លក្ខខណ្ឌទូទៅនៃការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត

១ លក្ខខណ្ឌរួម

លក្ខខណ្ឌទូទៅនៃការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ឬហៅថា "កិច្ចព្រមព្រៀង" នេះ ត្រូវបានបង្កើតឡើងជាបទដ្ឋានក្នុងការប្រតិបត្តិសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ប្រកបដោយតម្លាភាព និងការគាំពារអតិថិជន ដោយលក្ខខណ្ឌទូទៅនេះនឹងប្រើប្រាស់សម្រាប់អមជាមួយ "តារាងថ្លៃសេវា និងការកំណត់ប្រតិបត្តិការ សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត" ជូនអតិថិជន។ លក្ខខណ្ឌទូទៅ ឬកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ រួមនឹងថ្លៃសេវានិងការកំណត់ប្រតិបត្តិការ បានពន្យល់អំពីការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដែលធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ផ្តល់សេវាកម្មជូនអតិថិជន។

នៅពេលលោក-លោកស្រី យល់ព្រមលើពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត នោះសបញ្ជាក់ថា លោក-លោកស្រី ត្រូវបានពន្យល់ និងណែនាំ ឬអានដោយខ្លួនឯង បានយល់ច្បាស់ និងព្រមព្រៀងនូវគ្រប់លក្ខខណ្ឌទាំងអស់ដែលបានចែងនេះ ហើយសុខចិត្តទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងលើប្រតិបត្តិការធនាគារ តាមរយៈសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត និងព្រមព្រៀងនូវលក្ខខណ្ឌផ្សេងទៀត ដូចជា ថ្លៃសេវា និងការកំណត់ប្រតិបត្តិការនៃសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដែលធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី បានដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់ជាផ្លូវការ ហើយកិច្ចព្រមព្រៀងនេះនឹងត្រូវបានចូលជាធរមាន។

ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី អាចធ្វើការកែប្រែលើកិច្ចព្រមព្រៀង និងថ្លៃសេវានៃសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត នៅពេលណាមួយដោយអនុលោមតាមច្បាប់ជាធរមាន និង/ឬស្ថានភាពជាក់ស្តែង។ កំណែទម្រង់ចុងក្រោយនឹងមានរក្សាទុកនៅក្នុងគេហទំព័រ: https://www.acledabank.com.kh ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយជូនអតិថិជនទូទៅ និងអនុវត្តក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតទាំងក្នុងពេលបច្ចុប្បន្ន និងអនាគត។ ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី នឹងជូនដំណឹងនូវរាល់ការកែប្រែទាំងឡាយណាដែលប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរបស់លោក-លោកស្រី (តាមមធ្យោបាយសមស្របណាមួយ ឬតាមលទ្ធភាពដែលធនាគារអាចធ្វើទៅបាន)។

<u>ការប្រើប្រាស់ពាក្យពេចន៍ ៖</u>

- នៅក្នុងលក្ខខណ្ឌទូទៅនេះ ពាក្យថា "លោក-លោកស្រី" "របស់លោក-លោកស្រី" សំដៅដល់អតិថិជន ឬម្ចាស់គណនី ដែលប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតជាមួយធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។
- ពាក្យថា "យើង" "របស់យើង" និង "ធនាគារ" សំដៅដល់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។
- **ប្រតិបត្តិករធនាគារ** (BBE/Bank BackEnd): សំដៅដល់បុគ្គលិកជំនាញផ្សេងៗ របស់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ដែលបានទទួលសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ក្នុងមុខងារដូចជា ៖ អ្នកបញ្ចូលទិន្នន័យ អ្នកចុះឈ្មោះ និងអ្នកត្រួតពិនិត្យប្រតិបត្តិការ ឬទទួលសំណើអតិថិជន។
- **អ្នកអនុម័តធនាគារ** (BBA/Bank BackEnd Authorizer): សំដៅដល់ប្រធាន ឬអនុប្រធានផ្នែកជំនាញ ឬអ្នកទទួលសិទ្ធិប្រទានដែលបានទទួលសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ក្នុងមុខងារជាអ្នកអនុម័តក្នុងប្រព័ន្ធ ទៅតាមសំណើរបស់ប្រតិបត្តិករធនាគារ ឬសំណើអតិថិជន។
- **ប្រតិបត្តិករធនាគារពិសេស** (BBS/Bank BackEnd Special User): សំដៅដល់ប្រធាន ឬអនុប្រធានផ្នែកជំនាញ ឬអ្នកទទួលសិទ្ធិប្រទាន ដែលទទួលសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត មុខងារជា អ្នកបញ្ចូលទិន្នន័យ អ្នកចុះឈ្មោះ អ្នកត្រួតពិនិត្យប្រតិបត្តិការ ឬទទួលសំណើ និងជាអ្នកអនុម័ត ទៅតាមសំណើពីអតិថិជន ឬក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន។
- **អ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធធនាគារ** (BAdmin/Bank Administration User): សំដៅដល់បុគ្គលិកការិយាល័យសេវាកម្មព័ត៌មានវិទ្យាដែលមានសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត មុខងារជា អ្នកបង្កើត Sign On ជូនដល់ប្រតិបត្តិករធនាគារ (BBE) អ្នកអនុម័តធនាគារ (BBA) និងប្រតិបត្តិករធនាគារពិសេស (BBS)។
- **អ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន** (Corp-Admin/Corporate Administration User): សំដៅដល់នាយក ឬម្ចាស់ក្រុមហ៊ុន ឬអ្នកតំណាងក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន ឬម្ចាស់/សមាជិកគណនីដែលបានទទួលសិទ្ធិពេញលេញប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ សិទ្ធិគ្រប់គ្រងចាត់ចែងប្រតិបត្តិការ ឬសិទ្ធិគ្រប់គ្រងចាត់ចែងអ្នកប្រើប្រាស់។ អ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធមាន ០២ ប្រភេទគឺ អ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធធម្មតា (Normal-Admin) និងអ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធស្វយ័ត (Self-Admin)។
- **ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត** (ACLEDA Internet Banking): សំដៅដល់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដែលអភិវឌ្ឍឡើងដោយធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី និងបែងចែកជាពីរប្រភេទ ដូចខាងក្រោម ៖
  - ACLEDA Retail Internet Banking សម្រាប់ភ្ជាប់ជាមួយគណនីឯកត្តជន ឬគណនីរួម ហើយម្ចាស់គណនីដែលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ ហៅថាអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ RIB (Retail User)។
  - ACLEDA Corporate Internet Banking សម្រាប់ភ្ជាប់ជាមួយគណនីក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន ហើយសមាជិកគណនីក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន ឬអ្នកទទួលសិទ្ធិប្រទាន ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះហៅថា អ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ CIB (Corporate User/Corporate Administration User)។

- **ប្រតិបត្តិការស្វ័យប្រវត្តិ** (Straight Through Process): សំដៅដល់ប្រភេទប្រតិបត្តិការសេវាធនាគារដែលដំណើរការតាមប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតបានសម្រេចភ្លាមៗ បន្ទាប់ពីការបញ្ចូលទិន្នន័យ ត្រួតពិនិត្យ និង/ឬអនុម័តិទិន្នន័យរួចដោយអតិថិជន ហើយមិនឆ្លងកាត់ការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តិពីភាគីធនាគារឡើយ។
- **ប្រតិបត្តិការមិនស្វ័យប្រវត្តិ** (Non-straight Through Process): សំដៅដល់ប្រភេទប្រតិបត្តិការសេវាធនាគារ ដែលដំណើរការតាមប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ហើយឆ្លងកាត់ការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តិពីភាគីធនាគារ បន្ទាប់ពីទទួលបាននូវប្រតិបត្តិការដែលស្នើឡើងដោយអតិថិជន។
- **លេខសម្ងាត់** (Password): សំដៅដល់លេខសម្ងាត់ដែលបានជ្រើសរើសបង្កើតឡើងដោយលោក-លោកស្រី ហើយអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរបានតាមតម្រូវការនៅពេលបន្ទាប់ដោយខ្លួនឯង ដើម្បីបង្ការសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន។ លេខសម្ងាត់នេះ មានយ៉ាងតិច ០៦ខ្ទង់ ដែលមានទម្រង់ជា អក្សរធំ និង/ឬតូច (យ៉ាងតិច ០១តួ) លេខ (យ៉ាងតិច ០១តួ) ហើយអាចមានសញ្ញា "!, @, #, $, %, &, +, -, =, ?" ឬគ្មានសញ្ញា (ករណីមិនមានតម្រូវការ)។
- **លេខ OTP** (One Time Password): សំដៅដល់លេខសម្ងាត់ដែលមានចំនួន ០៦ខ្ទង់ និងបង្កើតឡើងជាស្វ័យប្រវត្តិដោយ Hard Token ដើម្បីបញ្ជាក់ប្រតិបត្តិការរបស់អតិថិជន។

២ លក្ខខណ្ឌក្នុងការចុះឈ្មោះ និងប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត

២.១ លោក-លោកស្រី ត្រូវបើកគណនីធនាគារ និងផ្តល់លិខិត/ឯកសារសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ សម្រាប់គាំទ្រការបើកគណនីទៅតាមនីតិវិធីដែលកំណត់ដោយធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។

២.២ លោក-លោកស្រី ត្រូវមានឧបករណ៍-សម្ភារផ្ទាល់ខ្លួន ដើម្បីអាចប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដូចជា ៖ កុំព្យូទ័រ (Desktop ឬ Laptop) ដែលមាន Browser (Internet connection) ទូរសព្ទចល័ត (Mobile Device) លេខទូរសព្ទ និងអាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលផ្ទាល់ខ្លួន។

២.៣ លោក-លោកស្រី ត្រូវបំពេញទម្រង់ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដោយត្រូវចុះហត្ថលេខា ឬផ្តិតស្នាមមេដៃឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងច្បាស់លាស់។ ចំពោះគណនីក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន ត្រូវបំពេញទម្រង់ពាក្យស្នើសុំ និង/ឬមានលិខិតចាត់តាំងជាផ្លូវការ ទាំងសមាជិកគណនី និងមិនមែនសមាជិកគណនី ឲ្យមានមុខងារជាអ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធ និង Corporate User ដោយបញ្ជាក់ពីអត្តសញ្ញាណឲ្យបានច្បាស់លាស់។ រាល់ឯកសារសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ ដែលត្រូវបញ្ចូល (Upload) ទៅក្នុងប្រព័ន្ធត្រូវតែជាច្បាប់ដើម និងនៅមានសុពលភាព ប្រើប្រាស់យ៉ាងតិចរយៈពេលបីខែគិតចាប់ពីថ្ងៃដែលធនាគារបានទទួល។ ចំពោះអ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័ន ដែលជាជនបរទេសស្នាក់នៅ ប្រទេសកម្ពុជាត្រូវភ្ជាប់មកនូវទិដ្ឋាការ (វីសា) ដែលនៅមានសុពលភាព (លើកលែងប្រទេសណាដែលមិនតម្រូវ)។

២.៤ បន្ទាប់ពីចុះឈ្មោះរួចភ្លាម និងបានអនុម័តិដោយធនាគាររួចរាល់ ៖

- លោក-លោកស្រី ដែលជាអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ RIB/CIB នឹងទទួលបាន User ID និងលេខសម្ងាត់បណ្តោះអាសន្ន ដែលបង្កើតឡើងដោយស្វ័យប្រវត្តិពីប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត នឹងផ្ញើទៅកាន់អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល ឬលេខទូរសព្ទ ដើម្បីចូលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធលើកដំបូង និងធ្វើការផ្លាស់ប្តូរលេខសម្ងាត់ភ្លាមៗ។
- លោក-លោកស្រី ត្រូវមានតូកិន (Token) ដើម្បីបង្ការសុវត្ថិភាពក្នុងការចូលប្រព័ន្ធ និងបញ្ជាក់លើប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់ ឬទូទាត់។ Token មានពីរទម្រង់ដូចខាងក្រោម ៖
    - **ACLEDA Hard Token**: សំដៅដល់ឧបករណ៍ប្រើសម្រាប់បង្កើតលេខសម្ងាត់ OTP។
    - **ACLEDA Authentication (PUSH Token)**: សំដៅដល់កម្មវិធីដែលអាចទាញយកពី App Store ឬ Play Store បញ្ចូលក្នុងទូរសព្ទចល័តទំនើបប្រតិបត្តិការដោយប្រព័ន្ធ iOS ឬ Android (Play Store/App Gallery)។ លោក-លោកស្រី ត្រូវចុះឈ្មោះ (Activate) ប្រើប្រាស់ **ACLEDA Authentication** ជាមុន ដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ មុនពេលចូលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតលើកដំបូង ដោយបំពេញព័ត៌មានសំខាន់ៗ ដូចជា User ID, E-mail និងលេខទូរសព្ទ រួចចុច "SUBMIT" ពេលនោះប្រព័ន្ធនឹងផ្ញើលេខសម្ងាត់ចុះឈ្មោះ (Registration Code) ចំនួន "៨ខ្ទង់" ចូលលេខទូរសព្ទ និងអ៊ីម៉ែលរបស់អតិថិជន ដើម្បីវាយបញ្ចូលទៅក្នុងទូរសព្ទបញ្ជាក់លើប្រតិបត្តិការចុះឈ្មោះ។ Registration Code មានសុពលភាពប្រើប្រាស់ក្រោយ ការបង្កើតឡើងរយៈពេល ១០នាទី។ ករណីលេខសម្ងាត់នេះអស់សុពលភាព អតិថិជនអាចចុច "Resend Verification Code" នៅលើ Status ដើម្បីទាញយកលេខសម្ងាត់ជាថ្មីបានតាមតម្រូវការ។

២.៥ លោក-លោកស្រី ត្រូវមានទឹកប្រាក់គ្រប់គ្រាន់ក្នុងគណនី រួមទាំងទឹកប្រាក់ថ្លៃសេវាផ្សេងៗ ដើម្បីឲ្យប្រតិបត្តិការទូទាត់ក្នុងប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ទទួលបានជោគជ័យ។

៣ ប្រតិបត្តិការធនាគារដែលអាចធ្វើបាន

លោក-លោកស្រី អាចធ្វើប្រតិបត្តិការសេវាធនាគារនៅក្នុងប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតបាន តាមរយៈកុំព្យូទ័រផ្ទាល់ខ្លួន (Desktop ឬ Laptop) ដូចខាងក្រោម ៖

៣.១ ការត្រួតពិនិត្យមើលព័ត៌មានធនាគារ

- ពិនិត្យមើលអត្រាប្ដូរប្រាក់
- ពិនិត្យមើលព័ត៌មានគណនី-សន្សំ ដូចជា ៖ សមតុល្យគណនីសង្ខេប សមតុល្យគណនីលម្អិត របាយការណ៍គណនី របាយការណ៍ប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃ និងរបាយការណ៍មូលប្បទានបត្រ។

៣.២ ការស្នើសុំប្រើប្រាស់ផលិតផល-សេវាកម្មផ្សេងៗ

- ស្នើសុំលិខិតអះអាងលើគណនី និងព័ត៌មានអតិថិជន
- ស្នើសុំទិញមូលប្បទានបត្រ
- ស្នើសុំទិញមូលប្បទានបត្រសាច់ប្រាក់
- ស្នើសុំទិញមូលប្បទានបត្រធនាគារជាតិ
- ស្នើសុំទិញមូលប្បទានប័ណ្ណ
- ស្នើសុំបញ្ឈប់មូលប្បទានបត្រ
- ស្នើសុំដាក់ប្រាក់បញ្ញើមានកាលកំណត់
- ស្នើសុំបង្ខាំងចំនួនទឹកប្រាក់
- ស្នើសុំដោះបង្ខាំងចំនួនទឹកប្រាក់
- ស្នើសុំដំណើរការគណនីនៅស្ងៀមឬគ្មានសកម្មភាព
- ស្នើសុំបិទគណនី
- ស្នើសុំសេវាហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្ម
- ស្នើសុំសេវាឥណទាន
- ស្នើសុំបង់ផ្ដាច់ឥណទានមុនកាលកំណត់
- ស្នើសុំអត្រាប្ដូរប្រាក់ពិសេសសម្រាប់ប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់

៣.៣ សេវាទូទាត់

- សេវាទូទាត់វិក្កយបត្រ អគ្គិសនី ទឹក ទូរសព្ទ អ៊ីនធើណែត ឬសាលារៀន។ល។
- សេវាបើកប្រាក់បៀវត្ស
- សេវាទូទាត់ជាកញ្ចប់
- សេវាបញ្ចូលទឹកប្រាក់ទូរសព្ទ
- សេវាទូទាត់ឲ្យអ្នកផ្គត់ផ្គង់
- សេវាបញ្ជាអចិន្ត្រៃយ៍ថេរ

៣.៤ សេវាផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុក និងក្រៅប្រទេស

- សេវាផ្ទេរប្រាក់ក្នុងរង្វង់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី រួមមាន ៖
  - ✓ ផ្ទេរប្រាក់រវាងគណនីម្ចាស់តែមួយ
  - ✓ ផ្ទេរប្រាក់រវាងគណនីម្ចាស់ផ្សេងគ្នា
  - ✓ ផ្ទេរប្រាក់ទៅអ្នកទទួលគ្មានគណនី
    - + អ្នកទទួលផលតាមលេខទូរសព្ទ
    - + អ្នកទទួលផលតាមលិខិតសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ
- សេវាផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ទៅធនាគារផ្សេងនៅក្នុងប្រទេស
- សេវាផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ទៅធនាគារផ្សេងនៅក្រៅប្រទេស។

៤ គណនីភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត

គណនីធនាគារ របស់លោក-លោកស្រី អាចភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដូចខាងក្រោម ៖

៤.១ គណនីភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ RIB

- **គណនីផ្ទាល់ខ្លួន** (Personal Account)
  - ▪ គណនីបញ្ញើសំចៃ រួមទាំងគណនីសម្រាប់ប្រាក់បៀវត្ស និងគណនីឥណទាន។
  - ▪ គណនីចរន្ត រួមទាំងគណនីចរន្តផ្លើស គណនីចរន្តសម្រាប់ឥណទានវិបារូប៍ និងគណនីចរន្តផ្លើសសម្រាប់ឥណទានវិបារូប៍។
  - ▪ គណនីបញ្ញើតាមតម្រូវការ។
  - ▪ គណនីអនាគតកុមារ។

បញ្ជាក់: ការភ្ជាប់គណនីអនាគតកុមារ ក្នុងប្រព័ន្ធ RIB ត្រូវបានគ្រប់គ្រង និងប្រើប្រាស់ដោយឪពុកម្តាយ ឬអាណាព្យាបាលរបស់កុមារ រហូតដល់កុមារមានអាយុគ្រប់ ១៥ឆ្នាំ ឬក្រោយពេលគណនីអនាគតកុមារ បានក្លាយទៅជាគណនីបញ្ញើសំចៃធម្មតា។

- **គណនីរួម** (Joint Account)
  - គណនីរួម ដែលមានលក្ខខណ្ឌចែងថា "ម្នាក់អាចចុះហត្ថលេខាបាន" ម្ចាស់គណនីរួម ឬសមាជិកមួយរូបៗ ត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ RIB ហើយអាចជ្រើសរើសសេវាបានពេញលេញ សម្រាប់ប្រើដូចគណនីផ្ទាល់ខ្លួនដែរ។
  - ប្រសិនបើ លក្ខខណ្ឌមិនចែងថា "ម្នាក់អាចចុះហត្ថលេខាបាន" ម្ចាស់គណនីរួម ឬសមាជិកមួយរូបៗ ត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ RIB ហើយអាចពិនិត្យមើលតែព័ត៌មានធនាគារប៉ុណ្ណោះ។

៤.២ គណនីភ្ជាប់ប្រព័ន្ធ CIB

គណនីក្រុមហ៊ុន/ស្ថាប័នគ្រប់ប្រភេទ (គណនីបញ្ញើសំចៃ គណនីចរន្ត គណនីចរន្តឆ្លើស គណនីបញ្ញើតាមតម្រូវការ ឬគណនីអាណត្តិព្យាបាលសម្រាប់គ្រឹះស្ថានផ្តល់សេវាទូទាត់សងប្រាក់) ដែលជាកម្មសិទ្ធិរបស់ក្រុមហ៊ុនឯកកម្មសិទ្ធិ សហកម្មសិទ្ធិ សាជីវកម្ម ស្ថាប័នផ្សេងៗ ត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដោយតម្រូវឲ្យមានការស្នើសុំជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពី **អ្នកមានសិទ្ធិ**។

៥ ការស្នើសុំ User ID និងលេខសម្ងាត់ថ្មី

ករណីលោក-លោកស្រី ភ្លេចនូវ User ID និងលេខសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន អាចធ្វើការស្នើសុំ User ID ឬលេខសម្ងាត់ថ្មី តាមរយៈសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដោយបំពេញព័ត៌មានឲ្យបានត្រឹមត្រូវ ដូចខាងក្រោម ៖

- ការស្នើសុំ User ID: ត្រូវបំពេញនូវលេខសម្គាល់អតិថិជន (CIF) ឈ្មោះ អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល លេខទូរសព្ទដែលបានចុះឈ្មោះប្រើប្រព័ន្ធ និងបញ្ជាក់ Token (ACLEDA Authentication ឬ OTP ពី Hard Token)។ បន្ទាប់មកប្រព័ន្ធនឹងផ្ញើ User ID ទៅកាន់អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល និងលេខទូរសព្ទនោះ។
- ការស្នើសុំលេខសម្ងាត់ថ្មី (Reset Password): ត្រូវបំពេញលេខ User ID អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល និងលេខទូរសព្ទ ដែលបានចុះឈ្មោះប្រើប្រព័ន្ធ និងបញ្ជាក់ Token (ACLEDA Authentication ឬ OTP ពី Hard Token)។ បន្ទាប់មក ប្រព័ន្ធនឹងផ្ញើលេខសម្ងាត់ថ្មីទៅកាន់អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល និងលេខទូរសព្ទនោះ។

៦ ថ្លៃសេវា

- ថ្លៃសេវាលើប្រតិបត្តិការ ត្រូវកាត់ពីគណនីរបស់លោក-លោកស្រីដោយស្វ័យប្រវត្តិ អាស្រ័យទៅតាមប្រភេទប្រតិបត្តិការនីមួយៗ ដូចជាផ្ទេរប្រាក់ ទូទាត់ និងថ្លៃសេវាផ្សេងៗទៀត ដូចមានបង្ហាញនៅក្នុងតារាងថ្លៃសេវា និងការកំណត់ប្រតិបត្តិការសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត បន្ទាប់ពីប្រតិបត្តិការនោះធ្វើបានសម្រេចភ្លាម។ ដូច្នេះលោក-លោកស្រី ត្រូវត្រួតពិនិត្យថ្លៃសេវា ឲ្យបានត្រឹមត្រូវមុននឹងយល់ព្រមធ្វើប្រតិបត្តិការ ឬចុចបញ្ជូន ឬចុច "Confirm"។
- ថ្លៃសេវាអាចមានការប្រែប្រួលទៅតាមស្ថានភាពទីផ្សារជាក់ស្តែង។ ក្នុងករណីនេះ អេស៊ីលីដា នឹងជូនដំណឹងអតិថិជនជាមុនយ៉ាងតិចរយៈពេល ៣០ថ្ងៃ តាមមធ្យោបាយណាមួយ ក្នុងចំណោមខាងក្រោម ៖
  - ✓ ផ្ញើសារទៅកាន់អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែល ដែលលោក-លោកស្រីបានចុះឈ្មោះប្រើសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ឬ
  - ✓ ផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈតាមរយៈសារព័ត៌មាន ឬ
  - ✓ ជូនដំណឹងនៅការិយាល័យរបស់ធនាគារ ឬ
  - ✓ ជូនដំណឹងតាមរយៈគេហទំព័ររបស់ធនាគារ ឬ
  - ✓ តាមមធ្យោបាយផ្សេងៗ ដែលអាចធ្វើទៅបាន។

៧ វិធានការសុវត្ថិភាព

- លោក-លោកស្រី មិនត្រូវកត់ត្រាលេខសម្ងាត់ ទុកនៅលើវត្ថុអ្វីមួយឡើយ ពោលគឺត្រូវទន្ទេញចាំមាត់ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ និងចៀសវាងអ្នកដទៃលួចប្រើ។ ការបញ្ចូលលេខសម្ងាត់មិនបានត្រឹមត្រូវ ប្រព័ន្ធនឹងកំណត់រយៈពេលរង់ចាំសម្រាប់ការបញ្ចូលលេខសម្ងាត់សារជាថ្មី។ លេខសម្ងាត់បញ្ចូលមិនត្រឹមត្រូវចំនួនបីដង ប្រព័ន្ធនឹងផ្អាកការប្រើប្រាស់ សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតជាស្វ័យប្រវត្តិ ហើយរាល់សំណួរដែលទាក់ទងនឹងលេខសម្ងាត់មិនត្រូវផ្តល់ចម្លើយជាដាច់ខាត។
- លោក-លោកស្រី មិនត្រូវឲ្យគេដឹង ឬមើលឃើញលេខសម្ងាត់នៅពេលប្រើឡើយ។ នៅពេលបញ្ចូលលេខសម្ងាត់ត្រូវប្រាកដថាគ្មានអ្នកណាលួចមើល ហើយត្រូវចាកចេញពីប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត (Sign out) ក្រោយពេលធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគាររួចភ្លាម។
- លោក-លោកស្រី ត្រូវធ្វើការផ្លាស់ប្តូរលេខសម្ងាត់ឲ្យបានញឹកញាប់ ហើយប្រើឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានសុវត្ថិភាព ចៀសវាងអ្នកដទៃលួចបន្លំធ្វើប្រតិបត្តិការគណនី។

- លោក-លោកស្រី មិនត្រូវចុច ឬភ្ជាប់គេហទំព័រ (Website) ផ្សេងៗ ដែលសង្ស័យ ឬបញ្ចូលកម្មវិធីមិនស្គាល់នៅក្នុងកុំព្យូទ័រ ដែលភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតឡើយ។
- លោក-លោកស្រី ត្រូវត្រួតពិនិត្យឧបករណ៍ភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ឲ្យបានញឹកញាប់ ប្រសិនបើរកឃើញកម្មវិធីដែលមិនធ្លាប់ស្គាល់ (Unknown Message or Program) ត្រូវសម្អាតភ្លាម (Clean and/or delete) ដើម្បីចៀសវាងមេរោគ ឬការបន្លំលួចធ្វើប្រតិបត្តិការគណនី (Virus and/or Hacker)។
- លោក-លោកស្រី ត្រូវរក្សា ACLEDA Hard Token ឬ ACLEDA Authentication កុំឲ្យអ្នកដទៃលួចបាន និងកុំឲ្យមើលឃើញនៅពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ។
- លោក-លោកស្រី ត្រូវធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារតាមរយៈសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ជាមួយកុំព្យូទ័រផ្ទាល់ខ្លួន ដែលបានភ្ជាប់ប្រព័ន្ធសេវាធនាគារតែប៉ុណ្ណោះ ដោយមិនត្រូវប្រើជាមួយកុំព្យូទ័រ (Desktop & Laptop) របស់អ្នកដទៃ ឬកុំព្យូទ័ររបស់ហាងអ៊ីនធើណែត អ៊ីនធើណែតកាហ្វេ ឬសណ្ឋាគារឡើយ។
- ប្រសិនបើមានការសង្ស័យថា មានភាគីផ្សេងចូលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត លោក-លោកស្រីត្រូវបង្ខាំង User ភ្លាមៗ ដោយខ្លួនឯង ឬជូនដំណឹងមកធនាគារជាបន្ទាន់ ដើម្បីចាត់វិធានការផ្សេងៗតាមលក្ខណៈបច្ចេកទេស ទប់ស្កាត់ការបន្លំធ្វើប្រតិបត្តិការ ឬប្រតិបត្តិការគ្មានការអនុញ្ញាត។ ប្រសិនបើការជូនដំណឹងធ្វើឡើងតាមរយៈទូរសព្ទ អតិថិជនត្រូវបញ្ជាក់បន្ថែមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងរយៈពេល ០២ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការរបស់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។
- ធនាគារមិនទទួលខុសត្រូវចំពោះការខាតបង់ទាំងឡាយ ដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ប្រសិនបើអនុវត្តមិនបានត្រឹមត្រូវតាមលក្ខខណ្ឌនេះ ឬប្រធានស័ក្តិ ដែលជាហេតុការណ៍កើតឡើងដោយចៃដន្យ ហើយភាគីទាំងពីរមិនអាចដឹងមុន និងមិនអាចចៀសវាងបានដូចជា សង្គ្រាម អគ្គិសភ័យ រញ្ជួយដី ខ្យល់ព្យុះ និងទឹកជំនន់។ល។

៤ ការទទួលខុសត្រូវ

៤.១ អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលរបស់លោក-លោកស្រីជាអ្នកអភិបាលប្រព័ន្ធ ឬអ្នកប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដែលបានផ្តល់នៅពេលចុះឈ្មោះ ត្រូវបានទទួលស្គាល់ជាផ្លូវការដោយធនាគារ។ ក្នុងករណីលោក-លោកស្រី ត្រូវការប្រើប្រាស់អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលផ្សេងពីនេះ ត្រូវជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរមកធនាគារបានដឹងជាមុន។

៤.២ សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត អាចធ្វើប្រតិបត្តិការបានដោយស្វ័យប្រវត្តិ ឬមិនស្វ័យប្រវត្តិ។ លោក-លោកស្រី ត្រូវធ្វើការត្រួតពិនិត្យផ្ទាល់ខ្លួនឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងច្បាស់លាស់លើចំណុចសំខាន់ៗ ដូចជា អ្នកទទួល ចំនួនទឹកប្រាក់ និងថ្លៃសេវា មុននឹងយល់ព្រមធ្វើប្រតិបត្តិការនោះ (មុននឹងចុចបញ្ជូន ឬចុច “Confirm”)។ ចំពោះប្រតិបត្តិការមិនស្វ័យប្រវត្តិ ជាកម្មវត្ថុនៃការត្រួតពិនិត្យរបស់ធនាគារ នៅក្នុងម៉ោងបម្រើសេវាប៉ុណ្ណោះ ទោះបីលោក-លោកស្រីបានដាក់សំណើនៅក្នុងប្រព័ន្ធពីពេលណាក៏ដោយ ហើយសំណើនោះនឹងទទួលអនុវត្តបន្តដោយបុគ្គលិកទទួលខុសត្រូវ ទៅតាមនីតិវិធីដែលមានស្រាប់។ ដូច្នេះ ប្រសិនបើមានការសង្ស័យ ឬមិនបានទទួលសេវាក្នុងពេលបន្ទាប់ លោក-លោកស្រីអាចទាក់ទងមកការិយាល័យសាខាសាមី ឬការិយាល័យទំនាក់ទំនងអតិថិជន ដើម្បីបញ្ជាក់បន្ថែម ឲ្យបានច្បាស់លាស់។

៤.៣ លោក-លោកស្រី ត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងលើការខូចខាតទ្រព្យសម្បត្តិ ឬបាត់បង់ទឹកប្រាក់ក្នុងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន ឬគណនីរបស់អ្នកផ្សេងទៀត ឬគណនីរបស់ធនាគារ អេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ព្រមទាំងទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់ជាធរមាន ប្រសិនបើលោក-លោកស្រីបានប្រព្រឹត្តដោយធ្វេសប្រហែស ឬការសាកល្បងធ្វើប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ ការលុកលុយរុករក ការកែបន្លំទិន្នន័យ ការលួចបន្លំដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលតែម្នាក់ឯង ឬដោយមានការចូលរួមពីអ្នកដទៃ ទោះបីការប្រព្រឹត្តនោះដោយចេតនា ឬអចេតនាក៏ដោយ។

៤.៤ លោក-លោកស្រី យល់ព្រមអនុវត្តទៅតាមគោលការណ៍ ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងៗ ទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដូចជា ច្បាប់ស្តីពីការប្រឆាំងការសម្អាតប្រាក់ និងហិរញ្ញប្បទានភេរវកម្ម ច្បាប់ស្តីពីការប្រឆាំងហិរញ្ញប្បទានដល់ការរីកសាយភាយអាវុធមហាប្រល័យ ជាដើម។

៤.៥ ដោយការព្រមព្រៀងជាមួយលក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់នេះ លោក-លោកស្រីបានយល់ស្របថា ធនាគារមានសិទ្ធិក្នុងការពន្យារពេលបង្ខាំង ឬបដិសេធធ្វើប្រតិបត្តិការ ដោយមិនទទួលខុសត្រូវ ប្រសិនបើធនាគាររកឃើញ ឬសង្ស័យថា ៖

- ប្រតិបត្តិការរបស់លោក-លោកស្រី ផ្ទុយនឹងច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឬប្រទេសដទៃទៀត។
- ប្រតិបត្តិការរបស់លោក-លោកស្រី ជាប់ពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលជាមួយបុគ្គល ឬអង្គភាពដែលត្រូវបានហាមឃាត់ ឬទៅ-មកពីប្រទេសទណ្ឌកម្មសេដ្ឋកិច្ច ឬជាប្រយោជន៍បម្រើដល់សកម្មភាពល្មើសច្បាប់ ឬផ្ទុយពីគោលការណ៍ផ្ទៃក្នុងរបស់ធនាគារ។

៤.៦ លោក-លោកស្រី ត្រូវយល់ព្រមចាត់វិធានការប្រុងប្រយ័ត្នគ្រប់ពេលវេលា ដើម្បីធានានូវសុវត្ថិភាព សន្តិសុខ និងសុចរិតភាពនៃគណនី និងប្រតិបត្តិការរបស់លោក-លោកស្រី នៅពេលប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត។

៤.៧ លោក-លោកស្រី ត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ និងលេខសម្ងាត់ ឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានសុវត្ថិភាពខ្ពស់បំផុត ចៀសវាងអ្នកដទៃលួចបន្លំធ្វើប្រតិបត្តិការគណនី។

៨.៨ លោក-លោកស្រី ត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះការខូចខាត ឬការបាត់បង់ បណ្តាលមកពីប្រតិបត្តិការដែលគ្មានការអនុញ្ញាត រួមទាំងការផ្ញើព័ត៌មានមិនត្រឹមត្រូវ ឬមិនគ្រប់គ្រាន់ ឬយឺតយ៉ាវ ឬខកខាន ក្នុងការផ្តល់ឯកសារគាំទ្រប្រតិបត្តិការជូនធនាគារ ជាដើម។

៨.៩ ធនាគារនឹងអនុវត្តតាមការណែនាំ ឬប្រតិបត្តិការដែលធ្វើឡើងតាមរយៈអ្នកប្រើប្រព័ន្ធ។ ក្នុងករណីមានការខកខាន ឬការរអាក់រអួលក្នុងការឆ្លើយតបនូវសំណើរបស់លោក-លោកស្រី ដោយសារបញ្ហាបច្ចេកទេសបណ្តាញព័ត៌មានវិទ្យា លោក-លោកស្រីត្រូវជូនដំណឹងតាមរយៈទូរសព្ទ ឬមកកាន់ការិយាល័យធនាគារដែលនៅជិតបំផុត ដើម្បីបន្តប្រតិបត្តិការនោះ។

៨.១០ ធនាគារមានសិទ្ធិត្រួតពិនិត្យ និងអនុវត្ត ឬមិនអនុវត្តតាមការណែនាំ ឬប្រតិបត្តិការរបស់លោក-លោកស្រីដោយអនុលោមតាមគោលការណ៍ផ្ទៃក្នុង ឬបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន។

៨.១១ លោក-លោកស្រី ត្រូវទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងនូវរាល់ការខូចខាត ឬការបាត់បង់ ដែលបណ្តាលមកពី ៖

- ការយឺតយ៉ាវ ឬខកខានមិនបានជូនដំណឹងដល់ធនាគារនូវរបាយការណ៍ដែលមានភាពមិនស្របគ្នា ឬការចុះបញ្ជីនៅក្នុងរបាយការណ៍គណនីមិនបានត្រឹមត្រូវ ដូចក្នុងចំណុច ១២.១ ខាងក្រោម។
- ការធ្វេសប្រហែស ឬក្លែងបន្លំធ្វើប្រតិបត្តិការ ដូចជាការប្រើប្រាស់ User ID និងលេខសម្ងាត់ មិនត្រឹមត្រូវ តាមលក្ខខណ្ឌសុវត្ថិភាពជាដើម។
- ការខកខានមិនបានរាយការណ៍ជូនធនាគារនូវប្រតិបត្តិការដែលមិនមានការអនុញ្ញាត។

៩ ការកែប្រែ ឬមោឃភាព

៩.១ ដើម្បីកែប្រែ ឬមោឃភាពសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតបាន លោក-លោកស្រីត្រូវជូនដំណឹងមកធនាគារ ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមរយៈអ៊ីម៉ែល ឬបំពេញពាក្យស្នើសុំកែប្រែ ឬធ្វើមោឃភាពដោយផ្ទាល់ នៅការិយាល័យធនាគារ។

៩.២ ធនាគារមានសិទ្ធិទទួលយកសំណើសុំធ្វើមោឃភាព ឬមិនទទួលយក ក្នុងករណីលោក-លោកស្រី មានបំណុល ឬមានវិវាទមិនទាន់ដោះស្រាយចប់ ឬដោយមូលហេតុជាក់លាក់ណាមួយ។ យ៉ាងណាក៏ដោយ លោក-លោកស្រីត្រូវទូទាត់សំណង ឬចំណាយផ្សេងៗដែលកើតឡើងឲ្យបានរួចរាល់ មុនពេលការធ្វើមោឃភាពសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត។

៩.៣ម៉្យាងទៀត សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតរបស់លោក-លោកស្រី នឹងត្រូវបញ្ឈប់ដោយមិនមានការជូនដំណឹងជាមុនឡើយ ក្នុងករណីគណនីភ្ជាប់ប្រព័ន្ធបានបិទ ឬហេតុផលណាមួយដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់អត្ថប្រយោជន៍ និងកេរ្តិ៍ឈ្មោះ ធនាគារ។

១០ ការទូទាត់សំណង

លោក-លោកស្រី យល់ព្រមដោយឥតលក្ខខណ្ឌ ក្នុងការទូទាត់សំណងមកធនាគារនូវរាល់ការខូចខាត បាត់បង់ ការទាមទារសំណង ឬការចំណាយផ្សេងៗដែលធនាគារទទួលរង ទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត និងការអនុវត្តបំពានលើកិច្ចព្រមព្រៀងនេះ រួមទាំងការខកខានមិនបានចាត់វិធានការទប់ស្កាត់ការធ្វើប្រតិបត្តិការសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត ឬប្រតិបត្តិការក្លែងបន្លំ។

១១ ការដោះស្រាយជម្លោះ និងវិធានការច្បាប់

១១.១ រាល់បញ្ហាផ្សេងៗកើតមានឡើងខុសប្រក្រតី ទាក់ទងនឹងសមតុល្យក្នុងគណនីដែលភ្ជាប់ប្រព័ន្ធអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត លោក-លោកស្រីត្រូវជូនដំណឹងមកធនាគារឲ្យបានមុនរយៈពេល ៦០ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីថ្ងៃប្រតិបត្តិការបានកើតឡើង។ ក្នុងករណីមិនបានជូនដំណឹងមកធនាគារទាន់ពេល ធនាគាររក្សាសិទ្ធិមិនដោះស្រាយបញ្ហាជូនឡើយ។

១១.២ ចំពោះបញ្ហាដែលកើតមានទាក់ទងនឹងធនាគារក្រៅប្រទេស ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូន ដោយអនុលោមតាមគោលការណ៍អន្តរធនាគារ ដែលមានរយៈពេលរហូតដល់ ៦០ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីថ្ងៃធ្វើប្រតិបត្តិការបានកើតឡើង។

១១.៣ លក្ខខណ្ឌនេះ ធ្វើឡើងដោយអនុលោមទៅតាមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ក្នុងករណីមានវិវាទកើតឡើង ភាគីទាំងពីរព្រមព្រៀងគ្នាដោះស្រាយដោយសន្តិវិធីតាមរយៈការចរចា។ ប្រសិនបើការចរចាពុំអាចដោះស្រាយបាន ភាគីទាំងពីរសុខចិត្តដោះស្រាយវិវាទនោះ តាមផ្លូវតុលាការ។ រាល់ការចំណាយលើការដោះស្រាយវិវាទ ជាបន្ទុករបស់ភាគីដែលរំលោភលើការអនុវត្តលក្ខខណ្ឌនេះ។

១២ ការបង្ហាញព័ត៌មាន

១២.១ ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងគណនីរបស់លោក-លោកស្រី ក្នុងករណីដូចខាងក្រោម ៖

- តម្រូវការចាំបាច់របស់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច ដូចជា ធនាគារជាតិ នៃ កម្ពុជា ឬតុលាការ ជាដើម លើកលែងតែមានឯកសារប្តឹងជំទាស់តាមផ្លូវច្បាប់ពីតុលាការ។
- ប្រើប្រាស់ក្នុងសវនកម្ម និង
- ករណីផ្សេងទៀត ដែលមានការឯកភាពពីលោក-លោកស្រី និងស្របតាមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

១២.២ ធនាគាររក្សាសិទ្ធិក្នុងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មាននៅក្នុងពាក្យស្នើសុំ និងសម្រាប់ការស្រាវជ្រាវ រួមមាន របាយការណ៍អតិថិជន សកម្មភាពផ្សព្វផ្សាយទីផ្សារ ធ្វើឡើងដោយធនាគារ/ក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធ។

១៣ ការប្រើប្រាស់ និងការកំណត់ឯកជនភាពនៃព័ត៌មាន ឬទិន្នន័យបុគ្គល

១៣.១ ធនាគារអាចប្រមូល និងរក្សាទុកនូវព័ត៌មានដែលផ្តល់ដោយលោក-លោកស្រី ដូចជា លេខទូរសព្ទ នាមខ្លួន នាមត្រកូល ភេទ ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ អាសយដ្ឋាន ទីតាំង អ៊ីម៉ែល និងព័ត៌មានផ្សេងទៀត សម្រាប់គាំទ្រការចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត។

១៣.២ ធនាគារអាចប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោក-លោកស្រី ក្នុងករណីណាមួយដូចខាងក្រោម ៖

- នៅពេលពាក្យស្នើសុំចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់សេវារបស់លោក-លោកស្រី បានអនុម័តរួចរាល់
- នៅពេលមានតម្រូវការដោយគោរពតាមលក្ខខណ្ឌច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច
- ផ្តល់ការអនុញ្ញាតឲ្យលោក-លោកស្រី ចូលប្រើសេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត
- ផ្តល់ការអនុញ្ញាតឲ្យលោក-លោកស្រី ចូលប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារតាមទីតាំង
- ផ្តល់ជូនលោក-លោកស្រី នូវផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ដែលមាននៅលើកម្មវិធីអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែត
- គ្រប់គ្រង និងដំណើរការនូវប្រតិបត្តិការរបស់លោក-លោកស្រី
- រក្សាទុកជាព័ត៌មានផ្ទៃក្នុង
- កែលម្អផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារឲ្យប្រសើរឡើង

១៣.៣ ធនាគារនឹងចែករំលែកព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោក-លោកស្រី ជាមួយភាគីទីបី ឬអ្នកផ្តល់សេវាកម្មដែលធនាគារបានភ្ជាប់ជាមួយ ដើម្បីគ្រប់គ្រង និងដំណើរការនូវប្រតិបត្តិការបង់ប្រាក់របស់លោក-លោកស្រី។

១៣.៤ ធនាគារនឹងរក្សាទុកនូវព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោក-លោកស្រី ដោយយោងទៅលើគោលការណ៍នៃការរក្សាទុកទិន្នន័យរបស់ធនាគារអេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី។ ធនាគារអាចរក្សាទុកនូវព័ត៌មានរបស់លោក-លោកស្រី រហូតដល់រយៈពេលកំណត់ណាមួយ ដើម្បីអនុវត្តនូវកាតព្វកិច្ចរបស់ធនាគារ ស្របតាមក្របខណ្ឌច្បាប់ ឬបទប្បញ្ញត្តិ។

នៅពេលដែលព័ត៌មានរបស់លោក-លោកស្រី លែងជាតម្រូវការចាំបាច់ ធនាគារនឹងលុបចោលភ្លាមៗ ជាសម្ងាត់ ប្រកបដោយសុវត្ថិភាព។

១៣.៥ ធនាគារសូមធានាថាព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោក-លោកស្រី ត្រូវបានរក្សាទុកតាមមធ្យោបាយដែលមានសុវត្ថិភាពខ្ពស់។

១៤ ម៉ោងបម្រើសេវា

១៤.១ ម៉ោងបម្រើសេវានៅតាមការិយាល័យធនាគារ ចាប់ពីម៉ោង ៧:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១៦:៣០នាទី ៥ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ ពីថ្ងៃចន្ទ ដល់ថ្ងៃសុក្រ ហើយឈប់សម្រាក នៅថ្ងៃសៅរ៍-អាទិត្យ និងថ្ងៃបុណ្យជាតិ និងអន្តរជាតិ។

១៤.២ ប្រតិបត្តិការស្វ័យប្រវត្តិ “STP” (Straight through Process): បម្រើសេវា ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ៧ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ លើកលែងតែការបិទប្រព័ន្ធដើម្បីជួសជុលតាមកាលវិភាគ ករណីប្រព័ន្ធអាក់រអួល ឬមិនដំណើរការ ដោយចៃដន្យ។

១៤.៣ ប្រតិបត្តិការមិនស្វ័យប្រវត្តិ “NSTP” (Non-Straight through Process): បម្រើសេវា ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ៧ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ ប៉ុន្តែធនាគារនឹងធ្វើការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តិ រៀងរាល់ថ្ងៃធ្វើការ ចាប់ពីម៉ោង ៧:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១៦:០០នាទី ចំពោះការផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារអេស៊ីលីដា ភីអិលស៊ី ទៅធនាគារផ្សេងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ធនាគារនឹងធ្វើការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តិ នៅថ្ងៃធ្វើការចាប់ពីម៉ោង ៧:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១៤:៣០នាទី និងការផ្ទេរប្រាក់ទៅក្រៅប្រទេស តាមប្រព័ន្ធ SWIFT ធនាគារនឹងធ្វើការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តិ នៅថ្ងៃធ្វើការចាប់ពីម៉ោង ៧:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១៥:៣០នាទី ដូចខាងក្រោម៖

- ប្រតិបត្តិការ និងថ្លៃសេវាផ្ទេរប្រាក់ដែលមានរូបិយប័ណ្ណខុសពីគណនីកាត់ទឹកប្រាក់ចេញ ធនាគារនឹងយកអត្រាប្តូរប្រាក់នៅម៉ោងដែលលោក-លោកស្រីបានចុចអនុម័តិសំណើចុងក្រោយបង្អស់មកធ្វើជាមូលដ្ឋានក្នុងការគណនា។
- ប្រសិនបើសំណើ របស់លោក-លោកស្រី មកដល់ធនាគារក្រោយម៉ោងដែលបានកំណត់ខាងលើ នោះធនាគារនឹងធ្វើការត្រួតពិនិត្យនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ ដើម្បីអនុម័តិ ឬបដិសេធ។
- ប្រសិនបើព័ត៌មានផ្ទេរប្រាក់របស់លោក-លោកស្រី មិនត្រឹមត្រូវ និង/ឬមិនគ្រប់គ្រាន់ ឬគោលបំណងផ្ទេរប្រាក់មិនច្បាស់លាស់ ឬមិនមានឯកសារគាំទ្រប្រតិបត្តិការ (ករណីធនាគារតម្រូវ) ឬគណនីរបស់លោក-លោកស្រីមិនមានសមតុល្យគ្រប់គ្រាន់ ។ល។ ដែលធនាគារមិនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការជូនបាន ធនាគារមានសិទ្ធិបដិសេធ ដោយលោក-លោកស្រីត្រូវដាក់សំណើសារជាថ្មី ឬទំនាក់ទំនងទៅលោក-លោកស្រី ដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មានផ្ទេរប្រាក់ត្រឹមត្រូវ និង/ឬឯកសារគ្រប់គ្រាន់។

១៤.៤ ម៉ោងបម្រើសេវា តាមរយៈការិយាល័យទំនាក់ទំនងអតិថិជន (Call Centre) គឺធ្វើឡើងជារៀងរាល់ថ្ងៃ ឬ ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ៧ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍។ ដូច្នេះ ករណីលោក-លោកស្រី មានចម្ងល់ ឬបញ្ហាផ្សេងៗ សូមទំនាក់ទំនងតាមរយៈទូរសព្ទលេខ: +៨៥៥ (០) ២៣ ៩៩៤ ៤៤៤ / (០) ១៥ ៩៩៩ ២៣៣ ឬអ៊ីម៉ែល: inquiry@acledabank.com.kh។

១៥ លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ

១៥.១ ករណីលក្ខខណ្ឌណាមួយដែលបានចែងខាងលើនេះ មិនស្របនឹងច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ត្រូវចាត់ទុកជានិរាករណ៍ ប៉ុន្តែពុំធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់សុពលភាពអនុវត្តលក្ខខណ្ឌដទៃទៀតឡើយ។

១៥.២ លក្ខខណ្ឌនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមមធ្យោបាយអេឡិចត្រូនិកផ្សេងៗដែលអាចធ្វើទៅបាន ដើម្បីបញ្ជាក់ក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាអេស៊ីលីដាអ៊ីនធើណែតបានត្រឹមត្រូវ។ ក្នុងករណីដែលអត្ថបទជាភាសាខ្មែរមានអត្ថន័យខុសគ្នានឹងអត្ថបទជាភាសាអង់គ្លេស នោះអត្ថបទជាភាសាខ្មែរត្រូវបានទទួលយកជាផ្លូវការ។

ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំ បានអាន យល់ច្បាស់ និងព្រមព្រៀងគ្រប់ខចែង ដែលមានរៀបរាប់នៅក្នុងលក្ខខណ្ឌទូទៅខាងលើ។