**FAQs**

1. What is Bakong Wallet?

**Answer**: Bakong wallet refers to the account that you created on Bakong Mobile app with your preferred bank and it has 2 currencies (KHR/USD).

1. What is KHQR?

**Answer**: KHQR is a standardization of QR Code that will promote wider use of mobile retail payments in Cambodia. By prescribing a KHQR (1 QR for all), a single KHQR Code can accept payments via different payment service operators (members of KHQR/Bakong).

1. What is the difference between Bakong and KHQR?

**Answer**: Bakong is a service use to transfer from SBILH MB to Wallet or to Others Local Bank and with KHQR, you can directly scan and pay to any banks which is members of KHQR without input account number of receivers.

1. How many customers type of Bakong are there? What is their limits amount?

**Answer**: Please see the table below

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Customer Type** | **Limited Amount** |
| 1 | Basic Customer | ≤ USD 500 and KHR 2,000,000 |
| 2 | Partial KYC | ≤ USD 3,000 and KHR 12,000,000 |
| 3 | Full KYC | ≤ USD 10,000 and KHR 40,000,000 |

1. I have Bakong Wallet but under other banks, can I cash-in/cash-out at SBILH Bank Branches?

**Answer**: Yes, please visit SBILH Bank 5 Branches below:

|  |  |
| --- | --- |
| **Branch** | **Address** |
| Chamkar Mon | Building 118, Street Preah Norodom, Sangkat Tonle Basak, Khan Chamkar Mon |
| Chrouy Changvar | No F06, National Road No 6A, Sangkat Preaek Lieb, Khan Chraoy Chongvar |
| 7 Makara | Building 219, Street128&169, Sangkat Mittapheap, Khan 7 Makara, Phnom Penh |
| Tuol Kork | N 85-86-87-88, Kim II Sung Blvd (289), Sangkat Boeng Kak 2, Khan Tuol Kouk |
| Chbar Ampov (2) | No 25, National Road No 1, Phum Daeum Ampil, Sangkat Chhbar Ampov Ti Muoy, Khan Chbar Ampov |

1. What are the services available on Bakong?

**Answer**: On Bakong, you can conduct financial service as following

* Send and Receive from Bakong Wallet to Bakong Wallet
* Send and Receive from Bakong Wallet to SBILH MB
* Send and Receive from Others Local Banks
* Cash-in/Cash-out from Bakong Wallet
* Make payment by using QR Code
1. I want to increase my Bakong limit from USD 500 to USD 3,000, what should I do?

**Answer**: Please contact to our call center 023 980 888 or you can do it by yourself on Bakong Mobile App following the instruction below:

* Launch the “Bakong” mobile app
* Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
* Go to “Setting”
* Select on “Verify account and raise the limit”
* You will see “Do you want to increase your transaction limit”
* Click on “Yes, please”
* Then confirm “OK”
* The request increase limit is successfully sent
* You request will be review and approve by SBILH Bank in the next day
1. I want to increase my Bakong limit from USD 3,000 to USD 10,000, what should I do?

**Answer**: Yes, you can but please visit our SBILH Bank 5 branches below:

* Chamkar Mon
* Chrouy Chongva
* 7 Makara
* Toul Kork
* Chbar Ompov 2
1. What should I do if I forgot my passcode or recovery QR code?

**Answer**: If you still have access to the app and remember the pin code, you can change your passcode or recovery QR code by yourself by go to “Setting” and “Create new recovery QR code”. If you don’t have access to the forgot the pin code, please visit SBILH Bank 5 branches (Chamkar Mon, Chrouy Chongva, 7 Makara, Toul Kork, Chbar Ompov 2).

## សំណួរចម្លើយ

១. តើអ្វីទៅជាគណនីបាគង?

ចម្លើយ: គណនីបាគងសំដៅលើគណនីដែលអ្នកបានបង្កើតនៅលើកម្មវិធី Bakong Mobile ជាមួយធនាគារដែលអ្នកពេញចិត្ត ហើយមានរូបិយប័ណ្ណ២ប្រភេទ (ដុល្លារនិងរៀល) ។

២. តើអ្វីទៅជា KHQR?

ចម្លើយ: KHQR គឺជាកូដ QR ស្តង់ដារដែលលើកកម្ពស់ការទូទាត់តាមទូរស័ព្ទអោយកាន់តែទូលំទូលាយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ តាមរយៈការប្រើប្រាស់ KHQR តែមួយ (QRមួយ សម្រាប់ការទូទាត់ទាំងអស់) អនុញ្ញាតអោយអ្នកទទួលយកការទូទាត់ពីគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុយ៉ាងច្រើនដែលជាសមាជិករបស់បាគង។

៣. តើបាគងនិង KHQRខុសគ្នាដូចម្តេច?

ចម្លើយ: បាគងគឺជាសេវាកម្មសម្រាប់ផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ ទៅគណនីបាគង ឫទៅកាន់ធនាគារក្នុងស្រុកផ្សេងទៀតដែលជាសមាជិករបស់បាគង ហើយជាមួយនឹងKHQR លោកអ្នកអាចធ្វើការទូទាត់ទៅកាន់ធនាគារផ្សេងទៀតដែលជាសមាជិករបស់KHQR ដោយគ្រាន់តែធ្វើការស្កេន ដោយមិនចាំបាច់បំពេញលេខគណនីអ្នកទទួល។

៤. ៤.តើ​បាគង​មាន​អតិថិជន​ប៉ុន្មាន​ប្រភេទ?តើគណនីបាគងមានចំនួនកំណត់អតិបរិមាប៉ុន្មាន?

ចម្លើយ: សូមមើលតារាងខាងក្រោម

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ល.រ** | **ប្រភេទអតិថិជន** | **ចំនួនកំណត់** |
| ១ | អតិថិជនថ្នាក់ដំបូង (Basic Customer) | ≤ ៥០០ ដុល្លារ និង ២,០០០,០០០រៀល |
| ២ | អតិថិជនថ្នាក់ដំបូង (Partial KYC) | ≤ ៣,០០០ ដុល្លារ និង ១២,០០០,០០០រៀល |
| ៣ | អតិថិជនថ្នាក់ពេញលេញ (Full KYC) | ≤ ១០,០០០ ដុល្លារ និង ៤០,០០០,០០០រៀល |

៥.​ ប្រសិនខ្ញុំមានគណនីបាគងប៉ុន្តែមិនស្ថិតនៅក្រោមធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ តើខ្ញុំអាចធ្វើប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់ឫដកប្រាក់តាមរយៈធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ បានដែរឫទេ?

ចម្លើយ: ប្រតិបត្តិការនេះអាចធ្វើបាន, សូមអញ្ជើញមកកាន់សាខាទាំង៥របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ

|  |  |
| --- | --- |
| **សាខា** | **អាសយដ្ឋាន** |
| ចំការមន | អគារលេខ១១៨ ផ្លូវព្រះនរោត្តម សង្កាត់ទន្លេបាសាក់ ខណ្ឌចំការមន |
| ជ្រោយចង្វារ | ផ្ទះលេខ F ០៦ ផ្លូវជាតិលេខ៦អា សង្កាត់ព្រែកលៀប ខណ្ឌជ្រោយចង្វារ |
| ៧ មករា | អគារលេខ២១៩ ផ្លូវ១២៨ កែង១៦៩ សង្កាត់មិត្តភាព ខណ្ឌ៧មករា |
| ទួលគោក | អគារ៨៥-៨៨ មហាវិថីគីមអ៊ីលស៊ុង (២៨៩) សង្កាត់បឹងកក់ទី ២ ខណ្ឌទួលគោក |
| ច្បារអំពៅ ២ | ផ្ទះលេខ២៥ ផ្លូវជាតិលេខ១ ភូមិដើមអំពិល សង្កាត់ច្បារអំពៅទី១ ខណ្ឌច្បារអំពៅ |

៦.​ តើបាគងមានសេវាកម្មអ្វីខ្លះ?

ចម្លើយ: នៅលើបាគង អ្នកអាចធ្វើសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុដូចខាងក្រោម៖

* ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបាគងទៅគណនីបាគង​
* ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបាគងទៅធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លីហួរ
* ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបាគងទៅធនាគារផ្សេងទៀត
* ដាក់ប្រាក់ ឫ ដកប្រាក់ពីគណនីបាគង
* ធ្វើការទូទាត់ដោយប្រើប្រាស់ QR​កូដ

៧. តើខ្ញុំគួរធ្វើអ្វីខ្លះ ប្រសិនបើខ្ញុំចង់តម្លើងចំនួនកំណត់គណនីបាគងពី ៥០០ដុល្លារ ទៅ ៣,០០០ដុល្លារ?

ចម្លើយ: សូមទាក់ទងមកកាន់យើងខ្ញុំតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទ ០២៣ ៩៨០ ៨៨៨ ឫ លោកអ្នកអាចធ្វើដោយខ្លួនឯងតាមរយៈកម្មវិធីចល័តបាគងតាមការណែនាំខាងក្រោម៖

* បើកកម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លីហួរ លើទូរស័ព្ទដៃរបស់លោកអ្នក
* ចូល ដោយប្រើលេខកូដសម្ងាត់ ឫ ស្កេនដៃនិងមុខ
* ចូលទៅកាន់ “ការកំណត់ផ្សេងៗ”
* ចុចលើ “ស្នើផ្ទៀងផ្ទាត់គណនីនិងតម្លើងទឹកប្រាក់”
* អ្នកនឹងឃើញ “តើអ្នកចង់តម្លើងចំនួនទឹកប្រាក់របស់ប្រតិបត្តិការមែនទេ”
* ចុចលើពាក្យ “យល់ព្រម”
* បញ្ជាក់ដោយចុច “យល់ព្រម”
* ការស្នើសុំបានផ្ញើដោយជោគជ័យ
* ការស្នើសុំរបស់លោកអ្នកនឹងត្រូវបានត្រួតពិនិត្យនិងអនុម័តដោយក្រុមការងារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ នៅថ្ងៃបន្ទាប់

៨. តើខ្ញុំគួរធ្វើអ្វីខ្លះ ប្រសិនបើខ្ញុំចង់តម្លើងចំនួនកំណត់គណនីបាគងពី ៣,០០០ដុល្លារ ទៅ ១០,០០០ដុល្លារ?

ចម្លើយ: សូមអញ្ជើញមកកាន់សាខាទាំង៥របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ

* ចំការមន
* ជ្រោយចង្វារ
* ៧ មករា
* ទួលគោក
* ច្បារអំពៅ ២

៩. តើខ្ញុំគួរធ្វើដូចម្តេច ប្រសិនបើខ្ញុំភ្លេចលេខសម្ងាត់សង្គ្រោះនិងQRសង្គ្រោះរបស់បាគង?

ចម្លើយ: ប្រសិនបើលោកអ្នកអាចចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធីបាគងចល័តលើទូរស័ព្ទដៃនិងនៅចងចាំលេខកូដ៦ខ្ទង់ លោកអ្នកអាចចូលទៅបង្កើតលេខសម្ងាត់សង្គ្រោះនិងQRសង្គ្រោះថ្មីបាន ដោយចូលទៅកាន់ “ការកំណត់ផ្សេងៗ” បន្ទាប់មកចុចលើ“បង្កើតQRថ្មីសម្រាប់សង្រ្គោះគណនី”។​ ប្រសិនបើលោកអ្នកពុំអាចចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធីបាគងចល័តលើទូរស័ព្ទដៃបានទេ សូមអញ្ជើញមកកាន់សាខាទាំង៥របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លីហួរ (ចំការមន ជ្រោយចង្វារ ៧ មករា ទួលគោក ច្បារអំពៅ ២)។