

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

06.2019

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

ພາກແນະນຳເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປ

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ ສະບັບນີ້ ກຳນົດບັນດາເງື່ອນໄຂທີ່ຕິດພັນກັບການທະນາຄານ ສະໜອງໃຫ້ລູກຄ້າ ທີ່ ຫຼາຍບັນຊີ ແລະ ການບໍລິການ ແລະ ຕ້ອງນຳໃຊ້ຄຽງຄູ່ກັບ:

- ກ) ຕາຕະລາງຄຳນິຍາມ ແລະ ແຜນການປະເທດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ແຜນການພາກສ່ວນຄວບຄູ່ ແລະ ຕາຕະລາງບໍລິການທີ່ເປັນສ່ວນເພີ່ມເຕີມໃຫ້ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ ສະບັບນີ້; ແລະ
- ຂ) ແບບຟອມສະໝັກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຕາຕະລາງຄຳທຳນຽມ. ນອກເໜືອຈາກລະບຸໃນເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ ສະບັບນີ້, ຄຳສັບທີ່ພົມເປັນໂຕໃຫຍ່ທີ່ຖືກນຳໃຊ້ໃນເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ ສະບັບນີ້ແມ່ນມີຄຳນິຍາມສະເພາະໃນຕາຕະລາງຄຳນິຍາມສະບັບນີ້.

1. ຄວາມຮັບຜິດຊອບ, ການຮັບຮອງ ແລະ ການຮັບປະກັນຂອງລູກຄ້າ

1.1 ຂໍ້ຕົກລົງຂອງລູກຄ້າ. ລູກຄ້າຕົກລົງເຫັນດີ:

- ກ) ສະໜອງໃຫ້ທະນາຄານບັນດາຂໍ້ມູນ ແລະ ເອກະສານຕາມທີ່ທະນາຄານຮ້ອງຂໍຕາມຢ່າງສົມຄວນໃນທຸກໄລຍະ, ລວມທັງທີ່ກຳນົດຕາມກົດໝາຍ ຫຼື ຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ການຈັດສັນຂອງຜູ້ມີສິດອຳນາດທັງພາຍໃນ ແລະ ຕາງປະເທດ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທຸກຂໍ້ມູນທີ່ສະໜອງໃຫ້ທະນາຄານ ແມ່ນຖືກຕ້ອງ, ສົມບູນ, ລາສຸດ ແລະ ບໍ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດການເຂົ້າໃຈຜິດ;
- ຂ) ແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຊາບທັນທີ (ຫຼື ພາຍໃນ 30 ວັນ) ການປ່ຽນແປງຂອງຂໍ້ມູນທີ່ເຄີຍສະໜອງໃຫ້ທະນາຄານ ຜ່ານມາ. ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າ ຈົນກວ່າລູກຄ້າຈະແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຊາບເຖິງການປ່ຽນແປງດັ່ງກ່າວ ແລະ ທະນາຄານມີໂອກາດທີ່ເໝາະສົມໃນການດຳເນີນການຕາມການແຈ້ງດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານແມ່ນຈະໄດ້ອີງຕາມຂໍ້ມູນທີ່ເຄີຍສະໜອງໃຫ້ທະນາຄານຜ່ານມາ;
- ຄ) ດຳເນີນການສອດຄ່ອງກັບທຸກຄຳສັ່ງ ແລະ ຂັ້ນຕອນປະຕິບັດທີ່ທະນາຄານແຈ້ງນຳໃຊ້ຕາມແຕ່ລະໄລຍະ ໂດຍຕິດພັນກັບການດຳເນີນການເຄື່ອນໄຫວ ຫຼື ການນຳໃຊ້ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ, ລວມທັງ, ແຕ່ບໍ່ຈຳກັດສະເພາະ, ການກວດສອບການລະບຸຕົວຕົນ, ຂັ້ນຕອນການກວດກາຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ຂັ້ນຕອນຮັກສາຄວາມປອດໄພອື່ນໆ ທີ່ທະນາຄານອາດຈະສ້າງຂຶ້ນຢ່າງຊັດເຈນໃນຄຳສັ່ງ ຫຼື ກ່ອນການນຳໃຊ້ການບໍລິການ ຫຼື ບາງສ່ວນຂອງການບໍລິການ;
- ງ) ດຳເນີນການປະເມີນດ້ວຍຕົນເອງວ່າໄດ້ອີງຕາມກົດໝາຍ, ຂໍ້ບັງຄັບທາງກົດໝາຍ ຫຼື ອາກອນ ຫຼື ພາສີທີ່ຕິດພັນກັບຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ຫຼື ບໍ່ ແລະ ໄດ້ປະຕິບັດສອດຄ່ອງກັບບັງຄັບທາງກົດໝາຍ ຫຼື ອາກອນ ແລະ ພາສີ ດັ່ງກ່າວໃນທຸກໄລຍະ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທະນາຄານຈະບໍ່ໄດ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາທາງກົດໝາຍ

- ອາກອນ ຫຼື ການບັນຊີທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ບໍ່ວ່າຈະເປັນຄວາມເໝາະສົມ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງທຸລະກຳໃດໆທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- ຈ) ແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຮັບຊາບໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະເປັນໄປໄດ້ເຖິງຄວາມຜິດພາດ, ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຫຼື ການສົງໄສເຖິງການສໍ້ໂກງ ຫຼື ຜິດກົດໝາຍ ເຊິ່ງກ່ຽວຂ້ອງກັບບັນຊີ, ການບໍລິການ ຫຼື ຄຳສັ່ງ;
- ສ) ນຳໃຊ້ມາດຕະການທີ່ເໝາະສົມໃນການປ້ອງກັນການສໍ້ໂກງ ຫຼື ການເຂົ້າເຖິງບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການໂດຍບໍ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ;
- ຊ) ແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຮັບຊາບໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະເປັນໄປໄດ້ເຖິງການເກີດຂຶ້ນຂອງເຫດການທີ່ເປັນການຍົກເລີກໃດໆ;
- ຍ) ສິດຂອງລູກຄ້າທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີແມ່ນສຳລັບສ່ວນຕົວຂອງລູກຄ້າ, ແລະ ເຖິງວ່າຈະລະບຸໃນບົດບັນຍັດອື່ນໆ ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້, ແຕ່ການອ້າງການພົວພັນທີ່ກ່ຽວພັນກັບສິດດັ່ງກ່າວ (ລວມທັງ ການມອບ, ການໂອນ, ການຮັກສາຄວາມປອດໄພ, ການປະກາດຂອງຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້ ຫຼື ອື່ນໆ) ແມ່ນຈະບໍ່ມີຜົນເຮັດໃຫ້ບຸກຄົນອື່ນນອກເໜືອຈາກລູກຄ້າມີສິດ ຫຼື ຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ບັນຊີກັບທະນາຄານ;
- ດ) ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການບຳລຸງຮັກສາການຮັກສາຄວາມປອດໄພຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ຮັບປະກັນວ່າຂໍ້ມູນໄດ້ຮັບການສຳຮອງໄວ. ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າໃນກໍລະນີທາງກັບກ່ຽວກັບການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການເມີນເສີຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງ ຈາກພາກສ່ວນໃດໜຶ່ງຂອງທະນາຄານ, ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການສູນເສຍຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າ; ແລະ
- ຕ) ລູກຄ້າຈະບໍ່:
 - (i) ແຍກ, ຖອດສ່ວນ, ແກ້ໄຂທາງວິສະວະກຳ, ດັດແກ້ປັບປຸງ, ແປ, ຂາຍຕໍ່, ຈັດຈຳໜ່າຍ, ໃຫ້ໃບຢັ້ງຢືນ, ໃບຢັ້ງຢືນຍອຍ, ມອບໝາຍ ຫຼື ສຳເນົາ ແລະ ຖອນອອກ ບັນດາລິຂະສິດ ຫຼື ການແຈ້ງກຳມະສິດຂອງຊັບສິນທາງປັນຍາຂອງທະນາຄານ ຫຼື ບຸກຄົນທີ 3 ແລະ ຊ່ອງທາງການບໍລິການການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ;
 - (ii) ກະທຳການທີ່ເປັນການລົບກວນ, ຊັກຈູງ, ຫຼື ສ້າງຜົນກະທົບດ້ານລົບ, ຕໍ່ຊັບສິນທາງປັນຍາຂອງທະນາຄານ ຫຼື ບຸກຄົນທີສາມ ແລະ ຊ່ອງທາງການບໍລິການການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ; ແລະ
 - (iii) ຊັບສິນທາງປັນຍາຂອງທະນາຄານ ຫຼື ບຸກຄົນທີສາມ ຫຼື ລະບົບການບໍລິການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກເພື່ອພັດທະນາລະບົບ, ແອັບຄອມພິວເຕີ ແລະ ເຄື່ອງມືອື່ນໆ.
- ຖ) ໃນກໍລະນີລູກຄ້າດຳເນີນການເປັນຕົວແທນຂອງຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້ໃນການນຳໃຊ້ ແລະ ການດຳເນີນການບໍລິການ, ເຖິງແມ່ນວ່າຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້ຈະ

ບໍ່ມີໃບຢັ້ງຢືນຜູ້ຕາງໜ້າ, ລູກຄ້າຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້
ທະນາຄານຮັບຮູ້ການເປັນຕົວແທນ. ໃນກໍລະນີລູກຄ້າ
ບໍ່ໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຮັບຮູ້ເຖິງການເປັນຕົວແທນ,
ທະນາຄານ ຈະຖືວ່າລູກຄ້າດໍາເນີນການໃນນາມ
ຕົນເອງພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ການບໍລິການນັ້ນ
ແມ່ນສໍາລັບຜົນປະໂຫຍດຂອງລູກຄ້າເທົ່ານັ້ນ.

**1.2 ພາລະບົດບາດ, ຜູ້ມີສິດອໍານາດ ແລະ ການຮັບຮອງຂອງ
ຕົວແທນ**

ກ) ການຮັບຮອງທີ່ຕິດພັນກັບຕົວແທນ. ໃນກໍລະນີລູກຄ້າ
ຖືກແຕ່ງຕັ້ງເປັນຕົວແທນ, ລູກຄ້າ ແລະ ຕົວແທນ
ແຕ່ລະລາຍຕ້ອງໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ຮັບປະກັນ, ແລະ
ຕົກລົງກັບທະນາຄານວ່າ:

(i) ລູກຄ້າໄດ້ແຕ່ງຕັ້ງຕົວແທນເປັນຕົວແທນຂອງລູກຄ້າ
ໃນການເຂົ້າຮວມ ຂໍ້ຕົກລົງກັບທະນາຄານໃນນາມ
ລູກຄ້າ, ແລະໄດ້ອະນຸມັດໃຫ້ຕົວແທນກະທໍາ ຫຼື
ບໍ່ກະທໍາ ຄືກັນກັບທີ່ລູກຄ້າກະທໍາ ຫຼື ບໍ່ກະທໍາທີ່
ກ່ຽວພັນກັບຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ
ເຊິ່ງລວມທັງ, ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້ຈໍາກັດ, ທີ່ມີດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- (A) ການຮັບເອົາ ຫຼື ເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນທີ່ຕິດພັນກັບ
ຂໍ້ຕົກລົງ, ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- (B) ການດໍາເນີນການຂອງ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ
ລວມທັງການອອກບັນດາຄໍາສັ່ງໃຫ້ທະນາຄານ
ທີ່ຕິດພັນກັບ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- (C) ຂໍ້ຕົກລົງທີ່ເປັນສ່ວນເພີ່ມເຕີມໃຫ້, ຫຼື ການ
ແກ້ໄຂ, ການປັບປຸງຄໍາສັບ ຫຼື ການປ່ຽນແປງ
ເງື່ອນໄຂໃນຂໍ້ຕົກລົງ, ລວມທັງ, ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້
ຈໍາກັດ, ການເພີ່ມ ຫຼື ຍົກເລີກການບໍລິການ;
- (D) ການດໍາເນີນການຕາມເອກະສານໃດໆ ແລະ
ຜົນຂອງການກະທໍາທີ່ເຮັດໃຫ້ ຫຼື ສ້າງໃຫ້ມີ
ເຫດການຂ້າງເທິງເກີດຂຶ້ນ,

ແລະ ລູກຄ້າຈະຖືກຜູກພັນໂດຍການກະທໍາດັ່ງກ່າວ
ທັງໝົດ ແລະ ບໍ່ມີການລະເວັ້ນບໍ່ວ່າໃນກໍລະນີໃດ
ກໍຕາມ ທີ່ຕົວແທນໄດ້ກະທໍາ ຫຼື ເປັນເຫດໃຫ້ມີການ
ກະທໍາ ຫຼື ລະເວັ້ນກະທໍາ ຫຼື ເປັນເຫດໃຫ້ມີການ
ລະເວັ້ນການກະທໍາ;

(ii) ທະນາຄານໄດ້ຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ພົວພັນກັບຕົວແທນ
ໃນນາມຕົວແທນຂອງລູກຄ້າ ຈົນກວ່າຈະໄດ້ຮັບ
ການແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນຈາກລູກຄ້າວ່າ
ຕົວແທນແມ່ນບໍ່ໄດ້ຮັບການອະນຸມັດເປັນຕົວແທນ
ຂອງລູກຄ້າອີກຕໍ່ໄປ, ແລະ ການຍົກເລີກດັ່ງກ່າວ
ຂອງຜູ້ມີສິດອໍານາດຈະບໍ່ມີຜົນຕໍ່ການກະທໍາ ຫຼື
ການລະເວັ້ນຂອງຕົວແທນທີ່ມີຜົນຜູກພັນກັບລູກຄ້າ
ໃນໄລຍະຜ່ານມາ; ແລະ

(iii) ລູກຄ້າ ແລະ ຕົວແທນ ໄດ້ຮັບການຮັບຮູ້ທີ່ຈໍາເປັນ
ທັງໝົດ ແລະ ດໍາເນີນການການກະທໍາ ແລະ
ຂັ້ນຕອນທີ່ຈໍາເປັນທັງໝົດເພື່ອຮັບປະກັນວ່າການ
ກະກຽມຂ້າງເທິງໂດຍຜ່ານການພິຈາລະນາໄດ້ຮັບ
ການດໍາເນີນການໂດຍຜູ້ມີສິດອໍານາດທີ່

ຮັບຜິດຊອບ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບຂໍ້ກຳນົດທາງ
ສັນຍາ ແລະ ກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

ຂ) ທະນາຄານຈະພົວພັນກັບລູກຄ້າເທົ່ານັ້ນ. ທະນາຄານ
ຈະບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນໃນການພົວພັນກັບຕົວແທນ
ໃດໆ ແຕ່ອາດຈະເລືອກກະທໍາການພົວພັນດັ່ງກ່າວ
ຕາມດຸນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ ແລະ ອີງຕາມ
ເງື່ອນໄຂ, ຂໍ້ຈໍາກັດ ຫຼື ຂໍ້ທ້າມທີ່ທະນາຄານປະກາດ
ນໍາໃຊ້ແຕ່ລະໄລຍະ. ນອກຈາກນີ້ຈະເຫັນດີເປັນຢ່າງ
ອື່ນໂດຍທະນາຄານ, ໃນກໍລະນີມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງເກີດຂຶ້ນ
ນອກຈາກ ຫຼື ພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ (ລວມທັງ,
ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້ຈໍາກັດ, ເຊິ່ງເປັນຜົນມາຈາກການກະທໍາ
ຫຼື ການລະເວັ້ນກະທໍາຂອງຕົວແທນ), ທະນາຄານຈະ
ພົວພັນກັບລູກຄ້າເທົ່ານັ້ນ.

1.3 ບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າ:

- ກ) ແຕ່ລະບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດແມ່ນໄດ້ຮັບການ
ອະນຸມັດຈາກລູກຄ້າເພື່ອອອກຄໍາສັ່ງ, ດໍາເນີນການ
ກະທໍາ ຫຼື ພັນທະຜູກພັນພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ສໍາລັບ
ແລະ ຕາງໜ້າໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະ ຜູກພັນລູກຄ້າພາຍໃຕ້
ຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ທຸກທຸລະກຳທີ່ຜ່ານການພິຈາລະນາ
ໂດຍຂໍ້ຕົກລົງທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- ຂ) ລູກຄ້າແມ່ນຮັບຜິດຊອບຕໍ່ທະນາຄານສໍາລັບທຸກຄໍາສັ່ງ
ທີ່ລົງລາຍເຊັນ, ສັ່ງອອກ, ສົ່ງ ຫຼື ມອບໃຫ້ໂດຍບຸກຄົນທີ່
ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດ ແລະ ທຸກການກະທໍາຂອງບຸກຄົນ
ທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດ (ລວມທັງຄໍາທໍານຽມ, ຄໍາ
ບໍລິການ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນ,
ໄດ້ເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ເກີດຈາກຄໍາສັ່ງ ຫຼື ການກະທໍາດັ່ງກ່າວ);
- ຄ) ທະນາຄານອາດຈະອີງຕາມຄໍາສັ່ງ ຫຼື ຂໍ້ຕົກລົງທີ່ລົງລາຍ
ເຊັນ, ສັ່ງອອກ, ສົ່ງ ຫຼື ມອບໃຫ້ໂດຍບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດ
ເຕັມໃຊ້ສິດ ທີ່ມີລັກສະນະຖືກຕ້ອງ ແລະ ໄດ້ຮັບການ
ລົງລາຍເຊັນ, ສັ່ງອອກ, ສົ່ງ ຫຼື ມອບໃຫ້ໂດຍບຸກຄົນທີ່
ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດ ໂດຍຜູ້ທີ່ມີລັກສະນະເປັນຜູ້ລົງ
ລາຍເຊັນ, ສັ່ງອອກ, ສົ່ງ ຫຼື ມອບ, ເຖິງແມ່ນວ່າລູກຄ້າ
ອາດອ້າງວ່າຄໍາສັ່ງ ຫຼື ຄໍາສັ່ງກະກຽມດັ່ງກ່າວບໍ່ໄດ້ຮັບ
ການອະນຸມັດຈາກລູກຄ້າ;
- ງ) ແຕ່ລະບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດຈະສືບຕໍ່ໄດ້ຮັບ
ການອະນຸມັດຈົນກວ່າທະນາຄານຈະໄດ້ຮັບແຈ້ງເປັນ
ລາຍລັກອັກສອນຈາກລູກຄ້າໃຫ້ຝ່າຍກົງກັນຂ້າມ,
ທະນາຄານຈະຖືວ່າ ແລະ ຈະໄດ້ຮັບການປົກປ້ອງຢ່າງ
ສົມບູນໃນການດໍາເນີນການຕາມຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ ເຊິ່ງຕິດພັນ
ກັບບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດທີ່ສະໜອງໃຫ້
ທະນາຄານໃນໄລຍະຜ່ານມາ;
- ຈ) ທະນາຄານອາດຈໍາເປັນໃຫ້ແຕ່ລະບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດ
ເຕັມໃຊ້ສິດລະບຸຕົວຕົນຕາມກົດໝາຍ ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດອື່ນໆ
ຕາມການລະບຸຢ່າງມີເຫດຜົນຂອງທະນາຄານ.
ທະນາຄານອາດຈະ, ຕາມດຸນພິນິດຂອງທະນາຄານ
ເອງ, ບໍ່ດໍາເນີນການ ຫຼື ກະທໍາຕາມຄໍາສັ່ງໃດໆຈົນກວ່າ
ຈະສໍາເລັດການກວດກາຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງການກວດ
ສອບການລະບຸຕົວຕົນທີ່ໄດ້ກຳນົດຕາມກົດໝາຍທີ່
ກ່ຽວຂ້ອງ; ແລະ

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

ສ) ໃນກໍລະນີທີ່ທະນາຄານໃຫ້ບໍລິການການຊໍາລະຊະສາງທີ່ເປັນຄວາມລັບກັບລູກຄ້າ, ລູກຄ້າຕ້ອງຮັບຜິດຊອບໃນການຮັບປະກັນວ່າມີພຽງບຸກຄົນທີ່ຖືກເລືອກ ແລະ ອະນຸມັດ ໂດຍລູກຄ້າໄດ້ຖືກແຕ່ງຕັ້ງເປັນບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໂຊສິດເຊິ່ງກ່ຽວພັນກັບການບໍລິການການຊໍາລະຊະສາງທີ່ເປັນຄວາມລັບ.

1.4 ຊ່ອງທາງການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ຄໍາສັ່ງ

ກ) ຊ່ອງທາງ ແລະ ຄໍາສັ່ງ, ລູກຄ້າຕົກລົງ:

- (i) ຈະນໍາໃຊ້ຊ່ອງທາງສໍາລັບພຽງຈຸດປະສົງ (A) ເຂົ້າເຖິງບັນຊີ ຫຼື (B) ນໍາໃຊ້ການບໍລິການ ຫຼື (C) ໃຫ້ຄໍາສັ່ງ;
- (ii) ສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃນ (A) ການນໍາໃຊ້ຂອງລູກຄ້າ, (B) ການໃຫ້ຄໍາສັ່ງທີ່ຕິດພັນກັບ ແລະ (C) ການດໍາເນີນການເຄື່ອນໄຫວທຸລະກໍາ ຜ່ານແຕ່ລະຊ່ອງທາງ;
- (iii) ຮັບປະກັນວ່າທຸກຄໍາສັ່ງແມ່ນຖືກຕ້ອງ, ສົມບູນ ແລະ ໄດ້ຮັບການອະນຸມັດ ແລະ ທະນາຄານຈະຄາດຄະເນຕາມດັ່ງກ່າວ;
- (iv) ວ່າທຸກຄໍາສັ່ງແມ່ນບໍ່ສາມາດຍົກເລີກໄດ້;
- (v) ວ່າທະນາຄານອາດຈະແຕ່ບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນຕ້ອງ ຊອກຮູ້ ຫຼື ພະຍາຍາມຢັ້ງຢືນຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງທຸກຄໍາສັ່ງ;
- (vi) ວ່າທະນາຄານອາດຈະດໍາເນີນການຕາມທຸກຄໍາສັ່ງເຖິງວ່າຄໍາສັ່ງດັ່ງກ່າວຈະກົງກັນຂ້າມ ຫຼື ບໍ່ສອດຄ່ອງກັບບັນດາຄໍາສັ່ງຜ່ານມາທີ່ທະນາຄານໄດ້ຮັບ;
- (vii) ວ່າ, ຖ້າຫາກມີການຮ້ອງຂໍຈາກລູກຄ້າ, ທະນາຄານພະຍາຍາມຢ່າງເໝາະສົມໃນການຍົກເລີກທຸລະກໍາ (ລວມທັງທຸກການຊໍາລະສະສາງ) ທີ່ທະນາຄານໄດ້ດໍາເນີນການຕາມຄໍາສັ່ງ ຫຼື, ຍັງບໍ່ໄດ້ດໍາເນີນການ, ເພື່ອຢຸດການສືບຕໍ່ດໍາເນີນການທຸລະກໍາ (ລວມທັງການຊໍາລະສະສາງ), ແຕ່ທະນາຄານຈະບໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການປະຕິບັດທີ່ບໍ່ສໍາເລັດດັ່ງກ່າວ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າ, ທີ່ກ່ຽວພັນກັບການຊໍາລະສະສາງ, ຖ້າລູກຄ້າຮ້ອງຂໍໃຫ້ທະນາຄານຍົກເລີກຄໍາສັ່ງດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານ ຈະບໍ່ໄດ້ສົ່ງເງິນຄືນໃຫ້ລູກຄ້າຈົນກວ່າເງິນດັ່ງກ່າວຈະໄດ້ຮັບຄືນໂດຍທະນາຄານ.
- (viii) ວ່າທະນາຄານຈະປະຕິເສດການດໍາເນີນການຕາມຄໍາສັ່ງ ຖ້າ:
 - (A) ຄໍາສັ່ງບໍ່ໄດ້ຮັບກ່ອນໄລຍະເວລາສິ້ນສຸດການທໍາທຸລະກໍາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
 - (B) ຄໍາສັ່ງບໍ່ຖືກຕ້ອງ, ບໍ່ສົມບູນ, ບໍ່ຊັດເຈນ ຫຼື ຂັດກັນ ຫຼື ບໍ່ສອດຄ່ອງກັບຮູບແບບທີ່ລະບຸໂດຍທະນາຄານ ຫຼື ທີ່ຕົກລົງກັບທະນາຄານ;
 - (C) ຄໍາສັ່ງແມ່ນມີລັກສະນະໃຫ້ທະນາຄານເຫັນວ່າຍັງບໍ່ໄດ້ອະນຸມັດ, ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ລະເມີດມາຕາການຮັກສາຄວາມປອດໄພທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;

- (D) (ບໍ່ວ່າຈະເປັນຄໍາສັ່ງລ່ວງໜ້າ ຫຼື ອື່ນໆ) ຍອດການຖອນໃນຄໍາສັ່ງທາງເກີນຈາກເງິນຊໍາລະທີ່ມີພຽງພໍໃນບັນຊີທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃນເວລາຕາມຄໍາສັ່ງ ຫຼື ຍອດສູງສຸດອື່ນໆທີ່ໄດ້ຮັບການອະນຸຍາດຈາກທະນາຄານ ຫຼື ເຫັນດີໂດຍລູກຄ້າ;
- (E) ຄໍາສັ່ງທີ່ເກີນຍອດການດໍາເນີນການຂອງທະນາຄານ ຫຼື ຂອບເຂດ ຫຼື ລະດັບທີ່ໄດ້ຮັບການອະນຸມັດທີ່ກໍານົດໂດຍລູກຄ້າ (ຖ້າຫາກວ່າມີການແປງເປັນສະກຸນເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງແມ່ນນໍາໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ);
- (F) ຮັບເອົາ ຫຼື ດໍາເນີນການຕາມຄໍາສັ່ງອາດຈະຕ້ອງໄດ້ອາໄສການດໍາເນີນການພາຍໃນວັນ ຫຼື ອາໄສຂໍ້ມູນຈາກທະນາຄານໃນວັນທີ່ບໍ່ແມ່ນວັນທໍາການ;
- (G) ຮັບເອົາ ຫຼື ດໍາເນີນການຕາມຄໍາສັ່ງອາດເຮັດໃຫ້ເກີດການລະເມີດຂໍ້ຕົກລົງລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ ຫຼື ກົດໝາຍ, ການຄວ້າບາດ, ຂໍ້ກໍານົດຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງ ຫຼື ນະໂຍບາຍພາຍໃນອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເຊິ່ງກ່ຽວພັນກັບ ການຄຸ້ມຄອງພາຍໃນ, ການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ ຫຼື ການກວດສອບພາຍໃນ; ຫຼື
- (H) ເຫດການທີ່ພາໃຫ້ການຍົກເລີກເກີດຂຶ້ນ.

ຂ) ຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ. ອີງຕາມຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າ:

- (i) ລູກຄ້າຈະຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການກໍານົດ ແລະ ຈັດຕັ້ງຜູ້ໃຊ້ງານ ແລະ ຮັບປະກັນວ່າມີພຽງຜູ້ໃຊ້ງານດັ່ງກ່າວທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ ແລະ ອີງຕາມຜູ້ໃຊ້ງານທີ່ມີອໍານາດເຕັມໂຊສິດ, ລູກຄ້າຈະຮັບຜິດຊອບການສ້າງບັນດາສິດອໍານາດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ງານທີ່ມີອໍານາດເຕັມໂຊສິດ;
- (ii) ຄໍາສັ່ງທີ່ສົ່ງຜ່ານຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກຈະຖືເປັນທາງການ, ສາມາດນໍາໃຊ້ໄດ້ ແລະ ຜູກພັນລູກຄ້າ ແລະ ມີຜົນທາງກົດໝາຍ, ຄວາມອາດສາມາດໃນການນໍາໃຊ້ ແລະ ການບັງຄັບໃຊ້ຄືກັນກັບທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ລົງລາຍເຊັນ;
- (iii) ຖ້າທະນາຄານມອບໃຫ້ລູກຄ້າ ບັນດາອຸປະກອນຮັກສາຄວາມປອດໄພສໍາລັບການນໍາໃຊ້ໂດຍລູກຄ້າໃນການເຂົ້າເຖິງຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ, ການເປັນເຈົ້າຂອງ ແລະ ສິດຕ່າງໆຂອງອຸປະກອນຮັກສາຄວາມປອດໄພດັ່ງກ່າວແມ່ນເປັນຂອງທະນາຄານ ແລະ ຍັງເປັນຊັບສິນຂອງທະນາຄານ. ລູກຄ້າຕ້ອງ ສົ່ງອຸປະກອນຮັກສາຄວາມປອດໄພດັ່ງກ່າວຄືນໃຫ້ທະນາຄານໄວທີ່ສຸດທີ່ສາມາດເຮັດໄດ້ ຖ້າຫາກວ່າສິດຂອງຜູ້ໃຊ້ງານໃນ

ການເຂົ້າເຖິງຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກຖືກຍົກເລີກ ແລະ/ຫຼື ຕາມຄວາມຈຳເປັນຂອງທະນາຄານ;

- (iv) ຂໍ້ມູນທີ່ເຮັດໃຫ້ສາມາດຮັບຮູ້ໄດ້ໂດຍທະນາຄານຜ່ານຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກອາດຈະໄດ້ຮັບການປັບປຸງໃນຊ່ອງເວລາໃດໜຶ່ງ ແລະ ດັ່ງນັ້ນ, ອາດຈະບໍ່ໄດ້ສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນຄຳສັ່ງທີ່ໄດ້ມອບໝາຍ ຫຼື ທຸລະກຳທີ່ດຳເນີນການຜ່ານຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກໃນເວລາໂຕຈິງ;
- (v) ລູກຄ້າຈະດຳເນີນການຂັ້ນຕອນທີ່ເໝາະສົມເພື່ອຮັບປະກັນວ່າຄອມພິວເຕີ ຫຼື ອຸປະກອນໂທລະສັບມີລະບົບທີ່ເໝາະສົມໃນການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ດຳເນີນງານຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ ແລະ ໄດ້ຮັບການປ້ອງກັນຈາກ ມັລແວ, ໄວລັສ ແລະ ການເຂົ້າເຖິງທີ່ບໍ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ;
- (vi) ລູກຄ້າຈະຮັບປະກັນວ່າຂໍ້ມູນປະຈຳຕົວທັງໝົດແມ່ນຈະ ສະໜອງໃຫ້ສະເພາະພະນັກງານທີ່ເປັນຜູ້ໃຊ້ງານ ແລະ ແຕ່ລະຜູ້ໃຊ້ງານທີ່ຕ້ອງໄດ້ນຳໃຊ້:
 - (A) ເພື່ອຮັກສາຄວາມລັບຂອງຂໍ້ມູນປະຈຳຕົວຢ່າງເຂັ້ມງວດ; ແລະ
 - (B) ບໍ່ໄດ້ບັນທຶກຂໍ້ມູນປະຈຳຕົວໂດຍການຂຽນໃສ່ບ່ອນໃດໆ;
- (vii) ລູກຄ້າຈະແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຊາບທັນທີໂດຍໂທລະສັບ (ແລະ ຕ້ອງຍັງຢືນໂດຍການແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນໃຫ້ທະນາຄານ ພາຍໃນ 48 ຊົ່ວໂມງຫຼັງຈາກການໂທດັ່ງກ່າວ) ຖ້າລູກຄ້າເຊື່ອວ່າ ຫຼື ສົງໄສວ່າມີ ຫຼື ອາດຈະມີ:
 - (A) ການສື່ໂກງ ຫຼື ການເຂົ້າເຖິງລະບົບ, ຫຼື ນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນປະຈຳຕົວ ຫຼື ຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ; ຫຼື
 - (B) ການລະເມີດຂັ້ນຕອນການຮັກສາຄວາມປອດໄພທີ່ກຳນົດໂດຍທະນາຄານ, (ພ້ອມດຽວກັບ “ການແຈ້ງເຕືອນຄວາມປອດໄພ”), ແລະ ນອກຈາກນີ້ ແລະ ຈົນກວ່າລູກຄ້າແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານດັ່ງຂ້າງເທິງ, ລູກຄ້າຈະຮັບຜິດຊອບສຳລັບ, ແລະ ຜູກພັນໂດຍ, ທຸກການສື່ສານ (ລວມທັງທຸກຄຳສັ່ງ) ທີ່ທະນາຄານໄດ້ຮັບໂດຍມາພ້ອມກັບ, ຫຼື ສົ່ງພາຍຫຼັງການຕື່ມຂໍ້ມູນປະຈຳຕົວທີ່ໃຊ້ໄດ້, ບໍ່ວ່າການສື່ສານດັ່ງກ່າວຈະສ້າງຂຶ້ນ ຫຼື ສົ່ງໂດຍລູກຄ້າແທ້ ຫຼື ບໍ່. ພາຍຫຼັງການສື່ສານສອບສວນວ່າການແຈ້ງເຕືອນຮັກສາຄວາມປອດໄພແມ່ນບໍ່ເປັນຈິງ, ລູກຄ້າກໍຍັງຖືກຜູກພັນໂດຍການສື່ສານດັ່ງກ່າວ;
- (viii) ພາຍຫຼັງທະນາຄານໄດ້ຮັບການແຈ້ງຕາມມາດຕາ 1.4 ຂໍ້ (ຂ) ວັກທີ (vii) ຂ້າງເທິງ, ທະນາຄານອາດຈະດຳເນີນການຕາມທີ່ທະນາຄານເຫັນວ່າເໝາະສົມເພື່ອຊອກຫາວິທີການບັນເທົາ ແລະ ແກ້ໄຂ ການແຈ້ງເຕືອນຄວາມປອດໄພດັ່ງກ່າວ, ລວມທັງການ

ໂຈະການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກຂອງລູກຄ້າຈົນກວ່າການແຈ້ງເຕືອນຄວາມປອດໄພດັ່ງກ່າວຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ;

- (ix) ເນື່ອງຈາກວ່າການບໍລິການທາງເອເລັກໂຕຣນິກອາດມີການຕິດຂັດ, ຄວາມບໍ່ພ້ອມ ຫຼື ການລະເມີດການຮັກສາຄວາມປອດໄພເນື່ອງຈາກຫຼາຍເຫດຜົນ, ການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກແມ່ນຈະໃຫ້ບໍລິການໃນກໍລະນີມີໃຫ້ໃຊ້, ຫຼື ສາມາດໃຊ້ໄດ້ ເທົ່ານັ້ນ. ລູກຄ້າຕ້ອງຮັບຜິດຊອບໃນການຮັບປະກັນວ່າມີແຜນການສຳຮອງທີ່ພຽງພໍເພື່ອເຮັດໃຫ້ສາມາດດຳເນີນທຸລະກຳເພື່ອທຸລະກິດໃນຊ່ອງທາງອື່ນໃນກໍລະນີທາງມີການຕິດຂັດ, ຫຼື ຊັກຊ້າຢ່າງເປັນປະຈຳໃນການດຳເນີນການຜ່ານຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກໂຕຣນິກ
- ຄ) ຊ່ອງທາງບໍ່ເລືອກ. ໃນກໍລະນີຄຳສັ່ງແມ່ນຖືກສະໜອງຜ່ານຊ່ອງທາງບໍ່ເລືອກລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າ:
 - (i) ລູກຄ້າຮັບເອົາຄວາມສ່ຽງໃນການອອກ ແລະ ສົ່ງຄຳສັ່ງຜ່ານຊ່ອງທາງບໍ່ແນະນຳໃຫ້ເລືອກ (ເຊິ່ງລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າເປັນການສົ່ງຄຳສັ່ງທີ່ບໍ່ປອດໄພ ແລະ ລູກຄ້າເລືອກທີ່ຈະນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງບໍ່ແນະນຳໃຫ້ເລືອກເພື່ອຄວາມສະດວກ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດອື່ນໆຂອງຕົນເອງ), ລວມທັງຄວາມສ່ຽງທີ່ຄຳສັ່ງອາດຖືກມອບໃຫ້ໂດຍບໍລິມບູນ, ບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ບໍ່ໄດ້ຮັບທັງໝົດ ຫຼື ບາງສ່ວນໂດຍທະນາຄານ, ຄວາມສ່ຽງທີ່ຄຳສັ່ງຖືກສົ່ງຜິດ ຫຼື ທຳລາຍ, ຫຼື ຄຳຮ້ອງຂໍ ຫຼື ຄຳສັ່ງຖືກປອມແປງ, ທຳລາຍ ຫຼື ບໍ່ໄດ້ຮັບການອະນຸຍາດຈາກລູກຄ້າ ແລະ ດຳເນີນການໂດຍທະນາຄານ;
 - (ii) ທະນາຄານບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນຕໍ່ການດຳເນີນການ ຫຼື ການອີງຕາມຄຳສັ່ງດັ່ງກ່າວ; ແຕ່ທະນາຄານອາດຈະຕິດສິນໃຈ (ຜ່ານດູນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ) ດຳເນີນການຕາມຄຳສັ່ງດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານອາດຈະ (ແຕ່ບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນຕໍ່) ດຳເນີນການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ມາດຕະການຮັກສາຄວາມປອດໄພອື່ນໆຕາມຈຳເປັນ (ໂດຍບໍ່ຂັ້ນກັບລັກສະນະຂອງທຸລະກຳ ຫຼື ການກະກຽມ ຫຼື ຍອດເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ); ແລະ
 - (iii) ໃນກໍລະນີທີ່ທະນາຄານເລືອກທີ່ຈະດຳເນີນການຕາມຄຳສັ່ງດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານຕ້ອງໄດ້ຖືວ່າຄຳສັ່ງດັ່ງກ່າວໄດ້ຮັບການອະນຸມັດຢ່າງສົມບູນໂດຍແລະ ຜູກພັນຕໍ່ລູກຄ້າ (ບໍ່ວ່າຈະມີການດຳເນີນການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ມາດຕະການຮັກສາຄວາມປອດໄພອື່ນໆ ຫຼື ບໍ່).
- ງ) ການບັນທຶກການຕິດຕໍ່ສື່ສານ. ໂດຍອີງຕາມກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ຝ່າຍໃດຝ່າຍໜຶ່ງອາດຈະບັນທຶກແຕ່ລະການໂທລະຫວ່າງສອງຝ່າຍສຳລັບການຄວບຄຸມຄຸນະພາບ, ການກວດສອບຄວາມປອດໄພ ແລະ ຄວາມສອດຄ່ອງຕໍ່ກົດໝາຍ ແລະ ນິຕິກຳ ແລະ ອາດນຳໃຊ້ການບັນທຶກການຕິດຕໍ່ສື່ສານດັ່ງກ່າວເປັນຫຼັກຖານໃນການດຳເນີນການສືບຕໍ່ຄຽງຄູ່ກັບຂໍ້ຕົກລົງ.

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

ຈ) ການແຈ້ງຜ່ານການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກ. ລູກຄ້າ:

(i) ຕົກລົງວ່າແຈ້ງການຕ່າງໆຂອງທະນາຄານອາດແຈ້ງຜ່ານ:

(A) ການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກໄປຍັງທີ່ຢູ່ທາງເອເລັກໂຕຣນິກ ຫຼື ເບີໂທລະສັບທີ່ລູກຄ້າສະເໜີ; ຫຼື

(B) ເວັບໄຊຂອງທະນາຄານທີ່ www.anz.com ສໍາລັບການເຂົ້າເບິ່ງຜ່ານການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກກັບລູກຄ້າ, ໃນເງື່ອນໄຂທີ່ທະນາຄານຈະ;

(1) ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຮັບຮູ້ທັນທີໂດຍການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກໄປຍັງທີ່ຢູ່ທາງເອເລັກໂຕຣນິກ ຫຼື ເບີໂທລະສັບທີ່ລູກຄ້າສະເໜີ ວ່າຂໍ້ມູນແມ່ນສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ຜ່ານເວັບໄຊຂອງທະນາຄານທີ່ www.anz.com, ແລະ ລັກສະນະຂອງຂໍ້ມູນ; ແລະ

(2) ສະໜອງໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດເບິ່ງຄືນຂໍ້ມູນຜ່ານການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກ.

(ii) ອາດຈະເພີ່ມເຂົ້າທີ່ຢູ່ເອເລັກໂຕຣນິກທີ່ລູກຄ້າກໍານົດ ຫຼື ຍົກເລີກຂໍ້ຕົກລົງຂອງລູກຄ້າໃນການຮັບເອົາການສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກໂດຍແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນໃຫ້ທະນາຄານ;

(iii) ຮ້ອງຂໍໃຫ້ທະນາຄານສະໜອງໃຫ້ລູກຄ້າເປັນສໍາເນົາເຈ້ຍ ບັນດາຂໍ້ມູນທີ່ມີຢູ່ໃນເວັບໄຊຂອງທະນາຄານທີ່ www.anz.com ພາຍໃນ 6 ເດືອນ ຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບການຕິດຕໍ່ສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກ ຜ່ານທີ່ຢູ່ເອເລັກໂຕຣນິກທີ່ລູກຄ້າສະເໜີ ວ່າຂໍ້ມູນສາມາດເຂົ້າເບິ່ງຄືນໄດ້; ແລະ

(iv) ຕົກລົງວ່າການຕິດຕໍ່ສື່ສານເອເລັກໂຕຣນິກທີ່ສິ່ງໂດຍທະນາຄານໃຫ້ ໜຶ່ງໃນເຈົ້າຂອງບັນຊີຮ່ວມ, ຕົວແທນ, ຄູ່ຮ່ວມ ຫຼື ບູກຄົນໃນອົງກອນທີ່ມີຫຼາຍກວ່າ 1 ຄົນ ຈະຖືວ່າໄດ້ຮັບໂດຍເຈົ້າຂອງບັນຊີຮ່ວມທັງໝົດ, ຕົວແທນ, ຄູ່ຮ່ວມ ຫຼື ບູກຄົນ ທີ່ຮ່ວມກັນ.

1.5 ການຮັບຮອງ ແລະ ການຮັບປະກັນຂອງລູກຄ້າ

ລູກຄ້າຮັບຮອງ ແລະ ຮັບປະກັນຕໍ່ທະນາຄານວ່າ:

ກ) ໃນກໍລະນີທີ່ລູກຄ້າເປັນນິຕິບຸກຄົນ,

(i) ລູກຄ້າໄດ້ຖືກດໍາເນີນການ, ສ້າງຕັ້ງ ແລະ ມີຕົວຕົນຖືກຕ້ອງພາຍໃຕ້ກົດໝາຍຂອງປະເທດທີ່ລູກຄ້າດໍາເນີນການ, ສ້າງຕັ້ງ ຫຼື ປະກອບຂຶ້ນ (ຕາມແຕ່ລະກໍລະນີທີ່ອາດເກີດຂຶ້ນ);

(ii) ລູກຄ້າມີອໍານາດໃນການເຂົ້າຮ່ວມ ແລະ ດໍາເນີນການບັນດາຂັ້ນຕອນທີ່ຈໍາເປັນໃນການອະນຸມັດການເຂົ້າຮ່ວມ ແລະ ປະຕິບັດຕາມຂໍ້ຕົກລົງໂດຍທີ່ລູກຄ້າຈະເປັນສ່ວນໜຶ່ງ ແລະ ທຸລະກໍາ (ລວມທັງການປ່ອຍກູ້ ແລະ ຍົມເຖີນຈາກບໍລິສັດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບລູກຄ້າ) ຜ່ານການພິຈາລະນາຕາມຂໍ້ຕົກລົງ;

(iii) ການເຂົ້າຮ່ວມຂໍ້ຕົກລົງແມ່ນສໍາລັບຜົນປະໂຫຍດທາງການດໍາເນີນງານ ແລະ ທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າ, ແລະ ການເຂົ້າຮ່ວມດັ່ງກ່າວແມ່ນສອດຄ່ອງກັບແນວທາງການດໍາເນີນງານຂອງລູກຄ້າ; ແລະ

(iv) ບໍ່ວ່າຈະເປັນການລົງລາຍເຊັນ, ການປະຕິບັດຕາມ ຫຼື ປະສິດທິພາບຂອງຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ຄໍາສັ່ງ ຫຼື ທຸລະກໍາທີ່ຜ່ານການພິຈາລະນາຕາມຂໍ້ຕົກລົງ ແມ່ນຈະບໍ່ເຮັດໃຫ້, ຂັດ ຫຼື ປະກອບເປັນການຜິດສັນຍາພາຍໃຕ້, ຫຼື ເປັນສາເຫດໃຫ້ເກີນ:

(A) ກົດໝາຍທີ່ມີຜົນກັບລູກຄ້າ ຫຼື ຊັບສິນຂອງລູກຄ້າ;

(B) ເອກະສານທີ່ເປັນລະບຽບສູງສຸດຂອງລູກຄ້າ; ຫຼື

(C) ບັນດາຂໍ້ຕົກລົງທີ່ຜູກພັນລູກຄ້າ; ແລະ

ຂ) ໃນກໍລະນີລູກຄ້າທາກດໍາເນີນການໃນນາມຕົວແທນຕາງໜ້າໃຫ້ບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນອື່ນ, ລູກຄ້າມີຄວາມສາມາດ ແລະ ອໍານາດເຕັມໃນການເຂົ້າຮ່ວມຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ຕົກລົງປະຕິບັດບັນດາພັນທະຜູກພັນດຽວກັນພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ຄືກັນກັບວ່າລູກຄ້າດໍາເນີນການຕາງໜ້າຕົນເອງ.

ຄ) ໃນກໍລະນີລູກຄ້າທາກດໍາເນີນການໃນນາມຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້:

(i) ລູກຄ້າມີສິດ ແລະ ອໍານາດໃນການດໍາເນີນການເຄື່ອນໄຫວບັນຊີ ຫຼື ນໍາໃຊ້ການບໍລິການເຊັນດຽວກັບລູກຄ້າເປັນຜູກພັນທໍາການດັ່ງກ່າວ; ແລະ

(ii) ໃນການເຂົ້າຮ່ວມຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ນໍາໃຊ້ບັນຊີ ແລະ ການບໍລິການ, ລູກຄ້າແມ່ນດໍາເນີນການເພື່ອຜົນປະໂຫຍດຂອງເຈົ້າຂອງບັນຊີທີ່ແທ້ຈິງໃນທຸກເວລາ.

1.6 ການຕ້ານການຟອກເງິນ

ກ) ເຖິງແມ່ນວ່າຈະອີງຕາມບົດບັນຍັດທີ່ລະບຸໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ທີ່ມອບໃຫ້ຝ່າຍກົງກັນຂ້າມ, ທະນາຄານຈະບໍ່ໄດ້ມີພັນທະຜູກພັນຕໍ່ການກະທໍາ ຫຼື ບໍ່ກະທໍາທີ່ອາດຈະຕາມຄວາມເຫັນທີ່ມີເຫດຜົນຂອງທະນາຄານເອງ, ພາໃຫ້ເກີດການລະເມີດກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການຕ້ານການຟອກເງິນ, ການສະໜອງທຶນໃຫ້ແກ່ການກໍານົດຮ້າຍ ຫຼື ການຄວ້າບາດທາງເສດຖະກິດການຄ້າ ຫຼື ບັນດານິຕິກຳອື່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບທະນາຄານ.

ຂ) ລູກຄ້າຕ້ອງສະໜອງໃຫ້ທະນາຄານຊາບໃຫ້ທັນເວລາບັນດາຂໍ້ມູນ ແລະ ເອກະສານພາຍໃນການຄອບຄອງ, ການດູແລ ຫຼື ການຄຸ້ມຄອງຂອງລູກຄ້າ ທີ່ຈໍາເປັນນໍາໃຊ້ໂດຍທະນາຄານເພື່ອໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການຕ້ານການຟອກເງິນ, ການ ສະໜອງທຶນໃຫ້ແກ່ການກໍານົດຮ້າຍ ຫຼື ການຄວ້າບາດທາງເສດຖະກິດການຄ້າ ຫຼື ບັນດານິຕິກຳອື່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບທະນາຄານ.

ຄ) ລູກຄ້າເຫັນດີວ່າທະນາຄານອາດຈະເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນທີ່ມີຜົນກະທົບຕໍ່ລູກຄ້າໃຫ້ຜູ້ຄຸ້ມຄອງຕາມທີ່ກໍານົດຕາມກົດໝາຍ.

- ງ) ລູກຄ້າຕົກລົງປະເມີນການປະຕິບັດສິດ ແລະ ພັນທະ ຜູກພັນພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງເຊິ່ງອີງຕາມກົດໝາຍວ່າດ້ວຍ ການຕ້ານການຟອກເງິນ, ການສະໜອງທຶນໃຫ້ແກ່ການ ກໍ່ການຮ້າຍ ຫຼື ການຄວ້າບາດທາງເສດຖະກິດການຄ້າ ຫຼື ບັນດານິຕິກຳອື່ນ.
- ຈ) ລູກຄ້າຍັງຍືນວ່າລູກຄ້າເຄື່ອນໄຫວໃນນາມຕົນເອງ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເປັນຕົວແທນ ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້, ນອກຈາກກວ່າແຈ້ງເປັນຢ່າງອື່ນໃຫ້ທະນາຄານ.

1.7 ຊັບສິນທາງປັນຍາ

- ກ) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າສິດທັງໝົດຂອງຊັບສິນ ທາງປັນຍາໃນບັນດາເອກະສານທາງການ, ລະບົບ, ຂໍ້ມູນ, ສິ່ງຂອງ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງ ຫຼື ຖືກນຳໃຊ້ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ຫຼື ຊ່ອງ ທາງທີ່ເປັນຂອງທະນາຄານ ຫຼື ບຸກຄົນທີສາມ ແລະ ລູກຄ້າບໍ່ມີ, ແລະການປະຕິບັດການ, ການນຳໃຊ້ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການໃດໆ ຫຼື ຊ່ອງທາງບໍ່ໄດ້ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າ ມີ, ສິດ, ເປັນເຈົ້າຂອງ ຫຼື ຜົນປະໂຫຍດໃດໆຈາກສິດ ທາງຊັບສິນທາງປັນຍາດັ່ງກ່າວ.
- ຂ) ລູກຄ້າຕົກລົງ ແລະ ຮັບຮອງວ່າຈະບໍ່ກະທຳການໃດໆ ທີ່ຈະລົບກວນ, ຊັກຈູງໃຫ້ເກີດຜົນເສຍຕໍ່ສິດທາງຊັບສິນ ທາງປັນຍາ ເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງ ຫຼື ນຳໃຊ້ທີ່ຕິດພັນ ກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ຫຼື ຊ່ອງທາງ.

2. ໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບຂອງທະນາຄານ

2.1 ການບໍລິການ ແລະ ຕາຕະລາງການບໍລິການ. ທະນາຄານ ຈະສະໜອງການບໍລິການໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍກວ່າໃຫ້ລູກຄ້າຕາມ ທີ່ຕົກລົງກັນໃນແຕ່ລະໄລຍະກັບທະນາຄານ. ເຜື່ອໄວ້ໃນ ກໍລະນີທີ່ບົດບັນຍັດຂອງການບໍລິການບໍ່ໄດ້ຖືກລະບຸໃນ ເງື່ອນໄຂ, ຕາຕະລາງການບໍລິການທີ່ເໝາະສົມຈະມີຜົນຕໍ່ ບົດບັນຍັດຂອງການບໍລິການນັ້ນ.

2.2 ຜູ້ຮັບເໝົາອິດສະຫຼະ, ຕົວແທນ ແລະ ບຸກຄົນທີສາມ

- ກ) ທະນາຄານອາດນຳໃຊ້ບຸກຄົນທີສາມ ຫຼື ລະບົບ ບຸກຄົນທີສາມທີ່ພົວພັນກັບການບໍລິການ. ໃນກໍລະນີ ທະນາຄານແຕ່ງຕັ້ງບຸກຄົນທີສາມ ຫຼື ນຳໃຊ້ລະບົບ ບຸກຄົນທີສາມ, ນອກຈາກວ່າເຫັນດີເປັນຢ່າງອື່ນກັບ ລູກຄ້າ, ທະນາຄານຈະຮັບຜິດຊອບສະເພາະ ຕາມທີ່ ລະບຸໃນມາດຕາ 2.4 ເຊິ່ງກ່ຽວກັບບຸກຄົນທີສາມທີ່ ເປັນຕົວແທນໃຫ້ທະນາຄານ ແລະ ບໍ່ແມ່ນຢ່າງອື່ນ. ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບໃນກໍລະນີທີ່ລູກຄ້າ ແຕ່ງຕັ້ງ ຫຼື ເລືອກຕົວແທນ ຫຼື ລະບົບບຸກຄົນທີສາມ.
- ຂ) ລູກຄ້າອາດຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການຈາກທະນາຄານເທົ່ານັ້ນຕາມມາດຕາ 2.4 ແລະ ບໍ່ສາມາດຂໍຈາກບຸກຄົນທີສາມ.

2.3 ໜ້າທີ່ທະນາຄານ. ທະນາຄານບໍ່ໄດ້ດຳເນີນການເປັນຜູ້ໄດ້ ຮັບມອບໝາຍ ຫຼື ທີ່ປຶກສາໃຫ້ລູກຄ້າກ່ຽວກັບຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ທຸລະກຳທີ່ຕິດພັນໃດໆ.

2.4 ຄວາມຮັບຜິດຊອບ. ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຕົວແທນໃດໆ ສຳລັບການສູນເສຍທີ່ໄດ້ຮັບ ຫຼື ເກີດຂຶ້ນ

ຫຼື ທີ່ອາດເກີດຈາກ ທັງທາງກົງ ແລະ ທາງອ້ອມ ທີ່ເກີດຈາກ ຫຼື ພົວພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການບໍ່ວ່າໃນທາງໃດ, ເພື່ອ ຮັບຮູ້ເປັນເອກະພາບ, ທະນາຄານຈະຮັບຜິດຊອບຕໍ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຕົວແທນດັ່ງກ່າວ, ຕາມເໝາະສົມ, ການສູນເສຍໂດຍກົງ ສະເພາະສ່ວນທີ່ສູນເສຍເຊິ່ງເກີດຈາກການເມີນເສີຍ, ການ ປະຕິບັດບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ ຫຼື ການສັ່ງໂກງ. ນອກ ເໜືອຈາກຂ້າງເທິງ, ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບບໍ່ວ່າໃນ ກໍລະນີໃດສຳລັບ:

- ກ) ການສູນເສຍທາງຂໍ້ມູນ ຫຼື ທາງທຸລະກິດທີ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຕົວແທນອາດໄດ້ຮັບ;
- ຂ) ການລົບກວນຕໍ່ການດຳເນີນທຸລະກິດ; ຫຼື
- ຄ) ການລົ້ມເຫຼວໃນການຮັບຮູ້ເງິນຝາກທີ່ຄາດການ, ແລະ ບໍ່ວ່າທະນາຄານ ຫຼື ລູກຄ້າຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ອີກຝ່າຍ ໜຶ່ງການສູນເສຍທາງອ້ອມໃດໆ.

2.5 ປະສິດທິຜົນຂອງການບໍລິການ. ຕາມການກຳນົດໂດຍ ກົດໝາຍ, ທະນາຄານບໍ່ຮັບ ແລະ ບໍ່ມີສ່ວນຮັບຜິດຊອບຕໍ່ ການຮັບປະກັນ, ການຄ້າປະກັນ, ເງື່ອນໄຂ ແລະ ຂໍ້ສັນຍາ ໃນແຕ່ລະກໍລະນີ ບໍ່ວ່າຈະມີການຂະຫຍາຍຄວາມ, ລະບຸ ຕາມກົດໝາຍ, ລະບຸແບບພາໃຫ້ສະຫຼຸບໄດ້ກໍຕາມ ຫຼື ທີ່ ເກີດຈາກປະສິດທິຜົນ, ຜົນຂອງການພົວພັນ ຫຼື ນຳໃຊ້ການ ແລກປ່ຽນສິນຄ້າ (ຫຼື ທີ່ເທົ່າທຽມພາຍໃຕ້ກົດໝາຍຂອງ ຂົງເຂດໃດ), ທີ່ຕິດພັນກັບການບໍລິການ, ລວມທັງ:

- ກ) ການພານິດ, ສຳລັບບາງຈຸດປະລິງ ຫຼື ການນຳໃຊ້, ທົວຂໍ້, ການບໍ່ລະເມີດ, ໄລຍະເວລາ ຫຼື ສະກຸນເງິນ; ຫຼື
- ຂ) ການບໍລິການ (ຫຼື ເຂົ້າເຖິງບາງສ່ວນຂອງການ ບໍລິການ) ທີ່ບໍ່ຖືກລົບກວນ ຫຼື ບໍ່ມີຂໍ້ຜິດພາດ, ແລະ ລູກຄ້າຖືວ່າຮັບຜິດຊອບດຳເນີນການຮັກສາຄວາມ ປອດໄພທີ່ພຽງພໍຕໍ່ບັນດາຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ການ ດຳເນີນງານເຊິ່ງອາດເກີດຈາກຂໍ້ບົກພອງ, ການ ລົບກວນ, ການດຳເນີນການບໍລິການທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງ.

ໂດຍທົ່ວໄປ, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າໃນກໍລະນີທີ່ການ ປ່ຽນຮູບໄຟລເອກະສານທາງການແມ່ນຈຳເປັນສຳລັບການ ນຳໃຊ້ການບໍລິການ, ລູກຄ້າຈະຮັບເອົາຄວາມສ່ຽງຂອງ ຄວາມຜິດພາດ ຫຼື ຄວາມບົກພອງໃນຂັ້ນຕອນການປ່ຽນຮູບ ໄຟລເອກະສານທາງການດັ່ງກ່າວ.

2.6 ການກວດກາຄວາມສອດຄ່ອງຂອງລະບຽບການ ກັບ ການ ກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ ແລະ ຂັ້ນຕອນການຮັກສາຄວາມ ປອດໄພ. ທະນາຄານຈະບໍ່ໄດ້ມີພັນທະຜູກພັນໃນທຸກເວລາ ຕໍ່ການສະໜອງການບໍລິການ ຫຼື ບາງສ່ວນຂອງການ ບໍລິການ ໃນກໍລະນີທີ່ການກວດສອບລະບຸຕົວຕົນ, ຂັ້ນຕອນ ການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ຂັ້ນຕອນຮັກສາຄວາມ ປອດໄພອື່ນໆ ທີ່ທະນາຄານອາດຈະ, ຕາມດຸນພິນິດຂອງ ທະນາຄານເອງ, ປະຕິບັດຢ່າງມີເຫດຜົນ, ຕາມການກຳນົດ ທີ່ຕິດພັນກັບການບໍລິການແມ່ນບໍ່ສອດຄ່ອງກັບຄວາມພິ່ງ ພໍໃຈຂອງທະນາຄານ.

2.7 ເຫດການສຸດວິໄສ. ເຖິງແມ່ນວ່າຈະອີງຕາມທີ່ລະບຸກ່ອນໜ້າ ບໍ່ວ່າທະນາຄານ ຫຼື ລູກຄ້າ ຈະບໍ່ໄດ້ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ອີກຝ່າຍ ໜຶ່ງສຳລັບການສູນເສຍທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ກະທົບກັບທະນາຄານ

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

ທີ່ ລູກຄ້າເນື່ອງຈາກເຫດການສຸດວິໄສ, ຖ້າ, ເຊິ່ງເປັນຜົນມາຈາກເຫດການສຸດວິໄສ, ທະນາຄານ, ຫຼື ບາງສ່ວນຂອງທະນາຄານບໍ່ສາມາດດຳເນີນຕາມພັນທະ ຜູກພັນພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ບໍ່ສາມາດສະໜອງ ຫຼື ຮັກສາ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ, ທະນາຄານຈະ ໂຈະບັນຊີ ຫຼື ການ ບໍລິການດັ່ງກ່າວຈົນກວ່າເຫດການສຸດວິໄສດັ່ງກ່າວຈະຢຸດ ກະທົບກັບຄວາມພ້ອມໃຫ້ບໍລິການຂອງບັນຊີ ຫຼື ການ ບໍລິການ.

3. ບັນຊີ ແລະ ການບໍລິການ

3.1 ການເປີດບັນຊີ. ທະນາຄານຈະເປີດ ແລະ ຮັກສາໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍບັນຊີສໍາລັບລູກຄ້າ ຕາມແຕ່ລະໄລຍະຕາມການ ເຫັນດີຂອງທະນາຄານ. ການເປີດ ແລະ ການປະຕິບັດ ການຂອງແຕ່ລະບັນຊີ ແມ່ນຈະອີງຕາມຂໍ້ຕົກລົງ, ກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ການຄວ້າບາດ ແລະ ລະບຽບ ອື່ນໆຂອງຜູ້ຄຸມຄອງ.

3.2 ປະເພດຂອງບັນຊີ

- ກ) ທະນາຄານອາດຈະ, ຕາມຄຸນພິນິດຂອງທະນາຄານ, ຕົກລົງທີ່ຈະມອບໃຫ້ລູກຄ້າໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍບັນຊີເງິນຝາກ ກະແສລາຍວັນ ຫຼື ເງິນຝາກປະຈໍາ.
- ຂ) ລູກຄ້າຈະສົ່ງໃຫ້ທະນາຄານບັນດາຄໍາສັ່ງເຖິງວິທີການ ປະຕິບັດຕໍ່ບັນຊີເງິນຝາກປະຈໍາຫຼັງຈາກຄົບກຳນົດ. ໃນກໍລະນີບໍ່ມີຄໍາສັ່ງ, ທະນາຄານຈະ (ແຕ່ບໍ່ມີພັນທະ ຜູກພັນຕ້ອງ) ສືບຕໍ່ບັນຊີເງິນຝາກປະຈໍາໂດຍການເປີດ ບັນຊີເງິນຝາກປະຈໍາບໍ່ວງໃໝ່ເຊິ່ງລວມເອົາຍອດເງິນ ແລະ ດອກເບ້ຍທີ່ໄດ້ຮັບໃນໄລຍະກຳນົດຕາມມາຕາມ ທີ່ທະນາຄານເຫັນວ່າເໝາະສົມ ແລະ ສາມາດປະຕິບັດ ໄດ້ພາຍໃຕ້ກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ດອກເບ້ຍ ຈະຖືວ່າຄ່າຈ່າຍໂດຍອີງຕາມອັດຕາທີ່ກຳນົດໂດຍ ທະນາຄານ ຫຼື ທີ່ຕົກລົງກັນລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ. ການຖອນໃດໆກ່ອນມີຄົບກຳນົດອາດ ດຳເນີນການໄດ້ໂດຍໃຫ້ທະນາຄານຮັບຮູ້ເສຍກ່ອນ ແລະ ອີງຕາມເງື່ອນໄຂ ທີ່ທະນາຄານປະກາດໃຊ້ໃນ ແຕ່ລະໄລຍະ. ທະນາຄານ ອາດຈະໂຈະການຈ່າຍ ດອກເບ້ຍຄ່າຈ່າຍທັງໝົດ ຫຼື ບາງສ່ວນ ຫຼື ອາດຈະ ເກັບຄ່າບໍລິການປິດບັນຊີກ່ອນກຳນົດສໍາລັບບັນຊີ ຝາກປະຈໍາ.

3.3 ສະກຸນເງິນຂອງບັນຊີ

ກ) ທຸກການຝາກ ຫຼື ການຖອນເງິນທີ່ເປັນສະກຸນເງິນ ແຕກຕ່າງຈາກສະກຸນເງິນຂອງບັນຊີຈະຖືກແລກປ່ຽນ ເປັນສະກຸນເງິນໃນບັນຊີດ້ວຍອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ. ຄ່າບໍລິການທີ່ຕິດພັນກັບການແລກປ່ຽນດັ່ງກ່າວແມ່ນ ຕັດຈາກບັນຊີຂອງລູກຄ້າ. ທະນາຄານມີພັນທະຜູກພັນ ພຽງແຕ່ດຳເນີນການຂໍາລະສະສາງ ຫຼື ໂອນເງິນຈາກ ຫຼື ຮັບການໂອນຈາກບັນຊີໃນສະຖານທີ່ ທີ່ບັນຊີຖືກ ເປີດ ແລະ ຮັກສາ.

ຂ) ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບທຸກບັນຊີ:

- (i) ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບເອົາຄວາມຮັບຜິດຊອບໃດໆ ຈາກການພູດ ມູນຄ່າລົງຂອງຍອດເງິນໃນບັນຊີບໍ່ວ່າ ເຫດຜົນໃດກໍຕາມ (ຍົກຕົວຢ່າງ, ການປ່ຽນແປງ ຂອງອັດຕາແລກປ່ຽນ, ອາກອນ ຫຼື ການເຊື່ອມ ສະພາບ) ຫຼື ຄວາມບໍ່ພ້ອມສະໜອງຂອງຍອດເງິນ ດັ່ງກ່າວໃນວັນຄົບກຳນົດເນື່ອງຈາກຂໍ້ຫ້າມບໍ່ໃຫ້ ແລກເງິນ, ຄວາມຕ້ອງການ, ການໂອນທີ່ບໍ່ສະໝັກ ໃຈ, ການເລື່ອນການຂໍາລະໜີ້, ການຄວບຄຸມການ ແລກປ່ຽນ ຫຼື ເຫດການສຸດວິໄສໃດໆ;
- (ii) ຖ້າຫາກປະເທດເຈົ້າຂອງສະກຸນເງິນຫາກຈຳກັດ ຄວາມພ້ອມສະໜອງ, ການຕັດ ຫຼື ໂອນຍອດເງິນໃນ ສະກຸນເງິນນັ້ນ, ທະນາຄານຈະບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນໃນ ການຂໍາລະ, ຈາກບັນຊີ, ຍອດເງິນໃນສະກຸນເງິນ ດັ່ງກ່າວ. ທະນາຄານອາດຈະ (ແຕ່ບໍ່ມີພັນທະ ຜູກພັນຕ້ອງ), ແລະ ລູກຄ້າອະນຸມັດໃຫ້ທະນາຄານ ປິດປ່ອຍພັນທະຜູກພັນດັ່ງກ່າວເຊິ່ງກ່ຽວຂ້ອງກັບ ຍອດການຂໍາລະໃຫ້ລູກຄ້າ, ທຸກເວລາ (ບໍ່ວ່າກ່ອນ ຫຼື ຫຼັງມີຄົບກຳນົດ), ຍອດດັ່ງກ່າວເປັນສະກຸນເງິນອື່ນ ຕາມອັດຕາແລກປ່ຽນທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ກຳນົດໂດຍ ທະນາຄານຕາມຄຸນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ ດຳເນີນການຕາມເໝາະສົມ. ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າ ການຂໍາລະສະສາງດັ່ງກ່າວຕ້ອງປະກອບດ້ວຍການ ປິດປ່ອຍທີ່ດີ, ຖືກຕ້ອງ ແລະ ສົມບູນ ພັນທະຜູກພັນ ຂອງທະນາຄານ ຕໍ່ລູກຄ້າທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຍອດເງິນ ດັ່ງກ່າວ;
- (iii) ໂດຍບໍ່ຂັດຕໍ່ມາດຕາ 3.3. ຂໍ້ (ຂ) ວັກ (i) ແລະ ວັກ (ii) ຂ້າງເທິງ, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທຸກການຝາກໃສ່ ບັນຊີທີ່ເປັນເງິນຕາຕາງປະເທດແມ່ນຕ້ອງໄດ້ອີງ ຕາມການປ່ຽນແປງຂອງເງື່ອນໄຂຕະຫຼາດທີ່ອາດຈະ ເຮັດໃຫ້, ເມື່ອຄົບກຳນົດຝາກປະຈໍາ, ເກີດເປັນ ກຳໄລ ຫຼື ຂາດທຶນ ໃຫ້ແກ່ລາຍຮັບ ແລະ/ຫຼື ການ ລົງທຶນ; ແລະ
- (iv) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າການເປີດບັນຊີທີ່ເປັນສະກຸນເງິນ ຕາງປະເທດອາດຈະມີເງື່ອນໄຂສະເພາະຕາມທີ່ ທະນາຄານປະກາດນຳໃຊ້ຕາມແຕ່ລະໄລຍະ.

3.4 ດອກເບ້ຍ. ແຕ່ລະບັນຊີອາດໄດ້ຮັບ ຫຼື ບໍ່ໄດ້ຮັບດອກເບ້ຍ ຕາມການແຈ້ງຂອງທະນາຄານໃຫ້ລູກຄ້າ. ອັດຕາດອກເບ້ຍ , ຖ້າມີ, ຈະຄິດໄລ່ຕາມຍອດເງິນໃນບັນຊີຕາມຕົກລົງ ລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ ຫຼື, ຖ້າຫາກບໍ່ມີການ ຕົກລົງກັນ, ແມ່ນຕາມການກຳນົດຂອງທະນາຄານຢ່າງມີ ເຫດຜົນ, ຜ່ານຄຸນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ ແລະ ຕ້ອງ ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຮັບຊາບຕາມແຕ່ລະໄລຍະ.

3.5 ການຝາກ ແລະ ການໄດ້ຮັບເງິນ

- ກ) ການຝາກເງິນສົດ. ທີ່ຕິດພັນກັບການຝາກເງິນສົດ ເຂົ້າບັນຊີມີ:
 - (i) ການຝາກເງິນສົດດັ່ງກ່າວແມ່ນອີງຕາມຂອບເຂດ ທີ່ທະນາຄານກຳນົດ. ທະນາຄານມີສິດອາດຈະ

ປະຕິເສດການຝາກເງິນສົດ, ຕາມດຸນພິນິດຂອງ
ທະນາຄານເອງ, ຖ້າຫາກວ່າທະນາຄານບໍ່ສາມາດ
ພົງພໍໃຈຕໍ່ຕົ້ນຕໍຂອງເງິນດັ່ງກ່າວ;

- (ii) ຖ້າທະນາຄານຕົກລົງຮັບເອົາເງິນສົດດັ່ງກ່າວໃນ
ສະກຸນເງິນທີ່ຕ່າງຈາກສະກຸນເງິນຂອງປະເທດທີ່
ສາຂາທີ່ຮັບການຝາກເງິນຍອດດັ່ງກ່າວ (“ສະກຸນ
ເງິນຂອງສາຂາ”), ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າທະນາຄານ
ອາດຈະແລກປ່ຽນເງິນສົດທີ່ໄດ້ຮັບເປັນສະກຸນເງິນ
ຂອງສາຂາໂດຍນໍາໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ; ແລະ
- (iii) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າໃບຝາກເງິນບໍ່ສາມາດ
ນໍາໃຊ້ເປັນໃບບິນ ຫຼື ເອກະສານຢັ້ງຢືນການຝາກ
ເງິນໄດ້. ຖ້າຫາກວ່າຍອດທີ່ລະບຸໃນໃບຝາກເງິນ
ຫາກຕ່າງຈາກການນັບເງິນສົດຂອງທະນາຄານ,
ທະນາຄານຈະຖືເອົາການນັບເງິນດັ່ງກ່າວເປັນທີ່
ສິ້ນສຸດ ແລະ ສຸດທ້າຍ.

2) ການຝາກເງິນດ້ວຍແຊັກ. ທີ່ຕິດພັນກັບການຝາກເງິນ
ເຂົ້າບັນຊີດ້ວຍແຊັກມີ:

- (i) ໃນກໍລະນີແຊັກ (ຈາກທະນາຄານພາຍໃນປະເທດ
ຫຼື ສາກົນ) ໄດ້ຖືກຝາກສໍາລັບການເພີ່ມຍອດເຂົ້າ
ບັນຊີ, ທະນາຄານບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນຕໍ່ການເພີ່ມ
ຍອດເຂົ້າບັນຊີທັນທີ ແລະ ອາດຈະບໍ່ໄດ້ເພີ່ມຍອດ
ເຂົ້າບັນຊີ, ຈົນກວ່າ ແລະ ນອກຈາກວ່າຂັ້ນຕອນນັ້ນ
ແມ່ນເພື່ອການລົບລ້າງຍອດເງິນດັ່ງກ່າວ;
- (ii) ທະນາຄານຈະຕັດບັນຊີຕາມຍອດທີ່ເພີ່ມເຂົ້າບັນຊີ,
ລວມທັງບັນດາຄ່າບໍລິການ, ດອກເບ້ຍ ແລະ ຄ່າທໍາ
ນຽມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເໝາະສົມ, ຖ້າຫາກວ່າແຊັກຖືກຕີ
ກັບ ຫຼື ບໍ່ຖືກຊໍາລະບໍ່ວ່າດ້ວຍເຫດຜົນໃດກໍຕາມ;
- (iii) ທະນາຄານມີສິດພິຈາລະນາ ຮັບ ຫຼື ປະຕິເສດ
ແຊັກ ຫຼື ເອກະສານທາງການໃດໆສໍາລັບການ
ຝາກເງິນ. ທຸກແຊັກທີ່ຝາກເຂົ້າບັນຊີແມ່ນໄດ້ຮັບ
ໂດຍທະນາຄານໃນນາມຕົວແທນໃນການຈັດເກັບ
ທະນາຄານອາດຈະ, ຕາມດຸນພິນິດຂອງທະນາຄານ
ເອງ, ດໍາເນີນການແຊັກເຖິງແມ່ນວ່າຊື່ຂອງຜູ້ຮັບທີ່
ລະບຸໃນໃບແຊັກຈະແຕກຕ່າງຈາກຊື່ຂອງເຈົ້າຂອງ
ບັນຊີລູກຄ້າ. ການຕີກັບແຊັກອາດສົ່ງຄືນໂດຍ
ການສົ່ງໄປສະນີໃຫ້ລູກຄ້າ, ໄປຍັງທີ່ຢູ່ລ່າສຸດທີ່
ທະນາຄານຮູ້, ໂດຍເປັນຄວາມສ່ຽງ ແລະ
ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຂອງລູກຄ້າເອງ;
- (iv) ທະນາຄານອາດຕົກລົງກັບບັນດາທະນາຄານ ຫຼື
ສູນຊໍາລະສະສາງຍ່ອຍ ໃນການກໍານົດຂັ້ນຕອນ
ແລະ ໄລຍະເວລາກໍານົດທີ່ຕິດພັນກັບການຈັດເກັບ
ແຊັກທີ່ຖືກສົ່ງຄືນ ຫຼື ສົ່ງຂອງອື່ນໆ. ທະນາຄານຈະ
ບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການກະທໍາຂອງບັນດາທະນາຄານ
ດັ່ງກ່າວ (ຫຼື ຕົວແທນຂອງພວກເຂົາ) ຫຼື ສູນຊໍາລະ
ສະສາງຍ່ອຍສໍາລັບການສູນຫາຍ ຫຼື ການຖືກທໍາ
ລາຍຂອງສິ່ງຂອງເຫຼົ່ານັ້ນພາຍໃຕ້ການຄອບຄອງ
ຂອງບັນດາທະນາຄານ ຫຼື ສູນຊໍາລະສະສາງຍ່ອຍ
ດັ່ງກ່າວ ຫຼື ໃນລະຫວ່າງການຂົນສົ່ງ. ລູກຄ້າຕົກລົງ
ຈະພະຍາຍາມໃນການໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອສະໜັບ

ສະໜູນທະນາຄານໃນການລະບຸຕໍາແໜ່ງ ຫຼື ຮັບ
ເອົາການປ່ຽນແທນຂອງສິ່ງຂອງທີ່ສູນຫາຍໃນຂະນະ
ທີ່ຢູ່ໃນການຄອບຄອງຂອງທະນາຄານ;

- (v) ລູກຄ້າຈະແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຊາບທັນທີຖ້າລູກຄ້າ
ຮັບຮູ້ວ່າແຊັກ (ບໍ່ວ່າຈະຕື່ມຂໍ້ມູນຄົບຖ້ວນ ຫຼື
ເປົ່າຫວ່າງ) ຫາກສູນຫາຍ ຫຼື ຖືກລັກ. ລູກຄ້າຈະບໍ່
ອະນຸຍາດໃຫ້ບຸກຄົນທີສາມອອກແຊັກ ຫຼື ນໍາໃຊ້
ບັນຊີດັ່ງກ່າວນອກຈາກວ່າມີການເຫັນດີເປັນລາຍ
ລັກອັກສອນຈາກທະນາຄານ. ລູກຄ້າຈະບໍ່ອອກ
ແຊັກລ່ວງໜ້າ ແລະ ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບ
ຕໍ່ການສູນເສຍອັນເກີດມາຈາກການຊໍາລະກ່ອນ
ກໍານົດ ຫຼື ການຢັ້ງຢືນແຊັກລ່ວງໜ້າ. ນອກຈາກນີ້,
ລູກຄ້າຈະບໍ່ເພີ່ມເຂົ້າ ແລະ ທະນາຄານຈະບໍ່
ຮັບຜິດຊອບຕໍ່, ເງື່ອນໄຂ, ຂໍ້ຫ້າມ ຫຼື ຄໍາອະທິບາຍ
ໃດໆເທິງແຊັກ;
- (vi) ລູກຄ້າຕົກລົງໃຫ້ທະນາຄານບໍ່ຈໍາເປັນຕ້ອງແຈ້ງການ
ຕີກັບ ຫຼື ຄໍາເຫັນ ຫຼື ຄໍາຮ້ອງກ່ຽວກັບການຕີກັບ
ເອກະສານທາງການດັ່ງກ່າວທີ່ລູກຄ້າມີສ່ວນຮ່ວມ
ແລະ ທະນາຄານເປັນເຈົ້າຂອງ;
- (vii) ແຊັກໃດໆທີ່ຖືກສົ່ງຄືນໂດຍບໍ່ໄດ້ຊໍາລະໃຫ້
ທະນາຄານຜູ້ຮັບ ຫຼື ຕົວແທນຈະຖືກສົ່ງຄືນໂດຍ
ທະນາຄານໃຫ້ລູກຄ້າພ້ອມກັນກັບບົດບັນທຶກການ
ສົ່ງຄືນ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ຫາກການສົ່ງຄືນດັ່ງ
ກ່າວຫາກຖືກຂີ້ລັກ, ສູນຫາຍລະຫວ່າງການຂົນສົ່ງ
ຫຼື ເຮັດເສຍໂດຍທະນາຄານຜູ້ຮັບ ຫຼື ຕົວແທນ,
ທະນາຄານຈະບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນໃນການສົ່ງຄືນ
ແຊັກທີ່ຍັງບໍ່ທັນຊໍາລະໃຫ້ລູກຄ້າ. ໃນກໍລະນີ
ດັ່ງກ່າວຄໍາຖອຍຖະແຫຼງຂອງທະນາຄານທີ່ລະບຸ
ເຖິງການບໍ່ໄດ້ຊໍາລະ ແລະ ການສູນຫາຍຂອງການ
ສົ່ງຄືນແຊັກ ຈະຖືເປັນທີ່ສິ້ນສຸດ ແລະ ຜູກພັນຕໍ່
ລູກຄ້າ; ແລະ
- (viii) ລູກຄ້າຕົກລົງ ແລະ ຢັ້ງຢືນວ່າມັນເປັນພັນທະ
ຜູກພັນຂອງລູກຄ້າໃນການແກ້ໄຂສ່ວນຕ່າງທີ່ເກີດ
ຈາກທະນາຄານຜູ້ຮັບອອກໃບຢັ້ງຢືນການຮັບຮູ້ທີ່
ຕິດພັນກັບລາຍການດັ່ງກ່າວທີ່ທະນາຄານ ຫຼື
ຕົວແທນອາດໄດ້ຮັບການແຈ້ງວ່າ ແຊັກ/ໃບອອກ
ແຊັກ ໄດ້ຖືກສົ່ງຄືນໂດຍບໍ່ໄດ້ຊໍາລະ, ຫຼື ໃນທາງອື່ນ
ຍັງຄົງຄ້າງຊໍາລະ.

ຄ) ການບໍລິການທັກບັນຊີໂດຍກົງ. ທະນາຄານຈະ
ສະໜອງຈາກບໍລິການການຈັດເກັບທາງເອເລັກ
ໂຕຣນິກເພື່ອເຮັດໃຫ້ເງິນສາມາດຖອນຈາກບັນຊີ
ຂອງລູກຄ້າຂອງລູກຄ້າຜ່ານລະບົບບຸກຄົນທີສາມ,
ໂດຍທີ່ລູກຄ້າຂອງລູກຄ້າໄດ້ມອບອໍານາດໃນການ
ກະທໍາດັ່ງກ່າວ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າທະນາຄານ
ບໍ່ໄດ້ຖືກກໍານົດໃຫ້, ບໍ່ວ່າເວລາໃດ, ກວດສອບຄວາມ
ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ກວດກາວ່າລູກຄ້າໄດ້ສອດຄ່ອງກັບພັນທະ
ຜູກພັນຂອງລູກຄ້າທີ່ຕິດພັນກັບການນໍາໃຊ້ການ
ບໍລິການທັກບັນຊີໂດຍກົງ.

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

- ງ) ການໄດ້ຮັບເງິນ. ທີ່ຕິດພັນກັບການໄດ້ຮັບຍອດເງິນ ໂດຍທະນາຄານສໍາລັບບັນຊີລູກຄ້າ:
 - (i) ນອກຈາກຈະແຈ້ງເປັນຢ່າງອື່ນໂດຍທະນາຄານໃຫ້ ລູກຄ້າ, ຍອດດັ່ງກ່າວແມ່ນຕ້ອງກຽມພ້ອມເພື່ອການ ນໍາໃຊ້ໂດຍລູກຄ້າໂດຍອີງຕາມນະໂຍບາຍ ແລະ ການປະຕິບັດໂດຍທົ່ວໄປຂອງທະນາຄານຕໍ່ການ ໄດ້ຮັບຍອດເງິນ;
 - (ii) ນອກຈາກຈະສັ່ງເປັນຢ່າງອື່ນໂດຍລູກຄ້າ, ທະນາຄານຈະຝາກເງິນດັ່ງກ່າວເຂົ້າບັນຊີໃດໜຶ່ງ ຂອງລູກຄ້າ. ໃນກໍລະນີທາກເງິນດັ່ງກ່າວເປັນສະກຸນ ເງິນທີ່ລູກຄ້າບໍ່ມີບັນຊີ, ລູກຄ້າຕົກລົງໃຫ້ທະນາຄານ ອາດຈະ, ໂດຍມີເຫດຜົນພຽງພໍ, ແລກປ່ຽນຍອດ ລວມທີ່ໄດ້ຮັບເປັນສະກຸນເງິນທີ່ລູກຄ້າມີບັນຊີຕາມ ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ;
 - (iii) ຖ້າລູກຄ້າສັ່ງໃຫ້ທະນາຄານຝາກເງິນຍອດດັ່ງກ່າວ ເຂົ້າບັນຊີໃດໜຶ່ງສະເພາະ, ແລະ ຍອດທີ່ທະນາຄານ ໄດ້ຮັບດັ່ງກ່າວທາກເປັນສະກຸນເງິນທີ່ແຕກຕ່າງຈາກ ບັນຊີທີ່ລູກຄ້າລະບຸ, ທະນາຄານແລກປ່ຽນຍອດ ລວມທີ່ໄດ້ຮັບເປັນສະກຸນເງິນທີ່ລູກຄ້າມີບັນຊີຕາມ ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ; ແລະ
 - (iv) ໃນກໍລະນີ
 - (A) ຍອດທີ່ຖືກເພີ່ມເຂົ້າບັນຊີໃດໆຕາມການໄດ້ຮັບ ຍອດເງິນດັ່ງກ່າວ (I) ແມ່ນບໍ່ໄດ້ຮັບໂດຍ ທະນາຄານຢ່າງແທ້ຈິງ ຫຼື (II) ເປັນການເພີ່ມ ເຂົ້າທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງຈາກການກະທໍາທີ່ເປັນການ ສໍ້ໂກງ; ຫຼື
 - (B) ທະນາຄານແມ່ນ (I) ມີພັນທະຜູກພັນຕໍ່ການ ສົ່ງຄືຍອດທີ່ຖືກເພີ່ມເຂົ້າບັນຊີໃດໆ ຫຼື (II) ບໍ່ ໄດ້ຮັບເພື່ອການເພີ່ມເຂົ້າໃນບັນຊີໃຫ້ລູກຄ້າ ໃນວັນທີ່ ທີ່ໄດ້ລະບຸໂດຍ ຫຼື ຕາງໜ້າໃຫ້ລູກຄ້າ ; ຫຼື
 - (C) ທະນາຄານມີເຫດຜົນທີ່ໜັກແໜ້ນພຽງພໍໃນ ການກະທໍາດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານຈະມີສິດຕັດຍອດຈາກບັນຊີໃດໆ ຕາມຍອດທີ່ໄດ້ເພີ່ມເຂົ້າຜ່ານມາ (ໃນກໍລະນີ ຈໍາເປັນ, ແລກປ່ຽນໂດຍນໍາໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ) ພ້ອມກັບບັນດາຄ່າບໍລິການ, ດອກເບ້ຍ ແລະ ຄ່າທໍານຽມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເໝາະສົມ.

3.6 ການຖອນເງິນ ແລະ ການຊໍາລະສະສາງ

- ກ) ການຖອນເງິນ ແລະ ການຊໍາລະສະສາງ. ທີ່ຕິດພັນກັບ ການຖອນເງິນຈາກບັນຊີ ຫຼື ຄໍາສັ່ງການຊໍາລະສະສາງ ຈາກລູກຄ້າ:
 - (i) ທະນາຄານຈະ, ໂດຍອີງຕາມຂໍ້ຈໍາກັດທີ່ເຫັນດີ ຫຼື ນໍາໃຊ້ໂດຍທະນາຄານ, ອະນຸຍາດໃຫ້ມີການຖອນ ເງິນຈາກບັນຊີດັ່ງກ່າວ:
 - (A) ຖ້າລູກຄ້າມີເງິນຊໍາລະໜີ້ໃນບັນຊີດັ່ງກ່າວ ຢ່າງໜ້ອຍເທົ່າກັບຍອດທີ່ຖອນ;
 - (B) ຖ້າການຖອນ, ລວມໄປເຖິງຄໍາສັ່ງຖອນ, ທາກສົມບູນໂດຍສອດຄ່ອງກັບຂໍ້ຕົກລົງ; ແລະ

- (C) ໂດຍບໍ່ສົນໃຈວ່າເອກະສານທາງການທີ່ກ່ຽວ ຂອງທີ່ສະແດງໃຫ້ທະນາຄານ ໄດ້ຖືກເກັບ ຄືນ ຫຼື ບໍ່, ຮັບຮອງ ຫຼື ຈ່າຍເປັນເງິນສົດ, ຮັບເອົາ ຫຼື ເປັນຄໍາສັ່ງຈາກຜູ້ມີສິດລົງລາຍ ເຊັ່ນ ຫຼື ບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມ ໃຊ້ສິດໃດໆ;
- (ii) ທະນາຄານອາດຈະ, ຕາມດູນພິນິດຂອງທະນາຄານ ເອງ, ອະນຸຍາດໃຫ້ມີການຖອນເງິນໂດຍທີ່ຍັງບໍ່ໄດ້ ລົບລ້າງ. ຖ້າຍອດດັ່ງກ່າວທາກຖືກຍອນກັບ ຫຼື ຕົກກັບ ໃນພາຍຫຼັງ, ທະນາຄານອາດຈະດໍາເນີນການຂໍ ຄວາມຮວມມືຈາກລູກຄ້າ ແລະ ລູກຄ້າຈະຮັບ ຜິດຊອບຕໍ່ມູນຄ່າທີ່ຕິດພັນກັບການທັກບັນຊີ ດັ່ງກ່າວ;
- (iii) ທາກທະນາຄານບໍ່ສາມາດປະຕິບັດຕາມວິທີການ ຖອນເງິນທີ່ລູກຄ້າຮ້ອງຂໍ, ທະນາຄານອາດຈະ ດໍາເນີນການຕໍ່ການຮ້ອງຂໍການຖອນເງິນຕາມ ບົດບັນຍັດສໍາລັບແຊັກຂອງທະນາຄານເພື່ອມີຜົນ ຕໍ່ການຊໍາລະດັ່ງກ່າວ;
- (iv) ທະນາຄານຈະດໍາເນີນການຄໍາສັ່ງໃນວັນຊໍາລະ ຕາມທີ່ລະບຸໂດຍລູກຄ້າ, ໂດຍທີ່:
 - (A) ຄໍາສັ່ງຖືກຮັບເອົາໂດຍທະນາຄານກ່ອນເວລາ ສິ້ນສຸດການເຮັດທຸລະກໍາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
 - (B) ການຊໍາລະແມ່ນຢູ່ພາຍໃນຂອບເຂດຍອດ ດໍາເນີນການທີ່ກຳນົດໂດຍທະນາຄານ ຫຼື ລະດັບ ຫຼື ຂອບເຂດຍອດອະນຸມັດທີ່ຕັ້ງໂດຍ ລູກຄ້າ (ໃນກໍລະນີຈໍາເປັນ, ຕ້ອງໄດ້ແລກປ່ຽນ ເປັນສະກຸນເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໂດຍນໍາໃຊ້ອັດຕາ ທີ່ເໝາະສົມ); ແລະ
 - (C) ບັນຊີມີຍອດເງິນຊໍາລະໜີ້ພຽງພໍ ແລະ ການ ຈັດສັນໜີ້ພຽງພໍໃນການຊໍາລະຕາມທີ່ລະບຸໃນ ຄໍາສັ່ງ;
- (v) ຖ້າຄໍາສັ່ງທາກໄດ້ຮັບໃນ ຫຼື ລະບຸ ວັນທີ່ບໍ່ແມ່ນວັນ ທໍາການ, ການຊໍາລະຈະຖືກດໍາເນີນໃນວັນທໍາການ ຕໍ່ໄປ, ນອກຈາກຕົກລົງເປັນຢ່າງອື່ນລະຫວ່າງ ທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ;
- (vi) ທະນາຄານແມ່ນ, ຕາມການໄດ້ຮັບຄໍາສັ່ງ, ໄດ້ຮັບ ການອະນຸມັດໃຫ້ທັກບັນຊີທີ່ກ່ຽວຂ້ອງສໍາລັບຍອດ ການຊໍາລະ ແລະ ຕັດເພີ່ມບັນດາຄ່າທໍານຽມ, ຄ່າບໍລິການ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
- (vii) ນອກຈາກຈະກຳນົດໂດຍລູກຄ້າໃນຄໍາສັ່ງ, ທະນາຄານຈະເປັນຜູ້ກຳນົດບູລິມະສິດ ໃນແຕ່ລະການຊໍາລະຕາມແຕ່ລະຄໍາສັ່ງ;
- (viii) ເຖິງແມ່ນວ່າຈະມີຄໍາສັ່ງໂດຍລູກຄ້າໃຫ້ຝ່າຍກົງກັນ ຂ້າມ, ທະນາຄານຂໍສະຫງວນສິດໃນການນໍາໃຊ້ ລະບົບບຸກຄົນທີສາມ, ບຸກຄົນທີສາມ ຫຼື ຕົວແທນ ໃດໆ ທີ່ພົວພັນກັບການດໍາເນີນການປະຕິບັດຄໍາສັ່ງ ໂອນເງິນ ນໍາໃຊ້ວິທີການໃດໆໃນການດໍາເນີນການ ປະຕິບັດຄໍາສັ່ງໂອນເງິນຕາມທີ່ທະນາຄານເຫັນວ່າ ເໝາະສົມໃນແຕ່ລະກໍລະນີ;

(ix) ທີ່ຕິດພັນກັບການຊໍາລະສະສາງສາກົນ:

- (A) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າທະນາຄານຕົວແທນອາດຈະເກັບຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ຄ່າບໍລິການໃນການດຳເນີນການຊໍາລະສະສາງສາກົນ ຈາກບັນຊີຂອງຜູ້ຊໍາລະ. ທະນາຄານບໍ່ມີສິດຄວບຄຸມ ແລະ ກຳນົດຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ຄ່າບໍລິການດັ່ງກ່າວ. ຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ຄ່າບໍລິການດັ່ງກ່າວອາດຈະ: (I) ຊໍາລະໂດຍຜູ້ຮັບ ໂດຍຍອດອື່ນ ຫຼື ຕັດໂດຍທະນາຄານຕົວແທນຈາກຍອດທີ່ໂອນເຂົ້າບັນຊີຜູ້ຮັບ. ໃນກໍລະນີທາງການຕັດບັນຊີດັ່ງກ່າວຫາກກະທຳໂດຍທະນາຄານຕົວແທນ, ຜູ້ຮັບຈະໄດ້ຮັບເງິນໜ້ອຍກວ່າຍອດທີ່ລະບຸໃນຄຳສັ່ງ; ຫຼື (II) ຈາຍໂດຍລູກຄ້າໃຫ້ທະນາຄານໂດຍອີງຕາມຕາຕະລາງຄ່າທຳນຽມ;
- (B) ທະນາຄານຕົວແທນ, ໃນທຸກເວລາ, ອາດຈະດຳເນີນການແລກປ່ຽນການຊໍາລະເປັນສະກຸນເງິນໃດໜຶ່ງຕາມທີ່ເຫັນສົມຄວນກ່ອນທີ່ຈະດຳເນີນການຊໍາລະ; ແລະ
- (C) ທະນາຄານອາດຈະໄດ້ຮັບການຊໍາລະຄ່າທຳນຽມຈາກ ຫຼື ເປັນສ່ວນໜຶ່ງໃນການຮັບຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ລາຍຮັບຮ່ວມກັບທະນາຄານຕົວແທນ, ຍອດລວມທີ່ອີງຕາມຫຼາຍປັດໄຈ, ລວມທັງຈຳນວນການດຳເນີນທຸລະກິດລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ທະນາຄານຕົວແທນ;

(x) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງ, ທີ່ຕິດພັນກັບຄຳສັ່ງການໂອນເງິນດັ່ງນີ້:

- (A) ທະນາຄານອາດຈະອີງຕາມ (I) ຈຳນວນທີ່ລະບຸໄດ້ຂອງຜູ້ຮັບ, (II) ທະນາຄານປາຍທາງ ຫຼື (III) ບຸກຄົນທີສາມ ທີ່ລະບຸໃນຄຳສັ່ງໂອນເງິນ. ນອກຈາກນີ້, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທະນາຄານປາຍທາງອາດຈະດຳເນີນການຊໍາລະອີງຕາມຈຳນວນທີ່ລະບຸໄດ້ຂອງຜູ້ຮັບເຖິງແມ່ນວ່າຊື່ທີ່ລະບຸແມ່ນຕ່າງຈາກຊື່ຜູ້ຮັບ, ແລະ ເຊັ່ນນັ້ນ ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າລູກຄ້າຈະຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຜົນຂອງການບໍ່ສອດຄ່ອງກັນລະຫວ່າງຊື່ ແລະ ຈຳນວນຂອງບຸກຄົນທີ່ລະບຸໃນຄຳສັ່ງໂອນເງິນດັ່ງກ່າວ;
- (B) ວ່າຄວາມສາມາດໃນການສົ່ງຄຳສັ່ງຂອງທະນາຄານແມ່ນອີງຕາມ: (I) ຄວາມພ້ອມຂອງສະກຸນເງິນສະເພາະນັ້ນ; (II) ຄວາມສາມາດຂອງທະນາຄານໃນການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ພົວພັນກັບສະກຸນເງິນສະເພາະນັ້ນ; ແລະ (III) ກົດໝາຍ ແລະ ນິຕິກຳ ແລະ ຂໍ້ກຳນົດທາງນະໂຍບາຍ ແລະ ຂໍ້ທ້າມຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງ, ທະນາຄານຕົວແທນ, ທະນາຄານຜູ້ຮັບ, ທະນາຄານຜູ້ລົບລ້າງຍອດ ຫຼື ດຳເນີນການ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທີ່ພົວພັນກັບສະກຸນເງິນສະເພາະນັ້ນ;

(C) ວ່າສະກຸນເງິນຕ່າງປະເທດບາງສະກຸນເງິນອາດຈະອີງຕາມຄວາມຜັນຜວນຂອງອັດຕາແລກປ່ຽນ, ອາດຈະບໍ່ສາມາດແລກປ່ຽນໄດ້ຢ່າງເສລີ ແລະ ອາດໄດ້ອີງຕາມນິຕິກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຂໍ້ກຳນົດທາງນະໂຍບາຍ ແລະ ຂໍ້ທ້າມອື່ນໆ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ສະກຸນເງິນດັ່ງກ່າວ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ເພີ່ມຕື່ມວ່າຄວາມຜັນຜວນຂອງອັດຕາແລກປ່ຽນສາມາດກະທົບໃນທາງທີ່ບໍ່ດີຕໍ່ດອກເບ້ຍທີ່ໄດ້ຮັບຂອງບັນຊີ (ຖ້າມີ).

(xi) ລູກຄ້າຕ້ອງເປີດເຜີຍ ແລະ ຮັບຮອງຕໍ່ທະນາຄານວ່າທຸກການຊໍາລະທີ່ໄດ້ດຳເນີນການໂດຍທະນາຄານໂດຍອີງຕາມຄຳສັ່ງ, ຈະບໍ່ລະເມີດຕໍ່ກົດໝາຍ, ການຄວ້າບາດ ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດຂອງບັນດາຜູ້ຄຸ້ມຄອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຫຼື ເງື່ອນໄຂໃດໆໃນຂໍ້ຕົກລົງ, ແລະ ລູກຄ້າຈະບໍ່ກະທຳ ຫຼື ອະນຸບາດໃຫ້ມີການກະທຳການຊໍາລະສຳລັບຈຸດປະສົງທີ່ຜິດກົດໝາຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງ;

(xii) ໃນກໍລະນີທະນາຄານໄດ້ຕົກລົງຮັບເອົາຄຳສັ່ງຊໍາລະຍ້ອນຫຼັງ, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າການດຳເນີນການຊໍາລະພາຍໃຕ້ຄຳສັ່ງຊໍາລະຍ້ອນຫຼັງທີ່ໄດ້ສະໜອງໂດຍລູກຄ້າຈະຖືກດຳເນີນການໃນວັນທີ່ທະນາຄານໄດ້ຮັບຄຳສັ່ງ ຫຼື ຖ້າຫາກວ່າຄຳສັ່ງດັ່ງກ່າວໄດ້ຮັບພາຍຫຼັງເວລາສິ້ນສຸດການເຮັດທຸລະກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ກໍຈະຖືກດຳເນີນການໃນວັນທຳການຖັດໄປ. ການຊໍາລະຈະບໍ່ໄດ້ດຳເນີນການຍ້ອນຫຼັງຕາມວັນທີ່ລະບຸໃນຄຳສັ່ງ; ແລະ

(xiii) ທຸກການບໍລິການທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີກັບສະຖາບັນການເງິນອື່ນແມ່ນຈະໄດ້ອີງຕາມສະຖາບັນການເງິນທີ່ສົ່ງຂໍ້ມູນຈຳເປັນໃຫ້ ຫຼື ທີ່ໄດ້ດຳເນີນການຄຳສັ່ງຈາກທະນາຄານພາຍໃນໄລຍະເວລາທີ່ກຳນົດ.

2) ການບໍລິການແຊັກ. ໃນກໍລະນີທີ່ທະນາຄານຕົກລົງໃຫ້ບໍລິການແຊັກ ກັບລູກຄ້າໂດຍຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ອອກເອກະສານທາງການຕາມທີ່ລູກຄ້າຮ້ອງຂໍ:

- (i) ລູກຄ້າຈະ
 - (A) ທຳລາຍ ຫຼື ສົ່ງຄືນໃຫ້ທະນາຄານບັນດາແຊັກທີ່ບໍ່ໄດ້ນຳໄຊ້ ແລະ ສົ່ງຂອງທີ່ກ່ຽວພັນພາຍຫຼັງການຍົກເລີກບັນຊີດັ່ງກ່າວ; ແລະ
 - (B) ແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຮັບຮູ້ໂດຍໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະເປັນໄປໄດ້ເຖິງການສູນຫາຍ ຫຼື ຖືກລັກຂອງທຸກເອກະສານທາງການ;
- (ii) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທາງກົນບຸກຄົນທີສາມກາຍເປັນຜູ້ຖືເອກະສານທາງການ, ບຸກຄົນທີສາມດັ່ງກ່າວສາມາດບັງຄັບການຊໍາລະກັບທະນາຄານ;
- (iii) ຖ້າລູກຄ້າຮ້ອງຂໍໃຫ້ທະນາຄານຢຸດ ຫຼື ຍົກເລີກເອກະສານທາງການ:
 - (A) ທະນາຄານອາດຈະ
 - (1) ຕາມດູນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ, ໂດຍມີເຫດຜົນພຽງພໍ, ສະຫຼຸບວ່າຈະ

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

- ຢຸດ ຫຼື ຍົກເລີກເອກະສານທາງການ ຫຼື ບໍ່,
- (2) ຖ້າທະນາຄານສາມາດກຳນົດວ່າການ ຊໍາລະ ແລະ ການດຳເນີນການຕາມ ເອກະສານທາງການຍັງບໍ່ທັນສໍາເລັດ, ທະນາຄານຈະພະຍາຍາມເຕັມທີ່ໃນ ການຢຸດ ຫຼື ຍົກເລີກເອກະສານທາງ ການ, ຖ້າຫາກວ່າຖືກຕ້ອງສາມາດ ເຮັດໄດ້, ແລະ ຈະຫັກຄ່າບໍລິການທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງຈາກບັນຊີລູກຄ້າ ແລະ, ຖ້າ ເອກະສານທາງການຂອງທະນາຄານ ຫາກແມ່ນແຊັກຂອງທະນາຄານ ແລະ ທະນາຄານບໍ່ຢຸດ ຫຼື ຍົກເລີກແຊັກ ທະນາຄານນັ້ນ, ທະນາຄານຈະເພີ່ມ ຍອດຕາມແຊັກທະນາຄານເຂົ້າບັນຊີທີ່ ລູກຄ້າລະບຸ;
- (B) ຖ້າທະນາຄານຫາກໄດ້ສໍາເລັດ ຫຼື ກຽມສໍາເລັດ ການຊໍາລະຕາມເອກະສານທາງການໃດໆ, ເຖິງວ່າຈະມີການຮ້ອງຂໍຂອງລູກຄ້າເພື່ອຢຸດ ຫຼື ຍົກເລີກເອກະສານທາງການ (ບໍ່ວ່າຈະ ສູນຫາຍ, ຖືກລັກ ຫຼື ເຫດຜົນອື່ນໆ), ລູກຄ້າ ຈະຮັບຜິດຊອບຕໍ່ ແລະ ອະນຸຍາດໃຫ້ ທະນາຄານຕັດເງິນຈາກບັນຊີທີ່ລູກຄ້າລະບຸ ສໍາລັບຍອດທີ່ເຄີຍຖືກເພີ່ມເຂົ້າ;
- (C) ລູກຄ້າຈະແຈ້ງໃຫ້ທະນາຄານຍົກເລີກ ຄໍາຮ້ອງຂໍທັນທີ ຖ້າຫາກເຫດຜົນຂອງການ ຍົກເລີກດັ່ງກ່າວຖືກຍົກເລີກ; ແລະ
- (D) ນອກຈາກວ່າລູກຄ້າຍົກເລີກການຮ້ອງຂໍ ໂດຍ ການແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນໃຫ້ທະນາຄານ ກ່ອນໜ້າແລ້ວ, ການຮ້ອງຂໍດັ່ງກ່າວຈະພົດ ອາຍຸ ແລະ ບໍ່ມີຜົນກະທົບເພີ່ມເຕີມຍອນຫຼັງ ສໍາລັບກໍລະນີດັ່ງນີ້ (I) ການຊໍາລະ ຫຼື ການ ຍົກເລີກຂອງເອກະສານທາງການ; (II) ການ ປັດບັນຊີພາຍຫຼັງເອກະສານທາງການຖືກ ຖອນ (III) ພາຍຫຼັງ 60 ວັນຫຼັງຈາກການໂອນ ບັນຊີພາຍຫຼັງເອກະສານທາງການໄດ້ຖືກຖອນ ໄປຍັງສາຂາອື່ນຂອງທະນາຄານ; ແລະ (IV) ພາຍຫຼັງ 6 ເດືອນຫຼັງຈາກການຮ້ອງຂໍ;
- (iv) ຖ້າທະນາຄານຕົກລົງໃນການອອກຮ່າງຄວາມ ຕ້ອງການຕ່າງໜ້າໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະ ສະກຸນເງິນຂອງ ຮ່າງຄວາມຕ້ອງການດັ່ງກ່າວຫາກແຕກຕ່າງຈາກ ສະກຸນເງິນຂອງບັນຊີທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ຍອດທີ່ຕ້ອງຕັດ ຈາກບັນຊີແມ່ນຈະຕ້ອງກຳນົດ ໂດຍການແລກປ່ຽນ ລະກູນເງິນຂອງຮ່າງຄວາມຕ້ອງການດັ່ງກ່າວໂດຍ ນໍາໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມ. ອັດຕາຄ່າບໍລິການທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງກັບການອອກຮ່າງຄວາມຕ້ອງການ ຫຼື ການແລກປ່ຽນດັ່ງກ່າວແມ່ນສໍາລັບບັນຊີຂອງລູກຄ້າ ; ແລະ
- (v) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າການບໍລິການແຊັກແມ່ນອີງຕາມ ລະດັບທີ່ຍອດທີ່ໄດ້ຮັບອະນຸມັດຕາມການຕັ້ງຂອງ

- ລູກຄ້າ (ໃນກໍລະນີຈໍາເປັນ, ຕ້ອງແລກປ່ຽນເປັນ ສະກຸນເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໂດຍນໍາໃຊ້ອັດຕາທີ່ ເໝາະສົມ).
 - ຄ) ຄໍາສັ່ງການຫັກບັນຊີໂດຍກົງ, ໃນກໍລະນີທະນາຄານ ຕົກລົງດຳເນີນການຕາມຄໍາສັ່ງການຫັກບັນຊີໂດຍກົງ:
 - (i) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າ:
 - (A) ທະນາຄານໄດ້ຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ຫັກບັນຊີທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ດຳເນີນການຊໍາລະຕາມ ຄໍາສັ່ງການຫັກບັນຊີໂດຍກົງ, ໂດຍຄຳນຶງເຖິງ ຄວາມພ້ອມຂອງເງິນຊໍາລະທີ່ສໍາລັບບັນຊີ ດັ່ງກ່າວ; ແລະ
 - (B) ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ສະໜອງໂດຍລູກຄ້າໃນຄໍາສັ່ງການ ຫັກບັນຊີໂດຍກົງແມ່ນເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບ ຂອງລູກຄ້າເອງ ແລະ ທະນາຄານແມ່ນຈະອີງ ຕາມຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວໂດຍບໍ່ຕ້ອງຍັງຄວາມ ຖືກຕ້ອງກໍໄດ້.
 - ງ) ການບໍລິການຄຳແນະນຳຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ. ໃນກໍລະນີທະນາຄານຕົກລົງດຳເນີນການສະໜອງ ການບໍລິການຄຳແນະນຳຜູ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ:
 - (i) ທະນາຄານຈະ (A) ສົ່ງຕໍ່ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກຄໍາສັ່ງ ການຊໍາລະຂອງລູກຄ້າ ໃຫ້ຕົວແທນສໍາລັບລູກຄ້າ ແລະ (B) ນໍາໃຊ້ຄວາມພະຍາຍາມຢ່າງສົມເຫດ ສົມຜົນໃນການສົ່ງຕໍ່ຄຳແນະນຳການໂອນດັ່ງກ່າວ ໂດຍກົງ (ລວມທັງການສົ່ງຕໍ່ແບບເອເລັກໂຕຣນິກ ເຊັ່ນ ອີເມວ ຫຼື ໃນຮູບແບບຄຳແນະນຳທີ່ພິມ ອອກ); ແລະ
 - (ii) ທະນາຄານບໍ່ຮັບເອົາຄວາມຮັບຜິດຊອບໃດໆສໍາລັບ ການລົ້ມເຫຼວຕໍ່ການສົ່ງຕໍ່ຄຳແນະນຳການໂອນໃຫ້ ຜູ້ຮັບໃນກໍລະນີທີ່ປະຕິບັດສອດຄ່ອງກັບມາດຕາ 3.6 ຂໍ້ (໑) ວັກທີ (i) (B) ຂ້າງເທິງ ຫຼື ເນື້ອໃນ ຫຼື ຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງເລື່ອງຕ່າງໆທີ່ລູກຄ້າສັ່ງໃຫ້ ທະນາຄານລວມເຂົ້າໃນຄຳແນະນຳການໂອນ.
- 3.7 ເງິນກູ້ເບີກເກິນບັນຊີ**
- ກ) ນອກຈາກວ່າທະນາຄານໄດ້ຕົກລົງເປັນຢ່າງອື່ນໂດຍ ເປັນລາຍລັກອັກສອນໃນການສະໜອງເງິນກູ້ເບີກເກິນ ບັນຊີ, ລູກຄ້າຈະຮັກສາທຸກບັນຊີທີ່ໃຫ້ເປັນຍອດມີ.
 - ຂ) ຖ້າຄໍາສັ່ງທີ່ຕິດພັນກັບ, ຫຼື ບັນດາທຸລະກຳຂອງ, ບັນຊີ ທີ່ເຮັດໃຫ້ເບີກເກິນ ຫຼື ເກິນຍອດເງິນກູ້ເບີກເກິນບັນຊີ ທີ່ໄດ້ຕົກລົງກັນ, ທະນາຄານ ແມ່ນບໍ່ມີພັນທະຜູກພັນ ຕໍ່ (ຫຼື ອາດຈະຕາມດູນພິນິດຂອງທະນາຄານກຳນົດ ໃຫ້) ການມີຜົນຂອງຄໍາສັ່ງ ຫຼື ທຸລະກຳ.
 - ຄ) ລູກຄ້າຈະຊໍາລະທັນທີຍອດທີ່ພຽງພໍເຂົ້າບັນຊີທີ່ກ່ຽວ ຂ້ອງສໍາລັບຍອດເບີກເກິນບັນຊີໃຫ້ຍອດຄົງເຫຼືອເປັນ 0 ຫຼື, ຖ້າຫາກວ່າມີ, ຍອດເບີກເກິນຕາມທີ່ຕົກລົງກັນ ລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ.
 - ງ) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າທະນາຄານຈະເກັບດອກເບ້ຍສໍາລັບ ຍອດທີ່ຫັກໃນບັນຊີ, ລວມທັງຍອດທີ່ເບີກເກິນ ຫຼື ເງິນກູ້ເບີກເກິນບັນຊີ, ຕາມອັດຕາທີ່ທະນາຄານ ແຈ້ງຕໍ່ລູກຄ້າ, ເຊິ່ງຈະຄິດໄລ່ແບບລາຍວັນ.

ຈ) ເຖິງວ່າຈະມີເງື່ອນໄຂຂ້າງເທິງ, ຂອບເຂດຂອງ ເງິນກູ້ເບີກເກີນບັນຊີອາດໄດ້ຮັບການຂະຫຍາຍ ໂດຍ ທະນາຄານຕາມດູນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ ແລະ ຕາມບັນດາເງື່ອນໄຂທີ່ຕົກລົງກັນລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າ.

4. ບັນຊີສໍາຮອງ, ຄໍາແນະນຳຍັງຍືນ ແລະ ການ ບໍລິການລາຍງານ

4.1 ບັນຊີສໍາຮອງ ແລະ ຄໍາແນະນຳ. ບັນຊີສໍາຮອງ, ຄໍາແນະນຳ ຍັງຍືນ ແລະ ລາຍງານ (ບໍ່ວ່າຈະເປັນຮູບແບບເຈ້ຍ ເອກະສານ ຫຼື ຜ່ານຊ່ອງທາງອື່ນ) ອາດຈະສະໜອງໃຫ້ ລູກຄ້າ (ຕາມການຕົກລົງກັບລູກຄ້າ) ຫຼື ເຮັດໃຫ້ເຂົ້າເຖິງ ໂດຍລູກຄ້າເປັນລາຍເດືອນ ຫຼື ໄລຍະເວລາອື່ນຕາມທີ່ ທະນາຄານອາດຈະຕົກລົງກັບລູກຄ້າ.

4.2 ການຜິດດ່ຽງ. ລູກຄ້າຈະກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງ ແຕ່ລະບັນຊີສໍາຮອງ, ຄໍາແນະນຳຍັງຍືນ ແລະ ລາຍງານທີ່ ໄດ້ຮັບຈາກທະນາຄານ ແລະ, ນອກຈາກກວາລູກຄ້າແຈ້ງ ທະນາຄານເປັນລາຍລັກອັກສອນພາຍໃນ 30 ວັນຂອງ ວັນທີ່ບັນຊີສໍາຮອງ ຫຼື ຄໍາແນະນຳຍັງຍືນທາກມີຂໍ້ຜິດພາດ ຄວາມຜິດປົກກະຕິ, ການລະເລີຍ, ຄວາມບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ການຜິດດ່ຽງໃນລາຍການ, ລາຍການດັ່ງກ່າວຈະຖືວ່າ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຜູກພັນຕໍ່ລູກຄ້ານອກຈາກວ່າມີຂໍ້ຜິດພາດ ແທ້ຈິງ ຫຼື ມີເປັນການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການປ່ອຍປະລະເລີຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງພາຍໃນສ່ວນໃດສ່ວນ ໜຶ່ງຂອງທະນາຄານ.

4.3 ການແກ້ໄຂຂໍ້ຜິດພາດ ຫຼື ການລະເວັ້ນ. ເຖິງວ່າຈະມີ ມາດຕາ 4.2 ຂ້າງເທິງ, ທະນາຄານອາດຈະ, ບໍ່ວ່າເວລາໃດ ແກ້ໄຂຂໍ້ຜິດພາດ ຫຼື ການລະເວັ້ນຂອງບັນຊີສໍາຮອງ, ຄໍາແນະນຳຍັງຍືນ ຫຼື ລາຍງານ ເຊິ່ງພາຍຫຼັງແກ້ໄຂແລ້ວ, ຈະຜູກພັນຕໍ່ລູກຄ້ານອກຈາກວ່າມີຂໍ້ຜິດພາດແທ້ຈິງ ຫຼື ເປັນ ການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການປ່ອຍປະ ລະເລີຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງພາຍໃນສ່ວນໃດສ່ວນໜຶ່ງຂອງ ທະນາຄານ.

4.4 ການບໍລິການລາຍງານ. ໃນກໍລະນີທະນາຄານໄດ້ຕົກລົງ ທີ່ຈະສະໜອງການບໍລິການລາຍງານໃຫ້ລູກຄ້າ:

- ກ) ລູກຄ້າອະນຸຍາດໃຫ້ທະນາຄານສົ່ງ ແລະ ເປີດເຜີຍ ແລະ ຮັບຈາກ (ຜ່ານຂໍ້ຄວາມ SWIFT), ທະນາຄານ ບຸກຄົນທີສາມທີ່ ກຳນົດ ບັນດາຍອດ ແລະ ຂໍ້ມູນ ທຸລະກຳທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍບັນຊີ ຂອງລູກຄ້າ ກັບ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມ;
- ຂ) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າໃນກໍລະນີຍອດ ແລະ ຂໍ້ມູນ ທຸລະກຳທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີໄດ້ສົ່ງໃຫ້ທະນາຄານບຸກຄົນ ທີ່ສາມ:
 - (i) ຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວແມ່ນຂໍ້ມູນລ່າສຸດໃນວັນທີ່ ແລະ ເວລາ ທີ່ມີການໂອນໃຫ້ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມ; ແລະ
 - (ii) ວ່າໃນການດຳເນີນການບໍລິການລາຍງານນີ້:
 - (A) ບໍ່ໄດ້ສ້າງສາຍສຳພັນລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມ; ແລະ

(B) ທະນາຄານບໍ່ສາມາດຄວບຄຸມການສະໜອງ ຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ຫຼື ບໍ່ມີສ່ວນຮັບຜິດຊອບ ແລະ ບໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບສຳລັບການກະທຳຂອງ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມ ທີ່ຕິດພັນກັບຂໍ້ມູນ ດັ່ງກ່າວ, ຍົກເວັ້ນກໍລະນີທີ່ເປັນການກະທຳທີ່ ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການປ່ອຍປະ ລະເລີຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງພາຍໃນສ່ວນໃດ ສ່ວນໜຶ່ງຂອງທະນາຄານ;

ຄ) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າໃນກໍລະນີຂໍ້ມູນຂອງຍອດ ເງິນ ແລະ ທຸລະກຳທີ່ຕິດພັນກັບໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍບັນຊີຂອງ ລູກຄ້າ ກັບທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມໄດ້ຖືກສົ່ງໂດຍ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມໃຫ້ທະນາຄານ:

- (i) ທະນາຄານຈະລາຍງານຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວໃຫ້ລູກຄ້າ ໃນນາມ “ໄດ້ຮັບ” ເມື່ອງຈາກທະນາຄານບໍ່ມີບ່ອນ ອີງສຳລັບກວດກາຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ຄວາມສົມບູນ ຂອງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ. ທະນາຄານຈະບໍ່ມີສ່ວນ ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຄວາມຖືກຕ້ອງ ຫຼື ຄວາມສົມບູນ ຂອງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ; ແລະ
- (ii) ທະນາຄານຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການກະທຳຂອງ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມ ແລະ ທະນາຄານຈະບໍ່ ຮັບຜິດຊອບຖາທາງກວາຂໍ້ມູນບໍ່ໄດ້ສົ່ງໂດຍ ທະນາຄານບຸກຄົນທີສາມໃຫ້ທະນາຄານບໍ່ວ່າ ເຫດຜົນໃດກໍຕາມ; ແລະ

ງ) ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າຂໍ້ມູນຍອດເງິນ ແລະ ທຸລະກຳອາດຈະສົ່ງໃຫ້ ຫຼື ໄດ້ຮັບຈາກທະນາຄານ ບຸກຄົນທີສາມ ໂດຍການສົ່ງຜ່ານເອເລັກໂຕຣນິກ ແລະ ການບໍລິການເອເລັກໂຕຣນິກດັ່ງກ່າວ ອາດມີ ຄວາມລ່າຊ້າ, ການລົບກວນ ຫຼື ລົ້ມເຫຼວໂດຍເຫດຜົນ ທີ່ຫຼາກຫຼາຍ, ການບໍລິການລາຍງານແມ່ນສະໜອງ ໃຫ້ໃນພື້ນຖານ “ຖ້າມີຄວາມພ້ອມ” ເທົ່ານັ້ນ.

4.5 ການລາຍງານທີ່ດຶງຈາກຄອມພິວເຕີ. ບັນດາລາຍງານ ໂດຍ ທະນາຄານທີ່ເປັນການດຶງຈາກຄອມພິວເຕີແມ່ນບໍ່ຈຳເປັນ ມີລາຍເຊັນ ແລະ ຕ້ອງໄດ້ອ່ານຄຽງຄູ່ກັບບັນຊີສໍາຮອງ.

5. ຄ່າທຳນຽມບໍລິການ, ຄ່າທຳນຽມ, ຄ່າບໍລິການ, ລາຍຈ່າຍ ແລະ ອາກອນ

5.1 ຄ່າທຳນຽມບໍລິການ, ຄ່າທຳນຽມ, ຄ່າບໍລິການ, ລາຍຈ່າຍ ແລະ ອາກອນ. ລູກຄ້າຈະໄດ້ຈ່າຍ, ໂດຍປາສະຈາກການ ຫັກໜີ້, ການຫຼຸດ ຫຼື ແກ້ພ້ອງ, ຄ່າທຳນຽມບໍລິການ, ຄ່າບໍລິການ, ຄ່າບໍລິການ ແລະ ລາຍຈ່າຍ ທີ່ຕິດພັນກັບ ແຕ່ລະບັນຊີ ແລະ ການບໍລິການ ຕາມອັດຕາທີ່ທະນາຄານ ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າໃນຊ່ວງເວລາດັ່ງກ່າວ, ລວມທັງຕາມທີ່ ສະໜອງໃຫ້ໃນແຕ່ລະຕາຕະລາງຄ່າທຳນຽມ.

5.2 ບໍ່ມີໃບແຈ້ງລາຄາ. ນອກຈາກວ່າຕົກລົງເປັນຢ່າງອື່ນກັບ ທະນາຄານ, ຈະບໍ່ມີໃບແຈ້ງລາຄາ ສຳລັບຄ່າທຳນຽມ ບໍລິການ, ຄ່າທຳນຽມ, ຄ່າບໍລິການ ແລະ ລາຍຈ່າຍອອກ ໂດຍທະນາຄານ ແລະ ຍອດທີ່ລູກຄ້າຕ້ອງຈ່າຍຈະຖືກຫັກ ຈາກບັນຊີ ເຖິງແມ່ນວ່າການຫັກບັນຊີດັ່ງກ່າວຈະເຮັດໃຫ້ ການເພີ່ມຂຶ້ນເອງຍອດທີ່ຕ້ອງຫັກບັນຊີຂອງບັນຊີດັ່ງກ່າວ.

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

- 5.3 **ບັນຊີສໍາຮອງ.** ຄ່າທໍານຽມບໍລິການ, ຄ່າທໍານຽມ, ຄ່າບໍລິການ ຫຼື ລາຍຈ່າຍດັ່ງກ່າວທີ່ຖືກຕັດຈາກບັນຊີຈະສະແດງຢູ່ໃນບັນຊີສໍາຮອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.
- 5.4 **ອາກອນ.** ລູກຄ້າຈະຈ່າຍອາກອນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຄ່າທໍານຽມບໍລິການ, ຄ່າທໍານຽມ, ຄ່າບໍລິການ ຫຼື ລາຍຈ່າຍດັ່ງກ່າວ ແລະ ທີ່ຕ້ອງຈ່າຍຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ແລະ, ໃນກໍລະນີກ່ຽວຂ້ອງ, ທະນາຄານອາດຈະຫັກເອົາອາກອນດັ່ງກ່າວຈາກບັນຊີໃນເວລາທີ່ມີການຫັກບັນຊີຈາກຄ່າທໍານຽມບໍລິການ, ຄ່າທໍານຽມ, ຄ່າບໍລິການ ແລະ ລາຍຈ່າຍດັ່ງກ່າວຕາມມາດຕາ 5.2.
- 5.5 **ການລະບັບ.** ທະນາຄານອາດຈຳເປັນຕາມກົດໝາຍ ຫຼື ຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ການຈັດສັນຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງຕ່າງປະເທດໃນການຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບການຂໍາລະໃຫ້ລູກຄ້າທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ. ໃນກໍລະນີທີ່ທະນາຄານຕ້ອງໄດ້ທໍາການຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບ, ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ຕົກລົງວ່າການຂໍາລະດັ່ງກ່າວແມ່ນຈະຫຼຸດລົງຕາມຍອດທີ່ຕ້ອງຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບນັ້ນ.
- 5.6 **ການເພີ່ມຍອດເພື່ອຕັດ.** ຖ້າລູກຄ້າຈຳເປັນຕາມກົດໝາຍທີ່ຕ້ອງດໍາເນີນການຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບສໍາລັບບັນຊີອາກອນ, ຍອດຄ່າຈ່າຍລວມ ໂດຍລູກຄ້າໃຫ້ທະນາຄານ (ອີງຕາມທີ່ການຫຼຸດດັ່ງກ່າວຕ້ອງໄດ້ກະທໍາ) ຈະເພີ່ມຂຶ້ນລວມເອົາຍອດຈຳເປັນເພື່ອຮັບປະກັນວ່າທະນາຄານໄດ້ຮັບຍອດລວມສຸດທ້າຍພາຍຫຼັງການຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບເທົ່າກັບຍອດທີ່ທະນາຄານຈະໄດ້ຮັບຖ້າຫາກບໍ່ມີການຫຼຸດ ຫຼື ລະບັບ. ລູກຄ້າດໍາເນີນການຫຼຸດ ແລະ ທຸລະກໍາທີ່ຈຳເປັນທີ່ຕິດພັນກັບການຫຼຸດພາຍໃນໄລຍະເວລາທີ່ອະນຸຍາດ ແລະ ຕາມຍອດກຳນົດຕໍ່ສຸດໂດຍກົດໝາຍ.

6. ການຍົກເລີກ ແລະ ການໂຈະ

- 6.1 **ການຍົກເລີກໂດຍການແຈ້ງ.** ອີງຕາມມາດຕາ 6.2 ແລະ 6.3, ບໍ່ວ່າລູກຄ້າ ຫຼື ທະນາຄານອາດຈະຍົກເລີກບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ໂດຍການແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນໃຫ້ອີກຝ່າຍໜຶ່ງຮັບຊາບຢ່າງໜ້ອຍ 30 ວັນປະຕິທິນ.
- 6.2 **ການຍົກເລີກໂດຍມີຜົນທັນທີ.** ທະນາຄານສາມາດຍົກເລີກບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການທັນທີໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ຊາບ:
 - ກ) ໃນກໍລະນີມີການເຫດການທີ່ຕ້ອງຍົກເລີກໂດຍລູກຄ້າເກີດຂຶ້ນ;
 - ຂ) ຖ້າ, ຕາມຄວາມຄິດເຫັນຂອງທະນາຄານ, ດໍາເນີນການພາຍໃຕ້ຄໍາສັ່ງຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ການສະໜອງບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການໃຫ້ລູກຄ້າແມ່ນຈະພາໃຫ້ເກີດການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ການຄວ້າບາດ ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງທີ່ມີສິດອໍານາດ;
 - ຄ) ຖ້າທະນາຄານຈຳເປັນຕ້ອງໄດ້ຍົກເລີກເພື່ອໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບບັນດາກົດໝາຍ, ການຄວ້າບາດ ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງທີ່ມີສິດອໍານາດ ຫຼື ນະໂຍບາຍພາຍໃນຂອງທະນາຄານ; ຫຼື
 - ງ) ໃນກໍລະນີບຸກຄົນທີສາມຢຸດສະໜອງບາງສ່ວນຂອງການບໍລິການ.

ພາຍຫຼັງການຍົກເລີກດັ່ງກ່າວ, ບັນດາພັນທະຜູກພັນຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ທະນາຄານແມ່ນມີຜົນທັນທີ ແລະ ຕ້ອງຈ່າຍທັນທີ.

- 6.3 **ການໂຈະ.** ທະນາຄານອາດໂຈະບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການທັງ ໝົດ ຫຼື ບາງສ່ວນ (ໂດຍບໍ່ເອນອງງູ່ສິດຂອງທະນາຄານພາຍໃຕ້ມາດຕາ 6.2) ບໍ່ວ່າດ້ວຍເຫດຜົນໃດໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບລ່ວງໜ້າ ລວມທັງ, ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້ກຳນົດ, ໃນກໍລະນີ:
 - ກ) ບັນຊີ ຫຼື ບົດບັນຍັດຂອງການບໍລິການໃດໆຫາກຕິດພັນກັບຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຫຼື ການຟ້ອງຮ້ອງຄ່າເສຍຫາຍຈາກບຸກຄົນທີສາມ;
 - ຂ) ທະນາຄານຖືວ່າບໍ່ມີຍອດພຽງພໍສໍາລັບບັນຊີ;
 - ຄ) ທະນາຄານຖືວ່າການກະທໍາດັ່ງກ່າວຈຳເປັນສໍາລັບການປົກປ້ອງຜົນປະໂຫຍດທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ບົດບັນຍັດຂອງການບໍລິການ;
 - ງ) ທະນາຄານຖືວ່າການກະທໍາດັ່ງກ່າວຈຳເປັນສໍາລັບການຊີ້ແຈງອໍານາດຂອງບຸກຄົນທີ່ມີອໍານາດເຕັມໃຊ້ສິດ ຫຼື ຕົວແທນ (ຖ້າມີ);
 - ຈ) ທະນາຄານຖືວ່າ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການບໍ່ໄດ້ດໍາເນີນການເປັນທີ່ໜ້າພົງພໍໃຈ;
 - ສ) ບຸກຄົນທີສາມຢຸດການສະໜອງບາງສ່ວນຂອງການບໍລິການ;
 - ຊ) ມີເຫດການທີ່ເປັນການຍົກເລີກເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ສົງໄສວ່າອາດເກີດຂຶ້ນ; ຫຼື
 - ຍ) ມີເຫດການທີ່ອາດເປັນການຍົກເລີກ ສົງໄສວ່າອາດເກີດຂຶ້ນ.

ທະນາຄານຈະ, ຕາມຂອບເຂດຂອງກົດໝາຍ, ແນະນໍາລູກຄ້າໃຫ້ໄວ້ທີ່ສຸດຫາກບັນຊີ ຫຼື ບົດບັນຍັດຂອງການບໍລິການຖືກໂຈະ.

- 6.4 **ຄໍາສັ່ງທີ່ຍັງຄ້າງ.** ການຍົກເລີກ ຫຼື ການໂຈະບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການອາດຈະ ໂດຍບໍ່ກະທົບຕໍ່ຄໍາສັ່ງທີ່ຍັງຄ້າງ ຫຼື ສິດ ຫຼື ພັນທະຜູກພັນທີ່ອາດເກີດຂຶ້ນລະຫວ່າງທະນາຄານ ແລະ ລູກຄ້າກອນການຍົກເລີກ ຫຼື ທີ່ລະບຸໃນເງື່ອນໄຂທີ່ມີຜົນພາຍຫຼັງການຍົກເລີກຕາມໃນຂໍ້ຕົກລົງ.

- 6.5 **ຜົນຂອງການຍົກເລີກ.** ພາຍຫຼັງການຍົກເລີກບັນຊີ:
 - ກ) ລູກຄ້າອະນຸຍາດໃຫ້ທະນາຄານຫັກບັນຊີທຸກຄ່າບໍລິການ ແລະ ລາຍຈ່າຍທີ່ຍັງຄ້າງ ແລະ ຄ່າຈ່າຍທີ່ຕິດພັນກັບການຍົກເລີກ ແລະ ຍອດທີ່ລູກຄ້າຕິດພັນທະນາຄານພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້; ແລະ
 - ຂ) ຫາກຍັງມີຍອດເຫຼືອພາຍຫຼັງການຫັກບັນຊີ, ລູກຄ້າອະນຸຍາດໃຫ້ທະນາຄານ, ຕາມດຸນພິນິດຂອງທະນາຄານເອງ, ໂດຍກະທໍາຢ່າງມີເຫດຜົນ, ດໍາເນີນການໂອນຍອດທີ່ຍັງເຫຼືອດັ່ງກ່າວຜ່ານວິທີການໂອນຕາມທີ່ທະນາຄານເຫັນວ່າເໝາະສົມ ໄປຍັງບັນຊີ (ລວມທັງບັນຊີທີ່ຢູ່ຕ່າງສາຂາຂອງທະນາຄານ) ທີ່

ເໝາະສົມ ຫຼື ຜ່ານວິທີການສົ່ງຮ່າງແລກເງິນໄປຍັງທີ່ຢູ່ສຸດທ້າຍທີ່ຮັບຮູ້ໄດ້ຂອງລູກຄ້າ ໂດຍເປັນຄວາມສ່ຽງຂອງລູກຄ້າເອງ.

6.6 ການຍັງມີຜົນຂອງບາງມາດຕາ. ມາດຕາ 1.4 ຂໍ້ (ຄ)

(ຂອງທາງບໍລິຫານ), ມາດຕາ 1.6 (ການຕ້ານການຟອກເງິນ), 1.7 (ຊັບສິນທາງບັນຍາ), ມາດຕາ 2.4 (ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງທະນາຄານ), ມາດຕາ 5 (ຄ່າທຳນຽມບໍລິການ, ຄ່າທຳນຽມ, ຄ່າບໍລິການ, ລາຍຈ່າຍແລະ ອາກອນ), ມາດຕາ 6.4 (ຄ່າສິ່ງທີ່ຍັງຄ້າງ), ມາດຕາ 6.5 (ຜົນຂອງການຍົກເລີກ), ມາດຕາ 7 (ການຄຸ້ມຄອງ), ມາດຕາ 8 (ການທຳກຳ), ມາດຕາ 9 (ການເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນ) ແລະ ມາດຕາ 14 (ກົດໝາຍ ແລະ ຂົງເຂດການນຳໃຊ້ກົດໝາຍ) ແລະ ບົດບັນຍັດອື່ນໆ ໂດຍທີ່ມີລັກສະນະໃຫ້ມີຜົນພາຍຫຼັງການຍົກເລີກຈະມີຜົນພາຍຫຼັງການຍົກເລີກບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ຫຼື ຂໍ້ຕົກລົງ.

7. ການຄຸ້ມຄອງ

7.1 ສະກຸນເງິນຕາມຕົກລົງ. ຍອດທີ່ຕິດໜີ້ ແລະ ຄ່າງຈ່າຍໂດຍລູກຄ້າຕໍ່ ທະນາຄານພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ຈະຖືກຊໍາລະເປັນສະກຸນເງິນຕາມຕົກລົງ. ຖ້າ, ບໍ່ວ່າດ້ວຍເຫດຜົນໃດ ຍອດທີ່ທະນາຄານໄດ້ຮັບ (ແລກປ່ຽນໂດຍໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມໃນກໍລະນີຈຳເປັນ) ຕໍ່າກວ່າຍອດທີ່ເປັນສະກຸນເງິນຕາມຕົກລົງທີ່ຄ່າງຈ່າຍໃຫ້ທະນາຄານ, ລູກຄ້າຈະ, ໂດຍທີ່ບໍ່ຂັດຕໍ່ກົດໝາຍ, ຈ່າຍສ່ວນຕ່າງໃຫ້ທະນາຄານທັນທີຕາມສະກຸນເງິນຕາມຕົກລົງ.

7.2 ການຄຸ້ມຄອງສໍາລັບຄວາມສູນເສຍ. ລູກຄ້າຕົກລົງບ້ອງກັນ ແລະ ຮັກສາການຄຸ້ມຄອງໄວ້ກັບທະນາຄານ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານ, ລູກຈ້າງ, ຕົວແທນ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າ ແລະ ເຮັດໃຫ້ການສູນເສຍທີ່ດີ, ລວມມີຄ່າທາງກົດໝາຍສໍາລັບການຄຸ້ມຄອງເຕັມຮູບ (ຍົກເວັ້ນວ່າການສູນເສຍດັ່ງກ່າວເກີດຈາກການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການເມີນເສີຍ ຫຼື ການສໍ້ໂກງຂອງທະນາຄານ) ເຊິ່ງທະນາຄານ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານ, ລູກຈ້າງ, ຕົວແທນ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າ ອາດໄດ້ຮັບ ຫຼື ປະສິບພົບພໍ້ການສູນເສຍທີ່ຕິດພັນກັບ:

- ກ) ການສະແດງ, ການຮັບປະກັນ ຫຼື ຄ່າຖອຍຖະແຫຼງໄດ້ເຮັດ, ຫຼື ເອົາໄປເຮັດ, ໃນນາມຂອງລູກຄ້າທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ແມ່ນບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ພາໃຫ້ຕິດຄວາມຜິດ (ລວມທັງການກະທຳນອກເໜືອຈາກກົດໝາຍ) ໃນເວລາທີ່ໄດ້ເຮັດ ຫຼື ນຳເອົາໄປເຮັດ;
- ຂ) ການນຳໃຊ້ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການຂອງລູກຄ້າ;
- ຄ) ຄວາມລົ້ມເຫຼວຂອງລູກຄ້າ (ຫຼື ຕົວແທນຂອງລູກຄ້າ) ໃນການປະຕິບັດ ຫຼື ຕິດຕາມຂໍ້ຜູກພັນຂອງລູກຄ້າພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ;
- ງ) ຄວາມລົ້ມເຫຼວຂອງລູກຄ້າໃນການສະໜອງເງິນຊໍາລະໜີ້ທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີພາຍໃນ 3 ວັນທຳການ (ຫຼື ທີ່ຕົກລົງໂດຍລູກຄ້າ) ໃນກໍລະນີທະນາຄານໄດ້ອະນຸຍາດໃຫ້ມີການຖອນເງິນທີ່ບໍ່ແມ່ນເງິນຊໍາລະໜີ້;

- ຈ) ການກຳນົດ ຫຼື ການຕັດສິນໃຈທີ່ຈະປະຕິບັດ ຫຼື ບໍ່ປະຕິບັດຂອງທະນາຄານທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການເພາະວ່າມີຄຳສັ່ງງານ ຫຼື ພັນທະຜູກພັນທີ່ຄ້າຍຄືກັນ (ບໍ່ວ່າຈະມີການແຈ້ງຢ່າງເປັນທາງການ ຫຼື ບໍ່);
- ສ) ທະນາຄານປະຕິບັດ ຫຼື ປະຕິເສດທີ່ຈະປະຕິບັດຕາມຄຳສັ່ງຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ຄຳສັ່ງ ຫຼື ການຮ້ອງຂໍໃດໆທີ່ທະນາຄານສາມາດເຊື່ອໄດ້ວ່າອບໃຫ້ໂດຍຕາງໜ້າຂອງລູກຄ້າ ບໍ່ວ່າຈະນຳໃຊ້ຂອງທາງໃດກໍຕາມ;
- ຊ) ກະທຳການໃດໆທີ່ຕິດພັນກັບໝາຍສານ, ແຈ້ງການ, ຄຳສັ່ງ ຫຼື ການຖາມຫາຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ມີສິດອຳນາດທີ່ກຽວພັນກັບລູກຄ້າ, ທຸລະກິດ ຫຼື ຊັບສິນຂອງລູກຄ້າ, ບັນຊີ ຫຼື ຜະລິດຕະພັນການບໍລິການ ຫຼື ສິ່ງໃດໆທີ່ຕິດພັນກັບພວກເຂົາ;
- ຍ) ການປະເມີນ, ການບັງຄັບໃຊ້ ຫຼື ການປ້ອງກັນສິດ, ອຳນາດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້ທີ່ຕິດພັນກັບຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ຫຼື ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- ດ) ການພ້ອງຮ້ອງຄ່າເສຍຫາຍຕໍ່ທະນາຄານໂດຍບຸກຄົນທີສາມທີ່ຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ;
- ຕ) ເປັນການກະທຳນອກເໜືອກົດໝາຍຂອງປະເທດໃດໜຶ່ງ ສໍາລັບທະນາຄານໃນການປະຕິບັດພັນທະຜູກພັນ ຫຼື ການບັງຄັບໃຊ້ສິດ ຂອງທະນາຄານ;
- ຖ) ການລະເມີດຕໍ່ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການຕໍ່ຕ້ານການຟອກເງິນ, ການສະໜອງທຶນໃຫ້ແກ່ການກໍ່ການຮ້າຍ ຫຼື ການຄວ້າບາດເສດຖະກິດການຄ້າ (ນອກເໜືອຈາກໂດຍທະນາຄານ);
- ທ) ການລະເມີດຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບກົດໝາຍ ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງ; ຫຼື
- ນ) ບັນດາທຸລະກຳທີ່ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການຕິດພັນບໍ່ວ່າໃນທາງໃດກັບການສໍ້ໂກງ ຫຼື ການກ່າວຫາວ່າເປັນການສໍ້ໂກງ (ນອກເໜືອຈາກການສໍ້ໂກງຂອງທະນາຄານ).

ສໍາລັບການປ່ອຍປະລະເລີຍຂໍ້ສົງໄສ, ການຄຸ້ມຄອງທີ່ໄດ້ລະບຸມານັ້ນຈະລວມມີ, ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້ກຳນົດ, ບັນດາຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ອາກອນ ແລະ ຍອດຂາດດຸນໃນບັນຊີ.

ທະນາຄານຈະສະໜອງໃຫ້ລູກຄ້າ ການແຈ້ງທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນຂອງຍອດທີ່ລູກຄ້າຕ້ອງຈ່າຍໃຫ້ທະນາຄານພາຍໃຕ້ມາດຕາ 7.2. ລູກຄ້າຈະດຳເນີນການຊໍາລະໃນວັນທີ ຫຼື ວິທີທີ່ກຳນົດຢ່າງມີເຫດຜົນໂດຍທະນາຄານໃນການແຈ້ງດັ່ງກ່າວ.

ການຄຸ້ມຄອງ ຫຼື ພັນທະຜູກພັນທີ່ຄ້າຍຄືກັນໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້: (1) ເປັນພັນທະຜູກພັນຕໍ່ເນື່ອງບໍ່ວ່າຈະມີການແຊກແຊງໃນບັນຊີ, ການກະກຽມຊໍາລະ ຫຼື ອື່ນໆ; (2) ເປັນເອກະລາດຕໍ່ພັນທະຜູກພັນອື່ນຂອງລູກຄ້າ; (3) ມີຜົນພາຍຫຼັງການຍົກເລີກ ຫຼື ບົດປ່ອຍບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ; ແລະ (4) ແມ່ນເປັນສ່ວນນອກເໜືອຈາກສິດອື່ນທີ່ທະນາຄານມີພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້, ຫຼື ມອບໃຫ້ຢ່າງເປັນເອກະລາດໂດຍກົດໝາຍ.

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

ທະນາຄານບໍ່ຈຳເປັນຕ້ອງສ້າງລາຍຈ່າຍ ຫຼື ດຳເນີນການ ຊຳລະກ່ອນການບັງຄັບໃຊ້ສິດຂອງການຄຸ້ມຄອງພາຍໃຕ້ ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້.

7.3 ການຄຸ້ມຄອງຕໍ່ຕົວແທນ. ໂດຍບໍ່ກະທົບຕໍ່ ມາດຕາ 7.2 (ການຄຸ້ມຄອງການສູນເສຍ, ລູກຄ້າຈະ ໃນນາມ ແລະ ສຳລັບຕາງໜ້າໃຫ້ຕົວແທນຂອງລູກຄ້າຕົກລົງໃຫ້ບ້ອງກັນ ແລະ ຮັກສາການຄຸ້ມຄອງຂອງທະນາຄານ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານ, ລູກຈ້າງ, ຕົວແທນ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າ ແລະ ເຮັດໃຫ້ການສູນເສຍທີ່ດີ, ລວມທັງລວມມີຄ່າທາງກົດໝາຍ ສຳລັບການຄຸ້ມຄອງເຕັມຮູບ ເຊິ່ງທະນາຄານ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານ, ລູກຈ້າງ, ຕົວແທນ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າ ອາດໄດ້ຮັບ ຫຼື ປະສິບພິບພໍ້ ການສູນເສຍເຊິ່ງເປັນຜົນ ມາຈາກການກະທຳຂອງຕົວແທນ ຍົກເວນວ່າເປັນຜົນ ໂດຍກົງຈາກການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງໂດຍເຈດຕະນາ, ການເມີນເສີຍ ຫຼື ການສົ່ງໂກງຂອງທະນາຄານ.

8. ການຫັກໜີ້

8.1 ທະນາຄານອາດຈະ, ໃນທຸກເວລາ, ໃນກໍລະນີອະນຸຍາດ ຕາມກົດໝາຍ ແລະ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ລ່ວງໜ້າ, ຫັກລ້າງໜີ້ທີ່ລູກຄ້າຕິດທະນາຄານ ກັບ ໜີ້ທີ່ ທະນາຄານຕິດລູກຄ້າ.

8.2 ສິດໃນການຫັກລ້າງໜີ້ຕາມມາດຕາ 8.1 ຂ້າງເທິງມີຜົນຕໍ່ ທຸກສະກຸນເງິນທີ່ໜີ້ດັ່ງກ່າວຍັງຄ້າງ ແລະ ບໍ່ວ່າໜີ້ດັ່ງກ່າວຈະ ແມ່ນສຳລັບບັດຈຸບັນ ຫຼື ອະນາຄົດ, ຄົບກຳນົດ ຫຼື ຍັງບໍ່ຄົບ ກຳນົດ, ແນ່ນອນ ຫຼື ບໍ່ແນ່ນອນ ແລະ ບໍ່ວ່າໜີ້ສິນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນພຽງຜູ້ດຽວ ຫຼື ຮ່ວມກັບບຸກຄົນອື່ນ ຫຼື ເງິນຕົ້ນ ຫຼື ຫຼັກ ປະກັນ. ໃນກໍລະນີການດຳເນີນສິດຂອງການຫັກໜີ້ລວມ ມີການແລກປ່ຽນສະກຸນເງິນ, ລູກຄ້າອະນຸຍາດໃຫ້ທະນາຄານ ນຳໃຊ້ອັດຕາທີ່ເໝາະສົມໃນການແລກປ່ຽນສະກຸນເງິນ.

9. ການເປີດເສີຍຂໍ້ມູນ

9.1 ການອະນຸຍາດໃຫ້ເປີດເສີຍຂໍ້ມູນ. ລູກຄ້າຕົກລົງ ແລະ ຮັບຮູ້ວ່າທະນາຄານໄດ້ຖືກອະນຸຍາດໃຫ້ເປີດເສີຍຂໍ້ມູນທີ່ຕິດ ພັນກັບລູກຄ້າ (ລວມມີ, ໂດຍບໍ່ມີຂໍ້ກຳນົດ, ກຸ່ມກັບຂໍ້ມູນຂອງ ທຸລະກຳຂອງລູກຄ້າ, ສະຖານະທາງການເງິນ, ບັນຊີ ແລະ ການບໍລິການ) ໃຫ້ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງ ຫຼື ທັງໝົດດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- ກ) ຜູ້ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບລູກຄ້າ;
- ຂ) ຜູ້ໄດ້ຮັບມອບໝາຍຈາກທະນາຄານແທ້ ຫຼື ກຳລັງ ຮອງຂໍ, ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມຫຼັກ ຫຼື ຍອຍ ຫຼື ຜູ້ຮັບໂອນສິດທີ່ຕິດ ພັນກັບລູກຄ້າພາຍໃຕ້ໜ້າທີ່ໃນການຮັກສາຄວາມລັບ ຕໍ່ທະນາຄານ ຫຼື ສະມາຊິກຂອງກຸ່ມທະນາຄານ;
- ຄ) ບັນດາຫ້ອງການ, ສາຂາ, ບໍລິສັດໃນກຸ່ມບໍລິສັດແມ່, ບໍລິສັດລູກ, ພະນັກງານ ຫຼື ຕົວແທນຂອງທະນາຄານ;
- ງ) ຜູ້ກວດສອບ ຫຼື ທີ່ປຶກສາມີອາຊີບຂອງທະນາຄານ ຫຼື ບັນດາສະມາຊິກຂອງກຸ່ມທະນາຄານພາຍໃຕ້ໜ້າທີ່ໃນ ການຮັກສາຄວາມລັບຕໍ່ທະນາຄານ ຫຼື ສະມາຊິກຂອງ ກຸ່ມທະນາຄານ;

- ຈ) ບຸກຄົນທີສາມ ຫຼື ຜູ້ສະໜອງລະບົບບຸກຄົນທີສາມໃຫ້ ທະນາຄານ ຫຼື ສະມາຊິກຂອງກຸ່ມທະນາຄານ;
- ສ) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບຸກຄົນທີສາມທີ່ລູກຄ້າອາດຮ້ອງຂໍຜ່ານ ທະນາຄານ;
- ຊ) ຜູ້ມີສິດອຳນາດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
- ຍ) ບຸກຄົນທີ່ຈຳເປັນຕ້ອງຮັບຮູ້ຕາມໝາຍສານ ຫຼື ຂັ້ນຕອນ ອື່ນຂອງສານທີ່ກຳນົດອອກພາຍນອກຂົງເຂດທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ;
- ດ) ບຸກຄົນທີ່ຈຳເປັນຕ້ອງຮັບຮູ້ຕາມກົດໝາຍຂອງຂົງເຂດ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ; ແລະ
- ຕ) ຜູ້ມີສິດອຳນາດພາຍໃນ ຫຼື ຕ່າງປະເທດທີ່ທະນາຄານ ຫຼື ສະມາຊິກຂອງກຸ່ມທະນາຄານມີຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ການ ຈັດສັນທີ່ເຮັດໃຫ້ ຂໍ້ມູນລູກຄ້າ ຫຼື ບັນຊີຕ້ອງໄດ້ຖືກ ເປີດເສີຍ, ບໍ່ວ່າການເປີດເສີຍຂໍ້ມູນຈະກະທຳໂດຍ ທະນາຄານໂດຍກົງ ຫຼື ຜ່ານສະມາຊິກຂອງກຸ່ມ ທະນາຄານ.

ລູກຄ້າຕົກລົງ ແລະ ຮັບຮູ້ວ່າສະມາຊິກຂອງກຸ່ມທະນາຄານ ອາດຈະໂອນຂໍ້ມູນໃດໆຕາມຂ້າງເທິງໃຫ້ກັບພາກສ່ວນ ຕ່າງໆ ທີ່ພາກສ່ວນຂ້າງເທິງໄດ້ອະນຸມັດໃຫ້ເປີດເສີຍໃຫ້ເຖິງ ແມ່ນວ່າທີ່ຕັ້ງຫຼັກຂອງການເຮັດທຸລະກິດຂອງພາກສ່ວນດັ່ງ ກ່າວແມ່ນນອກເໜືອຈາກປະເທດທີ່ລູກຄ້າຖືກສ້າງຕັ້ງ ແລະ ດຳເນີນທຸລະກິດ ຫຼື ຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວພາຍຫຼັງການເປີດເສີຍໄດ້ ຖືກເກັບກຳ, ຮັກສາ, ດຳເນີນການ ຫຼື ນຳໃຊ້ໂດຍພາກສ່ວນ ດັ່ງກ່າວ ທັງໝົດ ຫຼື ບາງສ່ວນພາຍນອກປະເທດທີ່ລູກຄ້າຖືກ ສ້າງຕັ້ງ ແລະ ດຳເນີນທຸລະກິດ.

10. ການດັດແກ້ ແລະ ການຍົກເວັ້ນ

10.1 ການດັດແກ້. ທະນາຄານອາດຈະດັດແປງ, ດັດແກ້ ຫຼື ເພີ່ມເຕີມບົດບັນຍັດໃນຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ເພີ່ມເຂົ້າ ຫຼື ປ່ຽນແປງ ບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການໃນທຸກເວລາ ພາຍຫຼັງ 30 ວັນ ຫຼັງຈາກ ການແຈ້ງເປັນລາຍລັກອັກສອນ ຫຼື ການສື່ສານເອເລັກ ໂຕຣນິກ (ລວມທັງຊ່ອງທາງການທະນາຄານເອເລັກ ໂຕຣນິກ), ແຈ້ງການຜ່ານສື່, ແຈ້ງການຜ່ານເວັບໄຊຂອງ ທະນາຄານ ຫຼື ວິທີການອື່ນໆຕາມທີ່ອະນຸຍາດຕາມ ກົດໝາຍ.

ເຖິງວ່າຈະລະບຸຕາມຂ້າງເທິງ, ທະນາຄານຈະບໍ່ແຈ້ງໃຫ້ ລູກຄ້າຊາບລ່ວງໜ້າ:

- ກ) ໃນກໍລະນີການປ່ຽນແປງແມ່ນນອກເໜືອຈາກການ ຄວບຄຸມຂອງທະນາຄານ, ຍົກເວັ້ນວ່າການແຈ້ງແມ່ນ;
- ຂ) ໃນກໍລະນີການປ່ຽນແປງແມ່ນຈຳເປັນຕາມກົດໝາຍ ໃຫ້ມີຜົນທັນທີ, ໃນກໍລະນີດັ່ງກ່າວ ພວກມັນຈະມີຜົນ ທັນທີ; ຫຼື
- ຄ) ການປ່ຽນແປງຂອງອັດຕາດອກເບ້ຍ ຫຼື ອື່ນໆອີງຕາມ ຄວາມຜັນຜວນຂອງຕະຫຼາດ ຫຼື ບ່ອນອື່ນພາຍນອກ.

10.2 ເຖິງວ່າຈະມີບົດບັນຍັດອື່ນໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້, ທະນາຄານ ອາດຈະ ດັດແກ້ໃນທຸກເວລາ, ເພີ່ມ ຫຼື ຫຼຸດ ການບໍລິການ ຫຼື ຊ່ອງທາງ ຫຼື ບາງສ່ວນໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ຊາບລ່ວງໜ້າໃນ

ກໍລະນີມີການປ່ຽນແປງທາງກົດໝາຍ, ຂໍ້ກຳນົດຂອງຜູ້ຄຸ້ມຄອງ, ນະໂຍບາຍພາຍໃນ ຫຼື ກະທຳການຢ່າງມີເຫດຜົນ ເພື່ອປົກປ້ອງຜົນປະໂຫຍດຂອງ ຫຼື ທະນາຄານ.

10.3 ການຍົກເວັ້ນ. ການຍົກເວັ້ນໃດໆຂອງສິດ ຫຼື ອຳນາດ ຫຼື ການຮັບຮູ້ຂອງທະນາຄານ ໂດຍທະນາຄານຈະມີຜົນສະເພາະຖາລິງລາຍເຊັນ ໂດຍທະນາຄານເປັນລາຍລັກອັກສອນ. ການຍົກເວັ້ນ ແລະ ການຮັບຮູ້ແມ່ນມອບໃຫ້ໂດຍທະນາຄານຕາມດູນພິນິດຂອງ ທະນາຄານຢ່າງສົມບູນ.

11. ການໂອນ

11.1 ການໂອນໂດຍລູກຄ້າ. ລູກຄ້າຕ້ອງບໍ່ໂອນ, ໃຫ້ຄວາມປອດໄພ ຫຼື ປະກາດຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ເຊື່ອຖືໄດ້ຕໍ່ ສິດໃດໆຂອງລູກຄ້າທີ່ເກີດຂຶ້ນພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງໂດຍປາສະຈາກການຮັບຮູ້ທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນຂອງທະນາຄານ.

11.2 ການໂອນໂດຍທະນາຄານ. ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າທະນາຄານອາດຈະໂອນຖ່າຍ ຫລັກຊັບ ຫຼື ແຈ້ງສິດໃດໆ ພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງໂດຍປາສະຈາກການຮັບຮູ້ຂອງລູກຄ້າ (ຫຼືຂອງບຸກຄົນອື່ນ). ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າຈະປະຕິບັດສອດຄ່ອງກັບການຮ້ອງຂໍທີ່ມີເຫດຜົນຂອງທະນາຄານເພື່ອໃຫ້ມີຜົນຕໍ່ການໂອນດັ່ງກ່າວລວມທັງການດຳເນີນການຕາມເອກະສານ ຫຼື ການປະຕິບັດຕາທີ່ທະນາຄານຮ້ອງຂໍທີ່ຕິດພັນກັບປະເດັນນີ້.

12. ຫົວໄປ

12.1 ຜູ້ສາມາດນຳໃຊ້ຂໍ້ຕົກລົງ. ນອກຈາກວ່າຂໍ້ຕົກລົງໄດ້ລະບຸເປັນຢ່າງອື່ນ, ຜູ້ທີ່ບໍ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບຂໍ້ຕົກລົງຈະບໍ່ມີສິດໃນການບັງຄັບໃຊ້ສິດໃນບົດບັນຍັດຂອງຂໍ້ຕົກລົງ. ເພື່ອຫຼີກລ່ຽງຄວາມບໍ່ຊັດເຈນ, ຄວາມຮັບຮູ້ຂອງບຸກຄົນທີ່ບໍ່ກ່ຽວຂ້ອງຢູ່ໃນຂໍ້ຕົກລົງແມ່ນບໍ່ຈຳເປັນເພື່ອການຕິດແກ້ຂໍ້ຕົກລົງດັ່ງກ່າວ.

12.2 ຂໍ້ຕົກລົງທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນກ່ອນໜ້າ. ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ແມ່ນປ່ຽນແທນທຸກຂໍ້ຕົກລົງທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນກ່ອນໜ້າ ທີ່ທະນາຄານອາດຈະມີຮ່ວມກັບລູກຄ້າເຊິ່ງຕິດພັນກັບບັນຊີ ຫຼື ການບໍລິການ ທີ່ທະນາຄານສະໜອງໃຫ້ລູກຄ້າ.

12.3 ບົດບັນຍັດທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງມີຜົນ, ຜິດກົດໝາຍ ຫຼື ບໍ່ສາມາດບັງຄັບໃຊ້ໄດ້. ການບໍ່ຖືກຕ້ອງມີຜົນ, ຜິດກົດໝາຍ ຫຼື ບໍ່ສາມາດບັງຄັບໃຊ້ໄດ້ຂອງບົດບັນຍັດຂອງຂໍ້ຕົກລົງແມ່ນບໍ່ມີຜົນ ຫຼື ກະທົບຕໍ່ເນື່ອງຕໍ່ສ່ວນອື່ນທີ່ຍັງເຫຼືອຂອງຂໍ້ຕົກລົງ. ລູກຄ້າຕົກລົງວ່າທະນາຄານອາດປ່ຽນແທນບັນດາບົດບັນຍັດທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງມີຜົນ ຫຼື ບໍ່ສາມາດບັງຄັບໃຊ້ໄດ້ ໂດຍບົດບັນຍັດທີ່ຖືກຕ້ອງມີຜົນ, ແລະ ສາມາດບັງຄັບໃຊ້ໄດ້ໂດຍຍັງຮັກສາ, ໃຫ້ຫຼາຍທີ່ສຸດ, ຈຸດປະສົງທາງດ້ານເສດຖະກິດ, ກົດໝາຍ ແລະ ພານິດຂອງບົດບັນຍັດທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງມີຜົນ ຫຼື ບໍ່ສາມາດບັງຄັບໃຊ້ໄດ້.

12.4 ການປະຕິບັດສິດ ແລະ ສິດການບັງຄັບໃຊ້. ການລົ້ມເຫຼວ ຫຼື ຄວາມຊັກຊ້າໃນການປະຕິບັດສິດ ແລະ ສິດການບັງຄັບໃຊ້ຕາມ ຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ຕາມກົດໝາຍ ຈະບໍ່ເຮັດໃຫ້ ຫຼື ປະກອບ

ເປັນຂໍ້ຍົກເວັ້ນຂອງສິດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້ ຫຼື ການຫຼຸດຄຸນຄ່າ ຫຼື ຂໍ້ຍົກເວັ້ນຂອງສິດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້. ບໍ່ວ່າການປະຕິບັດສິດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້ ດ່ຽວ ຫຼື ບາງສ່ວນຕາມທີ່ມອບໃຫ້ໃນຂໍ້ຕົກລົງ ຫຼື ໂດຍກົດໝາຍ ຈະບໍ່ອົງກັນການປະຕິບັດສິດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້ເພີ່ມຕື່ມ ຫຼື ການປະຕິບັດສິດ ຫຼື ສິດການບັງຄັບໃຊ້ອື່ນ.

12.5 ການເປີດເສີຍຂໍ້ກຳນົດທາງການຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ການຮັກສາຄວາມໝຽງໝໍ້ຂອງທຶນຕໍ່ຄວາມສ່ຽງດັ່ງກ່າວ. ລູກຄ້າຮັບຮູ້ວ່າໃນກໍລະນີທະນາຄານເປັນທະນາຄານລູກຂອງ ANZ, ທະນາຄານເປັນນິຕິບຸກຄົນແຍກຈາກ ANZ ແລະ ພັນທະຜູກພັນຂອງທະນາຄານພາຍໃຕ້ ຂໍ້ຕົກລົງບໍ່ໄດ້ລວມເອົາເງິນຝາກ ຫຼື ຄວາມຮັບຜິດຊອບອື່ນໆຂອງ ANZ ແລະ ANZ ກໍບໍ່ຈຳເປັນຕ້ອງປະຕິບັດພັນທະຜູກພັນຂອງທະນາຄານ.

12.6 ຄວາມຮັບຜິດຊອບຮ່ວມ. ຖ້າລູກຄ້າທາກແມ່ນຫຼາຍກວ່າໜຶ່ງບຸກຄົນ ຫຼື ລູກຄ້າມີບັນຊີ ຫຼື ຮັບການບໍລິການທີ່ເປັນການຮ່ວມກັບບຸກຄົນອື່ນ, ແຕ່ລະຄົນຈະຮ່ວມກັນຮັບຜິດຊອບພັນທະຜູກພັນຂອງລູກຄ້າພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ເປັນບ່ອນອີງໃຫ້ກັບລູກຄ້າວ່າຂໍ້ຕົກລົງພາຍເຖິງແຕ່ລະບຸກຄົນ.

12.7 ສະບັບທຽບ. ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ອາດມີຫຼາຍສຳເນົາສະບັບແທ້, ແຕ່ລະສະບັບແມ່ນລົງລາຍເຊັນໂດຍໜຶ່ງ ຫຼື ຫຼາຍພາກສ່ວນຕາມຂໍ້ຕົກລົງ. ລາຍເຊັນດັ່ງກ່າວແມ່ນເປັນແບບດຽວກັນກັບເອກະສານສະບັບດຽວ.

12.8 ການຂັດແຍ່ງຂອງເອກະສານ

- ກ) ໃນກໍລະນີມີການຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ທີ່ເປັນພາສາອັງກິດ ແລະ ສະບັບແປ, ສະບັບພາສາອັງກິດຈະຖືວ່າຖືກຕ້ອງກວ່າ.
- ຂ) ໃນກໍລະນີມີການຂັດກັນລະຫວ່າງເອກະສານລຸ່ມນີ້, ນອກຈາກວ່າຈະລະບຸເປັນຢ່າງອື່ນໃນເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ເອກະສານຈະຖືກຈັດບູລິມະສິດຕາມລຳດັບລຸ່ມນີ້:
 - (i) ແບບຟອມເປີດບັນຊີ ແລະ ຕາຕະລາງຄ່າທຳນຽມ;
 - (ii) ແຜນການປະເທດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
 - (iii) ແຜນການພາກສ່ວນຄວບຄູ່ ແລະ ຕາຕະລາງການບໍລິການ; ແລະ
 - (iv) ເງື່ອນໄຂ.

13. ການແຈ້ງໃຫ້ຊາບ

13.1 ການແຈ້ງໃດໆ ຫຼື ການສື່ສານອື່ນໆ ທີ່ຕິດພັນກັບຂໍ້ຕົກລົງ ອາດຈະສົ່ງຕາມເງື່ອນໄຂລຸ່ມນີ້ ໄປຍັງທີ່ຢູ່, ເບີໂທ ຫຼື ຈົດໝາຍເອເລັກໂຕຣນິກ (email) ທີ່ລະບຸໃນແບບຟອມເປີດບັນຊີ, ແລະ ຈະຖືວ່າມີຜົນຕາມທີ່ຊີ້ວັດໄດ້ດັ່ງນີ້:

- ກ) ຖ້າເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ຈັດສົ່ງໂດຍບຸກຄົນ ຫຼື ຜູ້ສົ່ງເອກະສານ, ໃນວັນທີ່ໄດ້ຈັດສົ່ງ;
- ຂ) ຖ້າສົ່ງຜ່ານແຟັກ, ໃນວັນທີ່ ທີ່ການສົ່ງໄດ້ຮັບໃນຮູບແບບ ຊັດເຈນ;

ເງື່ອນໄຂການທະນາຄານທົ່ວໄປຂອງ ANZ

- ຄ) ຖ້າສິ່ງຜ່ານຈົດໝາຍທຳມະດາ (ຈົດໝາຍທີ່ບໍ່ໄດ້ ຍັງຍືນ ຫຼື ລົງທະບຽນ), ໃນວັນທຳການທີ່ 5 (ໄປຍັງທີ່ຢູ່ທີ່ໄດ້ສົ່ງ) ພາຍຫຼັງການສົ່ງ;
- ງ) ຖ້າສິ່ງຜ່ານຈົດໝາຍທີ່ໄດ້ຍັງຍືນ ຫຼື ລົງທະບຽນ (airmail, ຖ້າສົ່ງໄປຕ່າງປະເທດ) ຫຼື ທຽບເທົ່າ (ໄດ້ຮອງຂໍການເຊັນຮັບເອກະສານນຳສົ່ງ), ໃນວັນທີ່ ທີ່ຈົດໝາຍໄດ້ນຳສົ່ງສຳເລັດ ຫຼື ມີຄວາມພະຍາຍາມ ໃນການນຳສົ່ງ; ຫຼື
- ຈ) ຖ້າສິ່ງຜ່ານຈົດໝາຍເອເລັກໂຕຣນິກ, ໃນເວລາທີ່ ສົ່ງໃຫ້ຜູ້ຮັບທີ່ກຽວຂ້ອງນອກຈາກວ່າຜູ້ສົ່ງໄດ້ຮັບ ຂໍ້ຄວາມແຈ້ງຕອບອັດຕະໂນມັດວ່າຈົດໝາຍ ເອເລັກໂຕຣນິກແມ່ນຈັດສົ່ງບໍ່ສຳເລັດ.

13.2 ທຸກການແຈ້ງ ຫຼື ການສື່ສານມາຍັງທະນາຄານຈະຖືວ່າ ມີຜົນສະເພາະຖ້າຫາກມີການລະບຸໃຫ້ຮູ້ວ່າສິ່ງໃຫ້ບຸກຄົນ ຫຼື ພະແນກ ຕາມທີ່ທະນາຄານແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຕາມແຕ່ລະ ໄລຍະ.

14. ກົດໝາຍທີ່ນຳໃຊ້ ແລະ ຂົງເຂດທີ່ນຳໃຊ້

14.1 ກົດໝາຍທີ່ນຳໃຊ້ ແລະ ຂົງເຂດທີ່ນຳໃຊ້. ນອກຈາກລະບຸ ເປັນຢ່າງອື່ນ, ຂໍ້ຕົກລົງແມ່ນຢູ່ພາຍໃຕ້ ແລະ ຖືກຕີຄວາມ ພາຍຕາມກົດໝາຍຂອງຂົງເຂດທີ່ຖືກຄຸ້ມຄອງ. ແຕ່ລະຝ່າຍ ຈະສົ່ງໃຫ້ສານຂອງຂົງເຂດທີ່ຖືກຄຸ້ມຄອງ ແລະ ບັນດາ ສານທີ່ຈຳເປັນຕ້ອງຮັບຮູ້ຈາກສານດັ່ງກ່າວ. ເຖິງແມ່ນວ່າ ຈະລະບຸຕາມຂ້າງເທິງ, ທະນາຄານອາດດຳເນີນການເປັນ ຍັງປະເທດໃດໆທີ່ລູກຄ້າມີຊັບສິນ ຫຼື ບ່ອນທີ່ລູກຄ້າດຳເນີນ ທຸລະກິດ.

14.2 ການຍົກເລີກຂໍ້ຄຸ້ມຄອງ. ລູກຄ້າຍົກເລີກຢ່າງຖາວອນ ຂໍ້ຄຸ້ມຄອງສູງສຸດ ແລະ ຂໍ້ຄຸ້ມຄອງອື່ນທີ່ລູກຄ້າໄດ້ຮັບຈາກ ການດຳເນີນການທາງກົດໝາຍຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດ, ໄດ້ຮັບ ກ່ອນ ຫຼື ຫຼັງຈາກການຕັດສິນ ຫຼື ການດຳເນີນການຕັດສິນ.

14.3 ການບໍລິການດຳເນີນການ. ຖ້າທະນາຄານຮ້ອງຂໍ, ລູກຄ້າ ຈະແຕ່ງຕັ້ງຕົວແທນໃນການດຳເນີນການຖາວອນໃນນາມ ຕົວແທນຂອງລູກຄ້າໃນການຮັບເອົາເອກະສານໃນການ ດຳເນີນຂັ້ນຕອນສານທີ່ຕິດພັນກັບຂໍ້ຕົກລົງ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ ທະນາຄານຊາບເຖິງຂໍ້ ແລະ ທີ່ຢູ່ຕົວແທນ. ຖ້າລູກຄ້າບໍ່ ສາມາດແຕ່ງຕັ້ງຕົວແທນໃນການດຳເນີນການ ແລະ ແຈ້ງ ໃຫ້ທະນາຄານຊາບພາຍໃນ 7 ວັນປະຕິທິນພາຍຫຼັງການ ຮ້ອງຂໍດັ່ງກ່າວ, ທະນາຄານຈະດຳເນີນການລູກຄ້າ ໂດຍເປັນ ລາຍຈ່າຍຂອງລູກຄ້າ:

- ກ) ແຕ່ງຕັ້ງຕົວແທນດຳເນີນການ ສຳລັບ ແລະ ຕາງໜ້າ ລູກຄ້າ ແລະ ທະນາຄານຈະ (ແຕ່ບໍ່ມີພັນທະຜູກ ພັນຕ້ອງ) ແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຊາບເຖິງຂໍ້ ແລະ ທີ່ຢູ່ຂອງ ຕົວແທນດຳເນີນການທີ່ຖືກແຕ່ງຕັ້ງດັ່ງກ່າວ; ຫຼື
- ຂ) ການບໍລິການມີຜົນໂດຍການນຳສົ່ງໂດຍບຸກຄົນ, ໄປສະນີ, ແຟັກ ຫຼື ຈົດໝາຍເອເລັກໂຕຣນິກ ໄປຍັງ ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ລາສຸດຂອງລູກຄ້າທີ່ລູກຄ້າແຈ້ງຕໍ່ທະນາຄານ

