

使用 ACLEDA 网上银行的条款条件



1 通用条件

通用条件或叫“协议”被建立为标准用于操作 ACLEDA 网上银行的服务带有透明度和保护客户 该条规带有“ACLEDA 网上银行的服务费用和已制定的交易”给客户。该通用条件或协议包括服务费用和已制定的交易并有解释关于 ACLEDA Bank Plc 提供 ACLEDA 网上银行服务给客户。

当客户在申请使用 ACLEDA 网上银行的填表上确认同意 证明说客户已被解释和被介绍 或自己已阅读明白并同意所有制定的条件和同意全负责任对于交易通过 ACLEDA 网上银行服务和同意全部条款条件已制定如 ACLEDA Bank Plc 正式发布的 ACLEDA 网上银行的服务费用和已制定的交易 然后该协议将被生效。

ACLEDA Bank Plc 可以随时更改 ACLEDA 网上银行的协议和服务费用根据法律和实际情况。最后更新资料保留在网站：<https://acledabank.com.kh> 为了推广到公共客户 和实践关于使用目前与未来的 ACLEDA 网上银行服务。ACLEDA Bank Plc 将通知到公共客户如果发现任何更改会有影响到客户的权利 和责任（按照银行可以做到的能力）。

词汇：

- 在此通用条件“客户”指是客户 或账主 或跟 ACLEDA Bank Plc 使用 ACLEDA 网上银行服务的人士。
- “银行”指是 ACLEDA Bank Plc。
- **银行后台 (BBE/Bank BackEnd)**：指是 ACLEDA 银行的技术员工 授权负责在网上银行操作为：输入数据者，注册者，管理操作者，接受者。
- **银行后台审批员 (BBA/Bank BackEnd Authorizer)**：指是专业主任或副主任或授权人将授权负责在网上银行操作为系统审批员，审批银行后台或客人的要求。
- **特殊银行后台 (BBS/Bank BackEnd Special User)**：指是专业主任或副主任或授权人将授权负责在网上银行操作为输入数据员，注册员，操作管理员，接受和审批客户/企业/机构的要求。
- **银行系统管理员 (BAdmin/Bank Administration User)**：指是信息科技服务办公室员工带有权利在网上银行负责操作开立账户 (Sign On) 给银行后台 (BBE)，银行后台审批员 (BBA) 和特殊银行后台 (BBS)。
- **企业/机构系统管理员 (Corp-Admin/Corporate Administration User)**：指是董事长或企业主人或企业/机构代表人或主人/成员账户授权使用系统，管理服务操作或管理用户的权利。系统管理员有 2 种是普通管理员 (Normal-Admin) 和自我管理员 (Self-Admin)。
- **ACLEDA 网上银行 (ACLEDA Internet Banking)**：指是 ACLEDA 银行设置的 ACLEDA 网上系统和分开两种如下：
 - **ACLEDA 零售网上银行 (ACLEDA Retail Internet Banking)** 用来链接个人账户，联名账户 和使用该网上银行系统叫零售网上银行使用者 (RIB or Retail User)。
 - **ACLEDA 企业网上银行 (ACLEDA Corporate Internet Banking)** 用来链接企业/机构账户而使用该账户的成员或授权人叫企业网上银行使用者 (CIB User/Corporate Administration User)。
- **直通式流程 (Straight Through Process)**：是 ACLEDA 网上银行能够立即成功的一种银行服务操作 当客户已输入本人数据 本人检查和/或本人审批而不需要通过银行的检查与审批。
- **非直通式流程 (Non-straight Through Process)**：是 ACLEDA 网上银行需要通过银行检查与审批的一种银行服务操作当收到客户的申请。
- **密码 (Password)**：是由客户自己选择然后自己可以随时更改 以便保护本人的安全。这个密码需要至少有 06 个数字 带有大写和/或小写字母（至少 01 个字母）数字（至少 01 个数字）和符号“! , @, #, \$, %, &, +, -, =, ?” 或没有符号（如果没有必须要求）。
- **OTP 号码 (One Time Password)**：是一种密码具有 6 位数字和由硬令牌 (Hard Token) 制造为了确认客户的操作。

2 注册和使用 ACLEDA 网上银行的条款条件

2.1 客户需要开立银行账户和提供身份证件 为了支持开立账户根据 ACLEDA Bank Plc 已制定的流程。

2.2 客户需要有亲自的设备 为了能够使用 ACLEDA 网上银行服务如：电脑（桌面电脑或手提电脑）带有浏览器（连接网络）手机 电话号码和邮箱。

2.3 客户需要填写申请使用 ACLEDA 网上银行服务表带有清楚和正确的签名或盖指纹。对于企业/机构需要填写申请表和/或有正式授权书包括有责任为系统管理者和企业使用者 (Corporate User) 的账户成员和非账户成员要确认清楚身份证。所需要上传 (Upload) 到系统的身份证资料必须是原版并最少还有 03 个月的效期 自从银行接收的日期。对于企业/机构的系统管理者是外国人居住在柬埔寨需要带有效的签证（除非没有必须要求的国家）。

2.4 注册完成和已被银行审批的时候：

- 使用 RIB/CIB 的客户将收到用户名称 (User ID) 和暂时密码是 ACLEDA 网上银行自动建立并发到邮箱或电话号码 以便能够初次登入使用系统和可以马上更改密码。

- 客户需要有 (令牌) 为了保险登入系统和确认转账或支付的交易。令牌有 02 种如下：

- **ACLEDA 硬令牌 (Hard Token)**：指是为了建立 OTP 号码的设备。
- **ACLEDA 身份验证 (推送令牌)**：指是软件可以从 App Store 或 Play Store 下载并安装在应用程序的 IOS 或 Android 系统的手机。初次使用 ACLEDA 网上银行之前 客户需要亲自 (激活) 使用 ACLEDA 身份验证软件具有填写重要信息如 用户名称, 邮箱和电话号码然后按“提交”系统将发送注册代码 (Registration Code) 带有“08 位数字”到客户的手机和邮箱 以便输入确认注册流程。自从建立后注册代码有 10 秒钟的效期。如果代码失效 客户可以按“重发验证代码”以便收到新代码如要求。

2.5 客户需要有足够金额在账户里包括其它服务费用 以便能够让 ACLEDA 网上银行的支付交易系统获得成功。

3 网上银行可以做到的交易

客户可以使用 ACLEDA 网上银行服务来操作交易通过亲自电脑 (桌面电脑或手提电脑) 如下:

3.1 检查银行的信息

- 查看汇率
- 查看存款账户的信息如: 账户汇总 账户详细 账户报告 每日交易报告 和支票报告

3.2 申请使用其它产品-服务

- 申请账户证明书和客户的信息
- 申请购买支票
- 申请购买现金支票
- 申请购买国家银行的支票
- 申请购买汇票
- 申请止付支票
- 申请定期存款
- 申请冻结金额
- 申请解冻金额
- 申请重新激活休眠账户
- 申请关闭账户
- 申请贸易融资
- 申请贷款
- 申请期前结清贷款
- 申请特殊汇率对于转账交易

3.3 支付服务

- 支付电费 水费 电话费 网络费或学校费等等。
- 薪资服务
- 支付批量服务
- 充值话费服务
- 支付给供应商服务
- 定期支付指令服务

3.4 国内国外转账/汇款服务

- 同 ACLEDA Bank Plc 的账户之间转账包括:
 - ✓ 同账主之间转账
 - ✓ 不同账主之间转账
 - ✓ 转账至未注册账户
 - + 通过受益人的电话号码
 - + 通过受益人的身份证
- 转账从 ACLEDA Bank Plc 到国内的其它银行
- 转账从 ACLEDA Bank Plc 到国外的其它银行。

4 账户可以链接 ACLEDA 网上银行

客户的 T24 银行账户可以链接 ACLEDA 网上银行如下:

4.1 账户可以链接 RIB (零售网上银行)

- **个人账户 (Personal Account)**
 - 储蓄账户 薪资账户和贷款账户。
 - 往来账户和往来账户 (加), 透支贷款的往来账户和透支贷款的往来账户 (加)。
 - 活期存款账户。
 - 儿童银行账户。

备注： 链接儿童银行账户到零售网上银行（RIB）系统将由小孩的父母和监护人来管理和使用 直到小孩满 15 岁或儿童银行账户变成储蓄账户的时候。

- 联名账户（Joint Account）

- 联名账户已有制定“任何一个人可以签署”的条件 联名账户的主人或每成员被允许链接零售网上银行（RIB）的系统 和可以像个人账户的选择使用服务。
- 如果没有制定“任何一个人可以签署”的条件 联名账户的主人或每个成员可以被允许链接零售网上银行（RIB）系统和只能检查银行的信息。

4.2 账户可以链接 CIB（企业网上银行）

全部企业/机构账户（储蓄账户 往来账户 活期存款账户 或支付服务商（PSI）的信托账户）属于单独企业 合资企业 其它机构被允许链接 ACLEDA 网上银行 带有授权人的书写申请书。

备注： 对支付服务商（PSI）的信托账户被允许链接 CIB 只可以查看银行信息。

5 新申请用户名称和密码

如果客户忘记亲自的用户名称和密码，客户可以申请新用户名称或新密码通过 ACLEDA 网上银行和正确填写信息如下：

- 申请用户名称：需要填写已注册使用系统的 CIF 号码 邮箱 电话号码和令牌确认（ACLEDA 身份验证软件或从硬令牌的 OTP 号码）。然后系统将发送新用户名称到该邮箱和电话号码。
- 申请新密码：需要填写已注册使用系统的用户名称 邮箱和电话号码和令牌确认（ACLEDA 身份验证软件或从硬令牌的 OTP 号码）。然后系统将发送新密码到该邮箱和电话号码。

6 服务费用

- 交易的服务费用 是要自动从客户的账户扣付根据交易类型如：转账 支付和其它服务费用有显示在服务费用表格和 ACLEDA 网上银行已制定的服务费用 当操作交易成功的时候。因此客户在同意操作交易之前要检查服务费用清楚再按“同意”或“确认”。
- 服务费用是根据实际市场而变动。在这种情况下 ACLEDA Bank Plc 将至少提前 30 天通知到客户通过某个方法如下：
 - ✓ 发邮件到客户注册使用 ACLEDA 网上银行的邮箱或
 - ✓ 公共广告通过新闻或
 - ✓ 通知到各银行的办公处或
 - ✓ 通知通过银行网站或
 - ✓ 其它可以做到的方法。

7 安全措施

- 客户不应该把密码记在某东西上或没有转换的记录 是必须要记住 为了使用时方便和避免其它人偷用。输入密码不正确 当重新输入密码前 系统将制定稍等时间。输入密码三次不对 系统将自动暂停使用 ACLEDA 网上银行服务和关于密码的问题绝不会有答案。
- 客户不要给其他人知道或操作时也不可以让其他人看到密码。输入密码的时候要确定没有其他人看到和操作交易已完成的时候 需要马上从 ACLEDA 网上银行退出（Sign out）。
- 客户要经常更改密码和要安全正确地操作交易避免被其他人偷使用账户来操作交易。
- 不要按或链接其它怀疑网站（Website）或安装不认识的软件在有链接 ACLEDA 网上银行的电脑。
- 客户要经常检查链接 ACLEDA 网上银行的设备 如果发现不认识的软件（不认识信息或软件）要马上删除（清除和/或删除）避免病毒或偷账户来操作交易（病毒/或黑客）。
- 客户要保护 ACLEDA 硬令牌或 ACLEDA 身份验证软件安全不要让别人偷和看见当操作交易的时候。
- 客户必须使用亲自电脑来操作银行交易通过 ACLEDA 网上银行服务 避免使用其他人的电脑（桌面电脑 & 手提电脑）或网络店，咖啡店，酒店的电脑来操作交易。
- 如果客户怀疑有其他方登入使用本人的 ACLEDA 网上银行 客户自己要马上封锁本人用户或立即通知银行为了按照技术采取行动阻止欺诈操作交易或没有审批的操作交易。如果通知通过手机 客户要在 2 天内的 ACLEDA Bank Plc 工作日再次填表确认。
- 银行不负责对所有损失关于使用 ACLEDA 网上银行如果没有正确地操作交易 按照条款条件或不可抗力的意外而双方没有提前知道和不可以避免的战争 火灾 地震 风暴和水灾...

8 客户的负责任

8.1 客户用来注册作为系统管理者或使用 ACLEDA 网上银行服务的邮箱是被银行正式承认接收。如果客户需要使用其它邮箱的情况下 需要提前书面通知银行。

8.2 ACLEDA 网上银行是可以照直通式流程或非直通式流程的操作交易。同意交易之前（按提交或按“确认”之前）客户要正确检查重要项目清楚如 收款人 金额和服务费用。对于非直通式流程是由银行在营业时间检查 不管客户在任何时间 在系统里申请 该申请将有负责员工来继续处理根据已制定的流程。因此如果有怀疑或没有收到服务 客户可以联系银行的办事处或呼叫中心以便确认清楚。

8.3 客户要全负责任关于损失财产或丢失自己账户里的余额或其他人的账户或 ACLEDA Bank Plc 的账户并面对法律责任 如果客户直接一个人欺诈或直接有人参加欺诈 忽略或尽量试用其它交易 侵略 搜索 更改数据来欺诈 就算该行为活动是有意或无意。

8.4 客户同意实践照法律规定和使用 ACLEDA 网上银行的其它条件已制定如 反洗钱和反恐怖融资法律法规。

- 8.5** 通过接收的条件 客户授权给银行不必要责任的延迟 封锁或拒绝交易 如果银行发现或怀疑：
- 客户的交易违柬埔寨王国或其它国家的法律。
 - 客户的交易直接 或间接有关禁止人士或机构或转入-转出经济制裁国家或利益到违法活动或犯违银行的内部规章制度。
- 8.6** 客户要同意随时注意的采取措施以便保证客户的账户和交易是安全和诚实正直 当使用 ACLEDA 网上银行的时候。
- 8.7** 客户要全负责任对于系统的用户和密码是要正确和高保护安全 避免其他人欺诈来操作账户的交易。
- 8.8** 客户要全负责任对于损失或丢失 由没有审批的交易而导致 包括传送不正确或不够或缓慢的信息用于作为交易的支持资料给银行。
- 8.9** 银行将听从使用 ACLEDA 网上银行的用户的指示或交易。如果有出错或回复客户的申请缓慢 由信息科技导致 客户要通过打电话通知银行或前往离客户最近的分行以便继续交易。
- 8.10** 银行有权利检查和听从或不听从客户的交易根据法律规定或内部的规章制度。
- 8.11** 客户要全负责任对于损失或丢失由原因如下导致：
- 缓慢或没有通知银行关于不对称报告或账户的报告数据不正确 如下面第 12.1 条。
 - 忽略或欺诈交易如 不正确地使用用户名和密码根据安全条件。
 - 没有向银行报告关于没有审批的交易。
- 9 修改或取消**
- 9.1** 以便修改或取消 ACLEDA 网上银行服务 客户要书写通知银行通过邮箱或亲自去银行办事处填写申请修改或取消表格。
- 9.2** 银行有权利接收或不接收申请取消书 如果客户还有债务或未解决的争议或有其它具体原因。无论如何 在取消使用 ACLEDA 网上银行服务的时候 客户要结清债务或其它费用。
- 9.3** 况且使用 ACLEDA 网上银行服务的客户 将没有提前通知而被关闭 如果链接 ACLEDA 网上银行的账户变成休眠账户或账户已关闭或其它原因影响到银行的利益和名誉。
- 10 赔偿**
- 客户要无条件同意赔偿银行对于损失 丢失 索赔或其它费用由使用 ACLEDA 网上银行服务和实践违此协议而导致 包括没有采取预防措施关于没有审批的操作 ACLEDA 网上银行的交易或欺诈来操作交易。
- 11 解决争议和法律措施**
- 11.1** 关于链接 ACLEDA 网上银行服务的账户余额 如果有发生问题 客户要在操作交易完成后的 60 天内通知银行。如果没有及时通知银行的话 银行有权利不解决该问题。
- 11.2** 对于有关国外银行的问题 银行负责解决根据跨界银行的政策带有 60 天时间 自从操作交易完成的日子。
- 11.3** 该条款条件被建立根据柬埔寨王国的法律。如果有争议 双方同意友好协商。如果通过协商还不能解决争议 双方同意解决争议通过法院。所有的费用关于解决争议 是由违反此条款条件方来负责。
- 12 披露账户的信息**
- 12.1** 银行可以披露客户的账户信息如有情况如下：
- 主管当局的必须要求如 柬埔寨国家银行或法院除非有投诉拒绝资料文件根据法院的法律流程。
 - 用来作为审查和
 - 其它情况由客户的同意和符合柬埔寨国王的法律。
- 12.2** 银行有权利使用申请书里的信息和用来作为研究目的包括客户报表 市场推广活动由银行/子公司创建。
- 13 隐私权声明**
- 13.1** 银行可以收集和保存客户已经交给的信息如：电话号码 姓氏 名称 性别 出生日期 身份证号码 身份证的到期日期 地址 位置 邮箱和其它信息用于支持注册使用 ACLEDA 网上银行。
- 13.2** 银行可以使用客户的个人信息 若有情况如下：
- 当客户申请注册使用服务已经被审批的时候
 - 有必须要求按照法律 规章 或权威当局
 - 审批客户登入使用 ACLEDA 网上银行服务
 - 审批客户登入使用银行的服务根据位置
 - 通知客户关于 ACLEDA 网上银行上的产品和服务
 - 管理和进行客户的交易
 - 保存为内部的信息
 - 改善银行的产品和服务更佳
- 13.3** 银行将分享客户的个人信息到银行已经交流的第三方或服务供应商 以便管理和进行客户的支付交易。
- 13.4** 银行将保存客户的个人信息 根据 ACLEDA Bank Plc 的保存数据政策。银行可以保存客户的个人信息 直到某个时间以便执行银行的义务根据法律或规章。当客户的信息不再有必须要求的时候 银行将保密地删除带有安全性。
- 13.5** 银行保证客户的个人信息 将被保存带有高安全性。
- 14 营业时间**
- 14.1** 银行各办公室的营业时间是从 7:30 钟 到 16:30 钟 一个星期有 5 天是从星期一到星期五和在星期六-星期日和公共假日正常休假。

14.2 直通式流程 (Straight through Process)： 客服时间一天 24 个小时 一个星期 7 天 除非有关闭系统以便保护修理在有出错或系统不正常的意外情况。

14.3 非直通式流程 (Non-Straight through Process)： 客服时间一天 24 个小时 一个星期 7 天可是银行将检查和审批在营业时间从 7:30 钟 到 16:00 钟 对于从 ACLEDA Bank Plc 转到柬埔寨国内的其它银行需要检查和审批在营业时间从 7:30 钟到 14:30 钟和汇款/转到国外通过 SWIFT 系统要检查和审批在营业时间从 7:30 钟到 15:30 钟如下：

- 汇款/转账交易和服务费用带有货币跟发款账户的货币不同 银行将使用客户最后审批交易时间的汇率来计算。
- 如果客户的申请来银行在已制定的时间之后 银行将检查在次日的工作日 以便审批或拒绝。
- 如果客户的汇款/转账信息不正确和/或不足够 或汇款/转账目的不清楚 或没有足够支持交易资料 (如果银行有必须要求) 或客户的账户没有足够余额等等。导致银行不能进行交易 银行有权利拒绝 而客户需要重新提交申请 或银行联系到客户以便提供正确的汇款/转账信息和/或足够资料。

14.4 营业时间通过客户服务中心 (Call Centre) 是一天 24 个小时， 一个星期 7 天。因此如果客户有疑问或其它问题请联系电话号码： +855 (0) 23 994 444 / (0) 15 999 233 或邮箱：inquiry@acledabank.com.kh。

15 其他条件

15.1 如果上面已制定的某条项目 不符合柬埔寨王国的法律将被撤销 可是不会影响到其它有效的条款条件。

15.2 此条款条件将被提供通过可以做到的电子方法 以便确认关于正确的使用 ACLEDA 网上银行。如果柬文版的意思跟英文版的意思不对称 是要按照柬文版的条款条件为主。

本人已阅读明白和同意全部条款条件如上述。