេះតាមរយៈការទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឬក៏តាមរយៈប្រៃសណីយ៍ ទៅតាមការស្នើសុំ ។

**៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ**

ក្នុងករណីដែលមានវិវាទ និងបណ្តឹងកើតឡើងនៅក្នុងការអនុវត្តក្រមនេះ ក្រមនេះបានកំណត់នូវវិធីសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយវិវាទ តាមយន្តការពីរជំហាន ។ គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុត្រូវដោះស្រាយបណ្តឹងដោយប្រសិទ្ធភាព និងឆាប់រហ័ស ។

**ជំហានទី១**

- (ក) ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តចំពោះសេវាកម្មណាមួយ ដែលផ្តល់ដោយ គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ និងមានបំណងដាក់ពាក្យបណ្តឹង លោកអ្នកគប្បីទាក់ទងមក គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុដោយផ្ទាល់ ។
- (ខ) សម្រាប់ផ្នែកគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវធានាថា៖
  - (១) ព័ត៌មានស្តីពីនីតិវិធីបណ្តឹងដែលមានបច្ចុប្បន្នភាព មាននៅគ្រប់សាខាទាំងអស់ និងនៅតាមគេហទំព័ររបស់ខ្លួន ។
  - (២) និយោជិតទាំងអស់ដែលទាក់ទងដោយផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជន មានការយល់ដឹងអំពីនីតិវិធីបណ្តឹង និង មានសមត្ថភាពក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវអំពីនីតិវិធីនោះ ។
  - (៣) គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹងបញ្ជាក់អំពីការទទួលបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល ២ (ពីរ) ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីបានទទួលបណ្តឹង ។
  - (៤) លើកលែងតែបណ្តឹងទាំងឡាយណា ដែលតម្រូវអោយមានការស៊ើបអង្កេតដោយតតិយភាគី (ដែលអាចប្រើប្រាស់រយៈពេលវែង) ធនាគារនឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតលើបណ្តឹងនោះ និងជូនដំណឹងដល់លោកអ្នកអំពីស្ថានភាពនៃការស៊ើបអង្កេតក្នុងអំឡុងពេល ១៤(ដប់បួន)ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីធនាគារបញ្ជាក់ថាបានទទួលបណ្តឹងពីលោកអ្នក ។
  - (៥) គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹងផ្តល់ជូនលោកអ្នកនូវព័ត៌មានអំពីនីតិវិធីបន្ទាប់ ប្រសិនបើ លោកអ្នកនៅតែមិនពេញចិត្តចំពោះដំណោះស្រាយណា ដែលគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុបានផ្តល់ជូន ។

**ជំហានទី ២**

- (ក) ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តចំពោះលទ្ធផល នៃការស៊ើបអង្កេតរបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុទៅលើបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក លោកអ្នកអាចបញ្ជូនបណ្តឹងនោះទៅកាន់គណៈកម្មការដោះស្រាយបណ្តឹង នៃសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា (ទំនាក់ទំនងតាម [secretariat@abc.org.kh](mailto:secretariat@abc.org.kh)) ។

- (ខ) គណៈកម្មការដោះស្រាយបណ្តឹង ត្រូវមានសមាជិក ៣ (បី) រូប ដែលត្រូវជា៖
  - (១) តំណាងធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាចំនួនមួយរូប ។
  - (២) តំណាងសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជាចំនួនមួយរូប ។ និង
  - (៣) បុគ្គលឯករាជ្យមួយរូប ។
- (គ) គណៈកម្មការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង នឹងព្យាយាមដោះស្រាយផ្សះផ្សាររវាងភាគីទាំងអស់ និងផ្តល់ជាអនុសាសន៍ដែលមិនបង្កើតកាតព្វកិច្ចអនុវត្ត។ និង
- (ឃ) រាល់ចំណាយពាក់ព័ន្ធជាមួយនឹងដំណើរការគណៈកម្មការដោះស្រាយបណ្តឹង ជាបន្ទុករបស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ដែលជាកម្មវត្ថុនៃបណ្តឹងនោះ ។

**៦. ការអនុវត្ត និងការប្រតិបត្តិតាមក្រមនេះ**

រាល់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ ដែលជាភាគីហត្ថលេខីនៃក្រមនេះ បានយល់ព្រមអនុវត្ត និងប្រតិបត្តិតាមបញ្ញត្តិនៃក្រមនេះ ។ ដើម្បីធានាភាពស្របគ្នាក្នុងការអនុវត្តតាមបទដ្ឋាននៃក្រមនេះ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា ដោយមានការគាំទ្រពីធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា នឹងស្នើសុំឲ្យភាគីហត្ថលេខីជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ធ្វើការវាយតម្លៃដោយខ្លួនឯងជាប្រចាំឆ្នាំអំពីការអនុវត្ត និងការប្រតិបត្តិតាមក្រមនេះ ។

**ផ្នែកទី ២ ក្រម**

**៧. ការប្តេជ្ញាទូទៅរបស់យើងខ្ញុំចំពោះលោកអ្នក**

**៧.១ ព័ត៌មាន**

យើងខ្ញុំនឹងជម្រុញឲ្យមានការសម្រេចចិត្តផ្អែកលើការទទួលបាននូវព័ត៌មាន ឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរជាងមុន អំពីសេវាកម្មធនាគាររបស់យើងខ្ញុំតាមរយៈ៖

- (ក) ការផ្តល់ព័ត៌មានដែលប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ។
- (ខ) ការធានាថានិយោជិតរបស់យើងខ្ញុំ (និងអ្នកតំណាងដែលទទួលបានការអនុញ្ញាត) ត្រូវទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ដើម្បីឲ្យពួកគេ៖
  - (១) អាចបំពេញមុខងារ និងផ្តល់សេវាធនាគារ ដែលពួកគេត្រូវបានអនុញ្ញាតអោយផ្តល់ជូនស្របតាមក្រមនេះ ប្រកបដោយសមត្ថភាព និង

ប្រសិទ្ធភាព ។

(២) មានការយល់ដឹងគ្រប់គ្រាន់អំពីបញ្ញត្តិនៃក្រមនេះ និងការអនុវត្តក្រម  
លើសេវាកម្មធនាគារ ។

(គ) ផ្តល់ការពន្យល់ដល់លោកអ្នក នៅពេលមានសំណួរអំពីអត្ថន័យរបស់ការ  
ផ្សព្វផ្សាយ និងព័ត៌មានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីសេវាកម្មធនាគារ ។

(ឃ) ផ្តល់ព័ត៌មានដល់លោកអ្នកប្រើប្រាស់ពាក្យពេចន៍ងាយស្រួលយល់ជាខ្មែរ ឬ  
អង់គ្លេស ឬទាំងពីរ ។

(ង) ប្រសិនបើលោកអ្នកស្នើសុំយោបល់អំពីសេវាកម្មធនាគារ តាមរយៈ៖

(១) ការផ្តល់យោបល់ដោយនិយោជិតដែលត្រូវបានការអនុញ្ញាតរបស់  
យើងខ្ញុំ ។

(២) ការណែនាំលោកអ្នកទៅកាន់ប្រភពយោបល់ខាងក្រៅដែលសម  
រម្យ ។ ឬ

(៣) ការណែនាំលោកអ្នកឱ្យស្វែងរកយោបល់ពីបុគ្គលជំនាញណាមួយ  
ដូចជាទីប្រឹក្សាផ្នែកច្បាប់ ឬផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ។

(ច) ទាក់ទងលោកអ្នក និង/ឬអ្នកតំណាងរបស់លោកអ្នក អោយទាន់ពេលវេលា  
និងដោយទទួលខុសត្រូវ ទោះបីតាមរយៈជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬជាសារអេឡិច  
ត្រូនិច (រួមបញ្ចូលទាំងតាមរយៈទូរស័ព្ទ) ។

**៧.២ ឥរិយាបថស្របច្បាប់ និងក្រមសីលធម៌**

នៅគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់ យើងខ្ញុំត្រូវគោរពតាមច្បាប់ វិធាន និងបទបញ្ញត្តិនានា  
ដែលមានជាធរមាននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។ យើងខ្ញុំនឹងមិនពាក់ព័ន្ធ ឬគាំទ្រដល់  
សកម្មភាពពុករលួយណាមួយ និងយើងខ្ញុំនឹងចូលរួមក្នុងការទទួលខុសត្រូវផ្នែកសង្គម  
ចំពោះសហគមន៍វប្បធម៌ និងបរិស្ថានរបស់កម្ពុជា ។

យើងខ្ញុំនឹងប្រតិបត្តិកិច្ចការដោយសមធម៌ និងមានហេតុផលចំពោះលោកអ្នក ប្រកប  
ដោយសង្គតភាព និងក្រមសីលធម៌ ។ ដូច្នោះ យើងខ្ញុំនឹងធ្វើការពិចារណាទៅលើការ

ប្រតិបត្តិរបស់លោកអ្នក និងរបស់យើងខ្ញុំ ព្រមទាំងទំនាក់ទំនងក្នុងសេវាធនាគារ រវាង  
លោកអ្នក និងយើងខ្ញុំ ។

**៧.៣ ការរើសអើង**

យើងខ្ញុំនឹងមិនប្រតិបត្តិកិច្ចការដោយមិនរើសអើង ឬដោយមិនស្មើភាពចំពោះអតិថិជន  
ណាមួយ ដោយសារមូលហេតុ ដូចជា៖ ស្ថានភាពអាពាហ៍ពិពាហ៍ ភេទ ពិការភាព  
អាយុ ពូជសាសន៍ ឬជំនឿសាសនា ក្នុងការផ្តល់សេវាធនាគារប្រកបដោយគុណភាព  
ព្រមទាំងលក្ខខណ្ឌនៃសេវាដែលនឹងត្រូវផ្តល់ជូន ។

**៧.៤ ការសម្ងាត់**

យើងខ្ញុំនឹងធានាថាការសម្ងាត់របស់លោកអ្នកត្រូវបានការពារ តាមរយៈ៖

- (ក) ការប្តេជ្ញារបស់យើងខ្ញុំចំពោះការគោរពកាតព្វកិច្ចទូទៅ លើការរក្សាការ  
សម្ងាត់របស់លោកអ្នក លើកលែងតែនៅក្នុងកាលៈទេសៈដូចខាងក្រោម៖
  - (១) ក្នុងករណីដែលការបញ្ចេញព័ត៌មានត្រូវបានកំណត់ដោយច្បាប់ ។
  - (២) ក្នុងករណីដែលការបញ្ចេញព័ត៌មានជាកាតព្វកិច្ចចំពោះសាធារណៈ។
  - (៣) ក្នុងករណីដែលការបញ្ចេញព័ត៌មាន ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការ  
អនុញ្ញាតពីលោកអ្នកដោយជាក់លាក់ ឬ ដោយគុណភាព ។
- (ខ) ចាត់ទុករាល់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នកជាឯកជន និងសម្ងាត់ ។ និង
- (គ) បញ្ឈប់ការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានរបស់លោកអ្នក សម្រាប់គោលបំណងដើម្បី  
ផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ឬបញ្ឈប់ការទំនាក់ទំនងទៅលោកអ្នកដោយឯកឯង  
ប្រសិនបើលោកអ្នកជូនដំណឹងដល់យើងខ្ញុំថា លោកអ្នកជំទាស់នឹងការអនុវត្តបែប  
នោះ ។

**៨. ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការធ្វើសកម្មភាពទីផ្សារ និងការលក់**

**៨.១ យើងខ្ញុំធានាថា៖**

- (ក) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម និងសម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មត្រូវមាន  
ភាពច្បាស់លាស់ និងមិននាំអោយមានការភាន់ច្រឡំ ។



(ខ) រាល់ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម និងសម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដែលរៀបរាប់អំពីផលិតផល ឬសេវា និងដែលមានអត្រាការប្រាក់ យើងខ្ញុំនឹងបញ្ជាក់ប្រសិនបើមានការចំណាយ ឬកម្រៃបន្ថែមផ្សេងទៀតណាមួយដែលត្រូវអនុវត្ត និងផ្តល់នូវព័ត៌មានពេញលេញចំពោះការចំណាយ ឬកម្រៃ ព្រមទាំងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត នៅពេលដែលមានការស្នើសុំ ។

(គ) ប្រសិនបើយើងខ្ញុំប្រើប្រាស់តតិយភាគីក្នុងផ្តល់សេវាលក់ និងផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម យើងខ្ញុំនឹងធានាថាពួកគេគោរពតាមគោលការណ៍ដូចគ្នា ចំពោះកម្រិតនៃការរក្សាភាពសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាព ដូចដែលគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុត្រូវគោរព និងអនុវត្តតាម ។

(ឃ) ក្នុងករណីទទួលបានបណ្តឹងថា តំណាង/ភ្នាក់ងារគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ បានប្រព្រឹត្តិមិនត្រឹមត្រូវ និងដោយបំពានលើក្រមនេះ ជំហានសមរម្យដើម្បីស៊ើបអង្កេត និងចាត់ចែងបណ្តឹងនឹងត្រូវធ្វើឡើង ។

**៩. បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ**

**៩.១** តាមការស្នើសុំ យើងខ្ញុំនឹងផ្តល់ជូនលោកអ្នកនូវ៖

- (ក) បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃសេវាធនាគារណាមួយដែលយើងខ្ញុំកំពុងផ្តល់ជូន ។
- (ខ) បញ្ជីរាយនាមលំអិតអំពីកម្រៃ និងការចំណាយ ដែលនឹងត្រូវទូទាត់ ឬអាចនឹងត្រូវទូទាត់ ចំពោះសេវាធនាគារណាមួយដែលយើងខ្ញុំកំពុងផ្តល់ជូន ។
- (គ) បញ្ជីរាយនាមលំអិតអំពីអត្រាការប្រាក់ ដែលត្រូវអនុវត្តចំពោះសេវាធនាគារណាមួយ ដែលយើងខ្ញុំកំពុងផ្តល់ជូន ។

**៩.២** បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌរបស់សេវាធនាគារនឹងត្រូវ៖

- (ក) មានលក្ខណៈដាច់ដោយឡែកពីការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម និងសម្ភារៈផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ។
- (ខ) មានជាភាសាខ្មែរ ឬភាសាអង់គ្លេស ឬភាសាទាំងពីរ ។
- (គ) មានសង្គតភាពជាមួយនឹងក្រមនេះ ។ និង

- (ឃ) បញ្ជាក់ជាពិសេសអំពីព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធនឹង៖
  - (១) នីតិវិធីក្នុងការបើកគណនី ។
  - (២) កាតព្វកិច្ចរបស់យើងខ្ញុំពាក់ព័ន្ធនឹងព័ត៌មានសម្ងាត់របស់លោកអ្នក ។
  - (៣) នីតិវិធីក្នុងការចាត់ចែងពាក្យបណ្តឹង ។
  - (៤) លទ្ធភាពរបស់លោកអ្នកក្នុងការជូនដំណឹងដល់យើងខ្ញុំយ៉ាងឆាប់រហ័ស នៅពេលដែលលោកអ្នកមានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ។ និង
  - (៥) លទ្ធភាពរបស់លោកអ្នកក្នុងការជូនដំណឹងដល់យើងខ្ញុំ ថាលោកអ្នកបានអាន និងយល់បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃសេវាធនាគារដែលពាក់ព័ន្ធ ។

**៩.៣ យើងខ្ញុំនឹងបញ្ចូលក្នុងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃសេវាធនាគារ ដែលពាក់ព័ន្ធនូវ៖**

- (ក) កម្រៃ និងការចំណាយស្តង់ដារ ដែលត្រូវអនុវត្តនៅពេលនោះ ។
- (ខ) វិធីក្នុងការគណនាការប្រាក់ និងភាពញឹកញាប់ដែលការប្រាក់ត្រូវបានធ្វើឥណទាន ឬ ឥណពន្ធ ប្រសិនបើមាន ។
- (គ) វិធីដែលលោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីការផ្លាស់ប្តូរ៖
  - (១) បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ ។
  - (២) កម្រៃ និងការចំណាយ ។ និង
  - (៣) អត្រាការប្រាក់ ។
- (ឃ) លក្ខខណ្ឌតម្រូវការសមតុល្យអប្បបរមា ឬការកម្រិតលើការដាក់ ឬដកប្រាក់បញ្ញើពីគណនីមួយ ។
- (ង) សម្រាប់ប្រាក់បញ្ញើមានកាលកំណត់៖
  - (១) របៀបដែលយើងខ្ញុំធ្វើការទូទាត់ការប្រាក់ និងទូទាត់ប្រាក់ដើម ។
  - (២) របៀបដែលមូលនិធិត្រូវបានចាត់ចែងនៅពេលដល់កាលបរិច្ឆេទកំណត់ត្រូវទូទាត់សង ។ និង
  - (៣) ការរៀបរាប់លម្អិតអំពីកម្រៃ ឬការចំណាយ ឬការផ្លាស់ប្តូរលើអត្រាការប្រាក់ដែលកើតចេញពីការដកប្រាក់មុនកាលបរិច្ឆេទកំណត់ត្រូវ

ទូទាត់សង ។ និង

(ច) សម្រាប់ប្រាក់កម្ចីឥណទាន គឺការរៀបរាប់លម្អិតអំពីការទូទាត់សង ។

**៩.៤** យើងខ្ញុំនឹងបញ្ចូលក្នុងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណឥណទាន និងប័ណ្ណ ឥណពន្ធក្នុងករណីដែលពាក់ព័ន្ធ នូវ៖

(ក) បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌដែលពាក់ព័ន្ធដូចជាកម្រៃ និងការចំណាយការប្រាក់ ការផ្តល់វិក័យប័ត្រ និងការទូទាត់ វិធីក្នុងការគណនាចំនួនទឹកប្រាក់ដែលជំពាក់ត្រូវ ទូទាត់សង នីតិវិធីក្នុងការបន្ត និងបញ្ចប់សុពលភាព ។

(ខ) ព័ត៌មានទូទៅអំពីសិទ្ធិក្នុងការទាមទារឲ្យសងប្រាក់មកវិញ ។

(គ) របាយការណ៍សំខាន់៖

(១) ដែលលោកអ្នកគួររាយការណ៍អំពីប្រតិបត្តិការដែលមានជម្លោះមក យើងខ្ញុំអោយបានឆាប់បំផុតតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន (ដូច្នោះយើងខ្ញុំអាច ទាមទារដោយសម ហេតុផល អោយសងប្រាក់មកវិញ ក្នុងករណីដែលមាន សិទ្ធិនោះ) ។

(២) ដែលណែនាំលោកអ្នកអំពីលក្ខខណ្ឌជាក់លាក់ក្នុងការធ្វើការរាយ ការណ៍ប្រតិបត្តិការដែលមានជម្លោះនៅក្នុងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌរបស់ប័ណ្ណ ឥណទានលោកអ្នក ។ និង

(៣) ការដាស់តឿនអំពីការបាត់បង់លទ្ធភាព ក្នុងការជំទាស់ទៅនឹង ប្រតិបត្តិការ ប្រសិនបើការជំទាស់នោះមិនត្រូវបានធ្វើឡើងក្នុងអំឡុងពេល ដែលយើងខ្ញុំបានបញ្ជាក់ ឬរៀបរាប់ ។

**៩.៥** សម្រាប់សេវាប័ណ្ណឥណទាន និង ប័ណ្ណឥណពន្ធរបស់យើង៖

(ក) លោកអ្នកអាចទទួលយកប័ណ្ណ និងលេខសម្ងាត់នៅតាមសាខាមួយ ក្នុង លក្ខខណ្ឌដែលលោកអ្នកបានផ្តល់នូវឯកសារបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណពាក់ព័ន្ធ ។

(ខ) ប្រសិនបើកម្រិតទឹកប្រាក់នៃប័ណ្ណឥណទានរបស់លោកអ្នក ត្រូវបានកាត់ បន្ថយ យើងខ្ញុំនឹងជូនដំណឹងដល់លោកអ្នកភ្លាម ។

(គ) ការផ្លាស់ប្តូរណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងកម្រៃ ការចំណាយ បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ

ត្រូវជូនដំណឹងរយៈពេល៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃជាមុន មុននឹងមានអានុភាពអនុវត្ត។

**៩.៦ សម្រាប់សេវាធនាគារចល័ត (Mobile Banking Services) មុននឹងការចុះ**

ឈ្មោះ យើងខ្ញុំនឹងផ្តល់ជូននូវ៖

- (ក) នីតិវិធីសុវត្ថិភាពដែលគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុប្រើប្រាស់សម្រាប់ធ្វើការបញ្ជាក់អំពីអត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងហានិភ័យផ្នែកគតិយុត្តិ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាធនាគារចល័ត (Mobile Banking Services) ប្រសិនបើមាន ។ និង
- (ខ) ការប្រើប្រាស់ ឬ បញ្ហាអោយបញ្ឈប់ការទូទាត់ និងបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌសម្រាប់ការយល់ព្រមទទួលយកសម្រាប់សេវាធនាគារចល័ត (Mobile Banking Services) ប្រសិនបើមាន ។

**១០. ការផ្លាស់ប្តូរបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ**

**១០.១ ពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាធនាគារ នៅពេលដែលយើងខ្ញុំមានបំណង៖**

- (ក) ដាក់អោយប្រើប្រាស់កម្រៃ ឬការចំណាយថ្មី ។
  - (ខ) កែប្រែសមតុល្យអប្បបរមាសម្រាប់គណនី ដែលត្រូវអនុវត្តកម្រៃរក្សាគណនី ។
  - (គ) កែប្រែរបៀបគណនាការប្រាក់ ។
  - (ឃ) កែប្រែទំហំកម្រិតសមតុល្យ ដែលមានអត្រាការប្រាក់មួយត្រូវអនុវត្តចំពោះគណនីប្រាក់បញ្ញើ ។ ឬ
  - (ង) កែប្រែភាពញឹកញាប់ដែលការប្រាក់ត្រូវបានធ្វើឥណទាន ឬឥណពន្ធ ។
- យើងខ្ញុំនឹងផ្តល់ការជូនដំណឹងអំពីការដាក់អោយប្រើប្រាស់ ឬការកែប្រែដល់លោកអ្នកយ៉ាងតិច ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃ មុនការផ្លាស់ប្តូរមានអានុភាព លើកលែងតែក្នុងករណីដែលយើងខ្ញុំមិនអាចទាក់ទងលោកអ្នកបាន ឬលោកអ្នកប្រើប្រាស់ប្រតិបត្តិការ ឬសេវាដោយអនាមិក ។

**១០.២ យើងខ្ញុំអាចធ្វើការជូនដំណឹងដល់លោកអ្នក អំពីការកែប្រែបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌតាមរយៈការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនៅតាមប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយថ្នាក់ជាតិ ឬ**

ក្នុងស្រុក ឬដោយលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយផ្ទាល់ទៅកាន់លោកអ្នក ។

**១០.៣ ប្រសិនបើ៖**

- (ក) លោកអ្នកទទួលបានឥណទានពីយើងខ្ញុំ ។ និង
- (ខ) យើងខ្ញុំធ្វើការកែប្រែលើតែបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌឥណទានរបស់លោកអ្នក (និងមិនកែប្រែបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌឥណទានរបស់អតិថិជនដទៃទៀត) និងយើងខ្ញុំ ចាត់ទុកថាការកែប្រែនោះនឹងប៉ះពាល់ជាអវិជ្ជមានដល់លោកអ្នក ។

យើងខ្ញុំនឹងផ្តល់ការជូនដំណឹងក្នុងអំឡុងពេលសមរម្យ (មិនតិចជាង១០ (ដប់) ថ្ងៃ ធ្វើការ) អំពីការកែប្រែនោះ លើកលែងតែក្នុងករណីដែលយើងខ្ញុំគិតថាមានការចាំ បាច់ក្នុងការជូនដំណឹងក្នុងរយៈពេលខ្លីជាងនេះ ដើម្បីជៀសវាង ឬកាត់បន្ថយនូវ ការកើនឡើងនៃហានិភ័យឥណទានដែលកើតឡើងមកលើយើងខ្ញុំ ។

**១១. ការដំណើរការគណនី**

**១១.១ មុនពេលបើកគណនីមួយជូនលោកអ្នក យើងខ្ញុំនឹង៖**

(ក) តាមការស្នើសុំរបស់លោកអ្នក ផ្តល់នូវព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាធនាគារ ដែលរួមបញ្ចូលនូវ៖

- (១) នីតិវិធីក្នុងការបើកគណនី ។
- (២) កាតព្វកិច្ចរបស់យើងខ្ញុំពាក់ព័ន្ធនឹងការសម្ងាត់នៃព័ត៌មានរបស់ លោកអ្នក។
- (៣) នីតិវិធីក្នុងចាត់ចែងពាក្យបណ្តឹង ។
- (៤) លទ្ធភាពរបស់លោកអ្នកក្នុងការជូនដំណឹងដល់យើងខ្ញុំយ៉ាងឆាប់ រហ័ស នៅពេលដែលលោកអ្នកមានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីឲ្យ យើងខ្ញុំអាចធ្វើការពិភាក្សាលើស្ថានភាពរបស់លោកអ្នក ។ និង
- (៥) ការផ្តល់យោបល់ឲ្យលោកអ្នកបានអាន និងយល់អំពីបញ្ញត្តិ និង លក្ខខណ្ឌនៃសេវាធនាគារដែលពាក់ព័ន្ធ ។

(ខ) សម្រាប់គណនីដែលប្រើប្រាស់មូលប្បទានប័ត្រ តាមការស្នើសុំរបស់លោក

អ្នកផ្តល់នូវព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាធនាគារ ដែលរួមបញ្ចូលនូវ៖

- (១) រយៈពេលដែលត្រូវការជាទូទៅ សម្រាប់ការដាត់ទាត់ មូលប្បទាន-ប័ត្រ និងរបៀបដែលមូលប្បទានប័ត្រអាចត្រូវបានដាត់ទាត់ ។
- (២) អានុភាពនៃការគូសឆ្លងបន្ទាត់លើមូលប្បទានប័ត្រ ដែលមានន័យថា "មិនអាចជួញដូរបាន" និង "គណនីអត្តគហកៈតែប៉ុណ្ណោះ" និងការលុបចេញនៃ "ឬ គាហក" នៅពេលដែលមានពាក្យទាំងនោះនៅលើមូលប្បទានប័ត្រ ។
- (៣) របៀប និងករណី ដែលមូលប្បទានប័ត្រអាចត្រូវបានបញ្ឈប់ឲ្យធ្វើការដាត់ទាត់ ។
- (៤) របៀបដែលមូលប្បទានប័ត្រត្រូវបានប្រើប្រាស់ឡើង ដើម្បីកាត់បន្ថយនូវហានិភ័យ ដែលបណ្តាលមកពីការកែប្រែព័ត៌មាននៅលើនោះដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ។ និង
- (៥) ការបដិសេធមិនទទួលមូលប្បទានប័ត្រ ដោយរួមបញ្ចូលទាំងការដាក់កាលបរិច្ឆេទតាមក្រោយ និងមូលប្បទានប័ត្រដែលខូច ។

**១១.២ ក្នុងការបើកគណនីសម្រាប់លោកអ្នក យើងនឹង៖**

- (ក) ទាមទារព័ត៌មានអំពីអត្តសញ្ញាណរបស់លោកអ្នកដើម្បីការពារលោកអ្នកសាធារណជន និងយើងខ្ញុំ ប្រឆាំងនឹងការប្រើប្រាស់មិនត្រូវនៃសេវាធនាគារ ។
- (ខ) ជូនដំណឹងដល់លោកអ្នកអំពីព័ត៌មានដែលលោកអ្នកត្រូវផ្តល់ ។

**១១.៣ នៅពេលដែលគណនីលោកអ្នកនៅមានសកម្មភាព យើងខ្ញុំនឹង៖**

- (ក) ផ្តល់ជូនលោកអ្នកនូវរបាយការណ៍ក្នុងទម្រង់បោះពុម្ព ឬទម្រង់អេឡិចត្រូនិចអំពីគណនីរបស់លោកអ្នកជាប្រចាំខែ ។
- (ខ) តាមការស្នើសុំ ផ្តល់ជូនលោកអ្នកនូវរបាយការណ៍បន្ថែមអំពីគណនីលោកអ្នក ដោយមានកម្រៃ ឬចំណាយដែលកំណត់ដោយយើងខ្ញុំ ។ និង
- (គ) ទាំងនេះនឹងមិនពាក់ព័ន្ធឡើយ ក្នុងករណីដែលផលិតផលណាមួយរបស់គណនី របស់លោកអ្នកដែលមិនតម្រូវអោយមានរបាយការណ៍នេះ ឧទាហរណ៍គណនីប្រាក់បញ្ញើមានសៀវភៅ ។

**១១.៤** យើងខ្ញុំអាចបិទគណនីរបស់លោកអ្នកតែក្នុងករណី៖

- (ក) អនុលោមតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌជាក់លាក់ដែលអនុវត្តចំពោះការបិទគណនី ។ និង
- (ខ) ដោយជូនដំណឹងសមរម្យដល់លោកអ្នក លើកលែងតែក្នុងកាលៈទេសៈដែលយើងខ្ញុំមានការសង្ស័យថាគណនីកំពុងត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់សកម្មភាពខុសច្បាប់ ។
- (គ) អនុលោមតាមបញ្ញត្តិស្តីពីការជូនដំណឹងដល់លោកអ្នក យើងខ្ញុំរក្សាសិទ្ធិក្នុងការបិទគណនីដោយផ្អែកលើមូលហេតុការប្រើប្រាស់គណនីមិនគ្រប់គ្រាន់ ឬពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការដែលមិនស្របនឹងគោលការណ៍របស់គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ដោយសារមូលហេតុច្បាប់ ឬក្រមសីលធម៌ ឬសីលធម៌ ឬបរិស្ថាន ។

**១២. ការផ្តល់ឥណទាន**

**១២.១** នៅមុនពេលយើងខ្ញុំផ្តល់ជូន បញ្ចេញ ឬបង្កើនកម្រិតឥណទាន យើងខ្ញុំនឹងប្រតិបត្តិដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និងហ្មត់ចត់ ក្នុងការសិក្សាវាយតម្លៃសមត្ថភាពរបស់លោកអ្នកក្នុងការទូទាត់សងឥណទានតាមរយៈ៖

- (ក) ប្រើប្រាស់លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យមួយ ឬច្រើនដូចខាងក្រោម ដើម្បីសិក្សាវាយតម្លៃលទ្ធភាពក្នុងការទូទាត់សងឥណទានរបស់លោកអ្នក(លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យខាងក្រោមនេះអាចមានករណីផ្សេងទៀត)៖
  - (១) ចំណូល និងការសន្យាហិរញ្ញវត្ថុ ។
  - (២) ព័ត៌មាននៃការយល់ដឹងអំពីបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុពីមុនរបស់លោកអ្នក ។
  - (៣) ព័ត៌មានដែលទទួលបានពីភ្នាក់ងារឥណទាន ដែលរួមបញ្ចូលទាំងក្រុមឌីប្យូរ៉ូកម្ពុជា (Credit Bureau Cambodia) ។
  - (៤) បច្ចេកទេសក្នុងការសិក្សាវាយតម្លៃឥណទាន ដូចជាការដាក់ពិន្ទុឥណទាន ។ និង
  - (៥) ប្រាតិភោគដែលត្រូវបានផ្តល់ ប្រសិនបើមាន ។

(ខ) ធ្វើការស្នើសុំ និងប្រឹងប្រែងដើម្បីទទួលយកនូវរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុដែលត្រូវបានធ្វើសវនកម្ម ដើម្បីគាំទ្រការផ្តល់ឥណទាន ប្រសិនបើលោកអ្នកជាអតិថិជនផ្នែកអាជីវកម្មរបស់យើងខ្ញុំ ។

(គ) យើងខ្ញុំនឹងស្វែងរកនូវព័ត៌មានអំពីឥណទានដែលកំពុងមានជាមួយគ្រឹះស្ថានដទៃទៀតដើម្បីសិក្សាវាយតម្លៃសមត្ថភាពក្នុងការទូទាត់សងឥណទាន ។

**១២.២** ប្រសិនបើលោកអ្នកជួបការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុជាមួយនឹងឥណទានរបស់លោកអ្នក យើងខ្ញុំនឹង៖

(ក) ដោយមានការយល់ព្រម និងសហប្រតិបត្តិការរបស់លោកអ្នក ព្យាយាមជួយលោកអ្នកដោះស្រាយការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុដែលមានជាមួយនឹងឥណទានតាមរយៈឧទាហរណ៍៖ ធ្វើការជាមួយលោកអ្នកដើម្បីរៀបចំគម្រោងទូទាត់សង ។ និង

(ខ) តាមការស្នើសុំរបស់លោកអ្នក ដោះស្រាយជាមួយលោកអ្នក ឬទីប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតរបស់លោកអ្នក ឬតំណាងរបស់លោកអ្នក ។

**១២.៣** យើងខ្ញុំនឹងដាក់ព័ត៌មានអំពីដំណើរការ នៃការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដែលមានការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុជាមួយនឹងឥណទាន នៅលើគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ (ដោយរួមបញ្ចូលលេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងដែលពាក់ព័ន្ធ) ។ តាមការស្នើសុំរបស់លោកអ្នក យើងខ្ញុំនឹងជូនដំណឹងដល់លោកអ្នក អំពីរបៀបស្វែងរកព័ត៌មានទាំងនេះនៅលើគេហទំព័ររបស់យើង និងនឹងដាក់ព័ត៌មាននេះក្នុងទម្រង់ផ្សេងទៀតប្រសិនបើលោកអ្នកជូនដំណឹងមកយើងខ្ញុំថា លោកអ្នកមិនមានលទ្ធភាពប្រើប្រាស់គេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំបានទេ ។

**១៣. ការប្រមូល និងការទាមទារបំណុលមកវិញ**

**១៣.១** ក្នុងករណីដែលលោកអ្នកមិនអាចទូទាត់សង ឬបំពេញកាតព្វកិច្ចដទៃផ្សេងទៀតស្របតាមបញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌនៃឥណទានរបស់លោកអ្នក និយោជិតរបស់យើងខ្ញុំ និង/ឬនិយោជិតរបស់ភ្នាក់ងារទទួលខុសត្រូវក្នុងការប្រមូលទារបំណុល



ដែលត្រូវបានតែងតាំងដោយយើងខ្ញុំនឹង៖

- (ក) ដោយគិតពិចារណាអំពីស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់លោកអ្នក នៅពេលផ្តល់ជម្រើសដល់លោកអ្នកដើម្បីរៀបចំគម្រោងទូទាត់សងបំណុល ។
- (ខ) គោរពតាមច្បាប់ វិធាន និងបទបញ្ញត្តិជាធរមានគ្រប់ពេលវេលា ។
- (គ) ដោះស្រាយជាមួយលោកអ្នកដោយការគោរព និងប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ ។
- (ឃ) ធ្វើការឆ្លើយតបអោយទាន់ពេលវេលាចំពោះសំណើដែលសមស្របសម្រាប់ព័ត៌មាន ឬការបញ្ជាក់ ។ និង
- (ង) លើកលែងតែច្បាប់ជាធរមានតម្រូវ រក្សាការសម្ងាត់របស់លោកអ្នកតាមរយៈការធានាថាព័ត៌មានអំពីបំណុលរបស់លោកអ្នក មិនត្រូវបានចែករំលែកជាមួយតតិយភាគី ដោយមិនមានការអនុញ្ញាតពីលោកអ្នក។

**១៣.២** និយោជិតរបស់យើងខ្ញុំ ឬតតិយភាគីណាមួយដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតដើម្បីតំណាងអោយយើងខ្ញុំក្នុងការប្រមូលទារបំណុល នឹងបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណរបស់ខ្លួន និងបង្ហាញលិខិតអនុញ្ញាតដែលចេញដោយយើងខ្ញុំ នៅពេលមានសំណើឲ្យបង្ហាញអត្តសញ្ញាណរបស់ខ្លួន ដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ឬតាមការអនុញ្ញាតពីគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ។

**១៣.៣** យើងខ្ញុំនឹងបញ្ចូលនូវប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យជាមុនសិន មុននឹងបញ្ជូនករណីដែលអតិថិជនមិនអាចទូទាត់សង ដើម្បីអនុវត្តនីតិវិធីនៃការប្រមូលបំណុលនេះ ដើម្បីជៀសវាងនូវប្រការរំខាន/ភាពអាម៉ាសជាអវិជ្ជមានកើតមានឡើង ដោយសារភាពខ្វះខាតពីខាងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ។

**១៣.៤** រាល់និយោជិត ឬភ្នាក់ងារតតិយភាគីដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតសម្រាប់ការប្រមូលទារបំណុល នឹងត្រូវធ្វើតាមគោលការណ៍ណែនាំដូចខាងក្រោម៖

- (ក) លោកអ្នកនឹងត្រូវបានទាក់ទងជាធម្មតានៅទីកន្លែង ដែលលោកអ្នកជ្រើសរើស និងក្នុងករណីដែលមិនមានការបញ្ជាក់អំពីទីកន្លែងនិវេសនដ្ឋានរបស់លោកអ្នក និងនៅទីតាំងអាជីវកម្ម/ប្រកបរបររបស់លោកអ្នក ប្រសិនបើមិនអាចធ្វើបាន

នៅនិវេសនដ្ឋានរបស់លោកអ្នក ។

(ខ) អត្តសញ្ញាណ និងលិខិតអនុញ្ញាតអោយធ្វើជាតំណាង នឹងត្រូវបានជម្រាបដល់លោកអ្នក ។

(គ) ការសម្ងាត់របស់លោកអ្នក នឹងត្រូវបានគោរព ។

(ឃ) ទំនាក់ទំនងជាមួយលោកអ្នកនឹងត្រូវធ្វើដោយមានការគូរសម ។

**១៣.៥** គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះភ្នាក់ងាររបស់ខ្លួន ដោយរួមបញ្ចូលទាំងភ្នាក់ងារជាតិយភាគីដែលមានតួនាទីប្រមូលទារបំណុល ។ គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹងមិនអោយមានកម្រៃ និងចំណាយដោយមិនសមស្រប នៅក្នុងដំណើរការនៃការប្រមូលទារបំណុល ។ តាមការស្នើសុំលោកអ្នក គ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុនឹងផ្តល់ជូននូវរបាយការណ៍លម្អិតអំពីកម្រៃ និងចំណាយពិស្តារដែលគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុបានទទួលរង ។

**១៤. ការធានា**

**១៤.១** បញ្ញត្តិនេះត្រូវអនុវត្តចំពោះរាល់ការធានា និងសំណងដែលត្រូវបានទទួលពីលោកអ្នក (ក្នុងករណីដែលលោកអ្នកជារូបវន្តបុគ្គល ក្នុងពេលដែលការធានា និងសំណងត្រូវបានផ្តល់) ក្នុងគោលបំណងផ្តល់ការធានាការសម្រួលផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ឬឥណទាន ដែលត្រូវបានផ្តល់ដោយយើងខ្ញុំ ទៅបុគ្គលម្នាក់ផ្សេងទៀត ឬអាជីវកម្មមួយ (ត្រូវបានហៅថា “ការធានា”) ។

**១៤.២** យើងខ្ញុំអាចទទួលយកការធានាមួយ ប្រសិនបើបំណុលរបស់លោកអ្នក៖

(ក) ត្រូវបានកំណត់ត្រឹម ឬពាក់ព័ន្ធនឹងចំនួនជាក់លាក់ណាមួយដោយបូករួមបញ្ចូលបំណុលដទៃទៀត (ដូចជាការប្រាក់ និងចំណាយលើការប្រមូលទារបំណុល) ដែលនឹងត្រូវបានរៀបរាប់នៅក្នុងការធានា ។ ឬ

(ខ) ត្រូវបានកំណត់ត្រឹមតម្លៃនៃប្រាតិភោគជាក់លាក់ នៅពេលប្រមូលទារបំណុល ។

**១៤.៣** យើងខ្ញុំនឹងអនុវត្តដូចខាងក្រោម មុននឹងយើងខ្ញុំយកការធានាពីលោកអ្នក៖

- (ក) ផ្តល់ដំណឹងសំខាន់ៗជូនដល់លោកអ្នកថា៖
  - (១) លោកអ្នកគួរស្វែងរកការប្រឹក្សាឯករាជ្យផ្នែកច្បាប់ និងហិរញ្ញវត្ថុលើ អានុភាពនៃការធានា ។
  - (២) លោកអ្នកអាចបដិសេធការផ្តល់ការធានា ។
  - (៣) មានពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យហិរញ្ញវត្ថុ ។
  - (៤) លោកអ្នកមានសិទ្ធិកំណត់បំណុលស្របតាមក្រមនេះ និង ដែលច្បាប់អនុញ្ញាត ។ និង
  - (៥) លោកអ្នកអាចស្នើសុំព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ ឬឥណទានដែលនឹង ត្រូវធានា (“ឥណទាន”) (ដោយរួមបញ្ចូលដោយឥណទានជាមួយយើងខ្ញុំ ដែលនឹងត្រូវបុនហិរញ្ញប្បទានដោយឥណទាន។)
- (ខ) ជូនដំណឹងលោកអ្នកប្រសិនបើឥណទានដែលយើងខ្ញុំបានផ្តល់ទៅអោយ កូនបំណុលអាចត្រូវបានលុបចោល ឬប្រសិនបើឥណទាននោះនឹងមិនត្រូវបាន ផ្តល់ប្រសិនបើការធានាមិនត្រូវបានផ្តល់ ។
- (គ) តាមការស្នើសុំ ផ្តល់ជូនលោកអ្នក នូវច្បាប់ចម្លងនៃ៖
  - (១) កិច្ចសន្យាឥណទានណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធ រួមជាមួយនឹងបញ្ជី កិច្ចសន្យាប្រាតិភោគដែលពាក់ព័ន្ធ ។ និង
  - (២) លិខិតផ្តល់ឥណទានចុងក្រោយ ដែលយើងខ្ញុំបានផ្តល់ជូនកូន បំណុល ។
  - (៣) របាយការណ៍ឥណទានពាក់ព័ន្ធនាមួយពីក្រេឌីតប្យូរ៉ូកម្ពុជា (Credit Bureau Cambodia)។

**១៤.៤** នាពេលណាមួយ លោកអ្នកអាចទូទាត់បំណុលដែលជំពាក់យើងខ្ញុំស្រប តាមការធានាមួយ ដោយធ្វើការទូទាត់សងនូវចំនួនទឹកប្រាក់ដែលកូនបំណុល ជំពាក់ (រួមបញ្ចូលបំណុលនាពេលអនាគត ឬដោយថាហេតុ) ឬ ចំនួនណាមួយតិច ជាង ដែលត្រូវបានកម្រិតដោយបញ្ញត្តិនៃការធានា ឬតាមរយៈការរៀបចំផ្សេងទៀត ដែលយើងខ្ញុំអាចទទួលយកបាន ដើម្បីផ្តល់ការលើកលែងការធានា ។

**១៤.៥** តាមរយៈការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរមកយើងខ្ញុំ លោកអ្នកអាច៖

- (ក) ដកការធានាពេលណាមួយ នៅមុនពេលដែលឥណទានត្រូវបានផ្តល់ជូនស្របតាមកិច្ចសន្យាឥណទានដែលពាក់ព័ន្ធ ។ ឬ
- (ខ) ដកការធានាចេញបន្ទាប់ពីឥណទានត្រូវបានផ្តល់ ប្រសិនបើកិច្ចសន្យាឥណទានខុសគ្នាខ្លាំង ពីកិច្ចសន្យាឥណទានដែលបានស្នើឡើង ដែលផ្តល់ជូនលោកអ្នកនៅមុនការធានាត្រូវបានចុះហត្ថលេខា ។

**១៤.៦** ស្របតាមការធានា យើងខ្ញុំនឹងមិនអនុវត្តសាលក្រមតុលាការប្រឆាំងនឹងលោកអ្នក លើកលែងតែ៖

- (ក) យើងខ្ញុំទទួលបានសាលក្រមប្រឆាំងនឹងកូនបំណុលចំបងសម្រាប់ការទូទាត់បំណុលដែលត្រូវបានធានា ដែលនៅមិនទាន់ទូទាត់សងរួចរាល់ពេញលេញអស់បន្ទាប់ពីយើងខ្ញុំបានធ្វើការទាមទារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ អោយធ្វើការទូទាត់សងបំណុលស្របតាមសាលក្រម ។
- (ខ) យើងខ្ញុំបានព្យាយាមទាក់ទងកូនបំណុល ប៉ុន្តែមិនបានជោគជ័យ ។
- (គ) កូនបំណុលក្លាយអសាធិនីយ៍។
- (ឃ) តុលាការ សាលាក្តី ឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តាធិការ បានដកកាតព្វកិច្ចយើងខ្ញុំក្នុងការដំណើរការនីតិវិធីទាមទារបំណុលពីកូនបំណុលចំបងជាមុន ។
- (ង) លោកអ្នកបានផ្តល់ការដាក់ធានា ឬប្រាតិភោគដទៃទៀតដើម្បីធានាបំណុលស្របតាមការធានា និងកូនបំណុលចំបងមិនបានផ្តល់ការដាក់ធានា ឬប្រាតិភោគដទៃផ្សេងទៀតដើម្បីធានាទូទាត់សងបំណុលដែលត្រូវបានធានានេះ ។ ឬ
- (ច) កូនបំណុលចំបងបានផ្តល់ការដាក់ធានា ឬប្រាតិភោគដទៃទៀតដើម្បីធានាបំណុលដែលត្រូវបានធានា ហើយយើងខ្ញុំបានអនុវត្តការដាក់ធានា ឬប្រាតិភោគដទៃផ្សេងទៀតនោះ ប្រសិនបើដោយសមហេតុផលថា ផលដែលទទួលបានមកពីការអនុវត្តនោះមិនគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីទូទាត់សងបំណុលដែលត្រូវបានធានា ។

**១៥. លេខកូដ និងលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន**

**១៥.១** ចំពោះលេខកូដ និងលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន ដែលចេញដោយស្ថាប័ន ហិរញ្ញវត្ថុ៖

(ក) ប្រសិនបើលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់មិនបានចេញជូនលោកអ្នកដោយផ្ទាល់ដៃ ឬមិនបានជ្រើសរើសដោយលោកអ្នកដោយផ្ទាល់ នោះលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់នោះ នឹងត្រូវបានចេញជូនលោកអ្នកដាច់ដោយឡែកពីកាត ឬផលិតផល ឬសេវាកម្មផ្សេង ទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការចេញលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់នោះ ។

(ខ) ក្នុងករណីដែល លេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់បានចេញជូនលោកអ្នកដោយផ្ទាល់ យើងខ្ញុំ ត្រូវទទួលបានអត្តសញ្ញាណរបស់លោកអ្នកឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់ជាមុនសិន មុន នឹងអនុញ្ញាតឲ្យមានការចេញកាតជូន ឬមុនពេលលោកអ្នកទទួលបានការអនុញ្ញាតឲ្យ ប្រើប្រាស់សេវាកម្មផ្សេងៗទៀត ដែលដំណើរការតាមរយៈលេខកូដ ឬក៏លេខសម្ងាត់ នោះ ។

(គ) យើងខ្ញុំនឹងជម្រាបជូនលោកអ្នកអំពីប្រភេទលេខកូដ និង/ឬលេខសម្ងាត់ដែលមិន សមស្រប ដែលរួមមានជាអាទិ៍ ដូចជា៖

- i. ថ្ងៃ ខែ ឬ ឆ្នាំកំណើត
- ii. លេខរៀង (ឧ. ១២៣៤៥)
- iii. ការផ្សំលេខដែលងាយស្រួលទាយ (ឧ. ៥៥៥៥)
- iv. ផ្នែកមួយនៃលេខទូរស័ព្ទរបស់លោកអ្នក
- v. ផ្នែកមួយនៃលេខរៀងដែលមានបោះពុម្ពលើកាតរបស់លោកអ្នក
- vi. ទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួននានាដែលអាចងាយចូលប្រើប្រាស់បាន និង
- vii. ឈ្មោះរបស់ញាតិសន្តាន ក្រុមគ្រួសារ សត្វចិញ្ចឹម ឬផ្លូវ

(ឃ) យើងខ្ញុំនឹងជម្រាបជូនលោកអ្នកក្នុងការរក្សាលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់ឲ្យមាន សុវត្ថិភាព។ ទាំងនេះ រួមមាន វិធីសាស្ត្រដូចជា៖

- i. ចងចាំលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់
- ii. មិនកត់ត្រាលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់នៅកន្លែងណាមួយ

- iii. មិនបង្ហាញលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់ទៅនរណាម្នាក់ (រួមទាំងប៉ូលីស បុគ្គលិក ធនាគារ ឬក្រុមគ្រួសាររបស់លោកអ្នក)
- iv. ធានាឲ្យបានថារាល់ហត្ថលេខីលើគណនីរបស់លោកអ្នករក្សាលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់យ៉ាងមានសុវត្ថិភាព
- v. ប្រុងប្រយ័ត្នដោយធានាបានថា គ្មាននរណាម្នាក់បានឃើញលោកអ្នកវាយលេខសម្ងាត់នៅលើម៉ាស៊ីន ATM និង
- vi. រាយការជាបន្ទាន់អំពីការលេចចេញទៅខាងក្រៅនូវលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់នៅពេលដែលលោកអ្នកបានដឹង ឬសង្ស័យថាលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់របស់លោកអ្នកត្រូវបានលេចចេញទៅខាងក្រៅ ។

(ង) បន្ថែមលើនេះ យើងខ្ញុំនឹងជម្រាបជូនលោកអ្នកឲ្យប្រើលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់សម្រាប់កាតផ្សេងគ្នា ឬឧបករណ៍ផ្សេងគ្នា

(ច) យើងខ្ញុំនឹងគោរពទៅតាមស្តង់ដារ ដែលទទួលស្គាល់ជាអន្តរជាតិទាក់ទងនឹងវិធីបង្កើត វិធីរក្សាទុក និងវិធីកំទេច ប្រកបដោយសុវត្ថិភាពទាក់ទងនឹងលេខកូដ ឬលេខសម្ងាត់ ដើម្បីធានាបានការសម្ងាត់ និងសុវត្ថិភាពសម្រាប់ការពារលោកអ្នក ។