

FAQs

1. What is Bakong Wallet?

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

2. What is KHQR?

Answer: KHQR is a standardization of QR codes that will promote the 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).

3. What is Add Account?

Answer: Add an account is the process of linking your bank account with Bakong Mobile to make it easier for customers to transfer money from the SBI Ly Hour account to Bakong Wallet without using the SBI Mobile Banking Application.

4. What is the difference between the transaction of Bakong and KHQR?

Answer: Bakong is a service for transferring from SBI Ly Hour Mobile Bank to a Bakong account or from a Bakong account to other local banks that are members of the Bakong system by filling in the recipient information. KHQR is a transaction transfer directly scanned and paid to any bank that is a member of KHQR without inputting the receiver account number.

5. What is the maximum amount of Bakong Account per day?

Answer: There are two types of Bakong accounts as follows:

No	Customer Type	Limited Amount
1	Account Unverified	≤ USD 500 and KHR 2,000,000
2	Account Verified	≤ USD 10,000 and KHR 40,000,000

6. I have Bakong Wallet but under other banks, can I cash in/cash out at SBI Ly Hour Bank?

Answer: Customers can make deposit or withdrawal transactions through SBI Ly Hour Bank, just by coming to your nearest SBI Ly Hour Bank branch.

7. What are the services available on Bakong?

Answer: On Bakong, you can conduct financial services as following

- Send and Receive from Bakong Wallet to Bakong Wallet
- Send and Receive from Bakong Wallet to SBI Ly Hour MB.
- Send and Receive from other local Banks.
- Cash-in/Cash-out from Bakong Wallet
- Make payment by using the QR Code

Commented [RD1]: @CHHUO Seamseam please use the full bank name.

Commented [RD2]: @CHHUO Seamseam please change all bank name shortcut to full bank name.

- Add Account

Commented [RD3]: @CHHUO Seamseam should be mentioned what is "Add account" do for?

8. What should I do to make the Bakong account a verified account?

Answer: Customers must visit the 5 branches of SBI Ly Hour Bank as Chamkarmon Branch, Chroy Changvar Branch, 7 Makara Branch, Toul Kork Branch, and Chbar Ampov 2 Branch. or You can set up your Bakong Account verification manually through the Bakong mobile app by following the instructions below:

- Launch the "**Bakong**" mobile app.
- Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
- Tap on "**Profile**"
- Select "**Verify Personal Information**"
- Scan "**NID**"
- Review "**Personal Information**" and click on "**Everything is fine, proceed.**"
- Verify identity.
- Capture "**Face**"
- Photos Verification
- Verification data is being sent to the bank.
- Account verification successfully.

9. What should I do if I forget my passcode or recovery QR code?

Answer: If the customer can still access the Bakong application on the mobile or remember the old password, the customer can go to create a new QR recovery by going to "Settings" and then clicking on "Create new recovery QR Code". If customers are not able to access the Bakong mobile app on their mobile phone, they need to come to all 5 branches of SBI Ly Hour Bank (Chamkarmon Branch, Chroy Changvar Branch, 7 Makara Branch, Toul Kork Branch and Chbar Ampov 2 Branch) to request to create QR Account Account of Bakong.

10. What should I do to "Add SBI Ly Hour Bank Account" with Bakong Wallet?

Answer: To add an SBI Ly Hour bank account with the Bakong Wallet, customers need to do the following:

- Launch the "**Bakong**" mobile app.
- Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
- Click on "**Add account**"
- Select "**SBI Ly Hour Bank**"
- Enter the "**Phone number and PIN Code**" associated with the bank account.
- Enter the "**Verification Code**"
- Enter the "**Account Number**"
- Account added successfully.

11. What should I do to remove a bank account from Bakong Mobile?

Answer: To remove a bank account from the Bakong mobile app, customers need to do the following:

- Launch the "**Bakong**" mobile app.
- Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
- Swipe on "Bank Account" from right to left to see the remove button.
- Tap on "**Remove**"
- **Attention** and Tap on **Remove**
- Account Removed Successfully

12. What should I do to transfer money to the Bakong account?

Answer: To transfer money to the Bakong account, customers can perform the transfer by the following:

1. Through the **Bakong Wallet**:

- Launch the "**Bakong**" mobile app.
- Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
- Select "**SBI Ly Hour Bank Account**"
- Tap on "**Transfer to Bakong Wallet**"
- Enter "**Amount**"
- "**Review**" and "**Confirm**"
- Enter "**Bakong Wallet Password**"
- Transaction Successfully

2. Through the **SBI Ly Hour Mobile App**:

- Launch the "**SBI Ly Hour Bank**" mobile app.
- Log in with valid credentials (PIN or Biometrics)
- Select "**Transfer**"
- Select "**Bakong Wallet**"
- Enter the recipient's Bakong wallet number.
- Choose currency KHR or USD
- Enter the amount and confirm the transaction with your SBILH Mobile App PIN
- Transaction successful

សំណួរចម្លើយ

១. តើអ្វីទៅជាគណនីបាគង?

ចម្លើយ: គណនីបាគង សំដៅលើគណនីដែលអ្នកបានបង្កើតនៅលើកម្មវិធី Bakong Wallet ជាមួយធនាគារដែលអ្នកពេញចិត្ត ហើយមានរូបិយប័ណ្ណ២ប្រភេទ (ដុល្លារ និងរៀល) ។

២. តើអ្វីទៅជា KHQR?

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

៣. តើអ្វីទៅជាបន្ថែមគណនី?

ចម្លើយ: ការបន្ថែមគណនី គឺជាដំណើរការភ្ជាប់គណនីធនាគាររបស់ខ្លួន ជាមួយកម្មវិធីចល័តបាគង ដើម្បីផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់ពីគណនី អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ចូលគណនីបាគងបានដោយមិនចាំបាច់ប្រើប្រាស់ កម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ។

៤. តើប្រតិបត្តិការតាមរយៈបាគង និង KHQR ខុសគ្នាដូចម្តេច?

ចម្លើយ: បាគង គឺជាសេវាកម្មសម្រាប់ផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ទៅគណនីបាគង ឬពីគណនីបាគង ទៅកាន់ធនាគារក្នុងស្រុកផ្សេងទៀតដែលជាសមាជិកប្រព័ន្ធបាគង ដោយត្រូវបំពេញនូវព័ត៌មានរបស់អ្នកទទួល។ KHQR គឺជាការធ្វើប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់ទៅកាន់ធនាគារផ្សេងទៀតដែលជាសមាជិកប្រព័ន្ធបាគង ដោយគ្រាន់តែធ្វើការស្កេន KHQR របស់អ្នកទទួលដោយមិនចាំបាច់បំពេញលេខគណនី។

៥. តើគណនីបាគងមានចំនួនកំណត់អតិបរិមាប៉ុន្មានក្នុងមួយថ្ងៃ?

ចម្លើយ: ចំនួនកំណត់អតិបរិមាក្នុងមួយថ្ងៃរបស់គណនីបាគងមាន ២ប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

ល.រ	ប្រភេទគណនីបាគង	ចំនួនកំណត់
១	គណនីមិនទាន់បានបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណ (Account Unverified)	≤ ៥០០ ដុល្លារ និង ២,០០០,០០០រៀល

២	គណនីបានបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណ (Account Verified)	≤ ១០,០០០ ដុល្លារ និង ៤០,០០០,០០០ រៀល
---	--	-------------------------------------

៦. ប្រសិនបើមានគណនីបានបញ្ជាក់ប៉ុន្តែមិនស្ថិតនៅក្រោមធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ តើខ្ញុំអាចធ្វើប្រតិបត្តិការ ដាក់ប្រាក់ ឬដកប្រាក់តាមរយៈធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ បានដែរឬទេ?

ចម្លើយ: អតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់ ឬដកប្រាក់តាមរយៈធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ បាន, ដោយ គ្រាន់តែអញ្ជើញមកកាន់សាខារបស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត។

៧. តើបានមានសេវាកម្មអ្វីខ្លះ?

ចម្លើយ: នៅលើកម្មវិធីចល័តបាន អ្នកអាចធ្វើសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុដូចខាងក្រោម៖

- ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបានទៅគណនីបាន
- ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបានទៅធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ
- ផ្ញើនិងទទួលប្រាក់ពីគណនីបានទៅធនាគារផ្សេងទៀតដែលជាសមាជិកបាន
- ដាក់ប្រាក់ ឬដកប្រាក់ពីគណនីបាន
- ធ្វើការទូទាត់ដោយប្រើប្រាស់ KHQR កូដ
- ធ្វើការបន្ថែមគណនីធនាគារ

៨. តើខ្ញុំគួរធ្វើអ្វីខ្លះ ដើម្បីធ្វើអោយគណនីបានក្លាយជាគណនីបានបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណ?

ចម្លើយ: អតិថិជនត្រូវអញ្ជើញមកកាន់សាខាទាំង៥ របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វូ ដូចជា៖ សាខាចំការ មន សាខាជ្រោយចង្វារ សាខាព័ក រា សាខាទួលគោក និងសាខាច្បារអំពៅ ២។ ឬលោកអ្នកអាចធ្វើការ បញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណគណនីបានដោយខ្លួនឯងតាមរយៈកម្មវិធីចល័តបានតាមការណែនាំខាងក្រោម៖

- បើកកម្មវិធីធនាគារចល័តបាន លើទូរស័ព្ទដៃរបស់លោកអ្នក
- ចូល ដោយប្រើពាក្យសម្ងាត់ ឬ ស្កេនដៃនិងមុខ
- ចូលទៅកាន់ “ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន”
- ចុចលើ “ផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន”
- ស្កេន “អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ”
- ចុចលើពាក្យ “គ្រប់យ៉ាងមានភាពត្រឹមត្រូវ” បន្តទៅមុខទៀត
- ចុចលើពាក្យ “បន្តការផ្ទៀងផ្ទាត់”
- ស្កេន “មុខ” តាមលក្ខខណ្ឌ

- ចុចលើពាក្យ “គ្រប់យ៉ាងមានភាពត្រឹមត្រូវ។បន្តទៅមុខទៀត”
- ការស្នើសុំរបស់លោកអ្នកនឹងត្រូវបានផ្ញើទៅកាន់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ
- ការស្នើសុំរបស់លោកអ្នកបានជោគជ័យ

៩. តើខ្ញុំគួរធ្វើដូចម្តេច ប្រសិនបើខ្ញុំភ្លេចពាក្យសម្ងាត់សង្គ្រោះ និងQRសង្គ្រោះគណនីរបស់បាតង?

ចម្លើយ: ប្រសិនបើអតិថិជននៅអាចចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធីលើកតាមលើទូរស័ព្ទបាន ឬចាំពាក្យសម្ងាត់ចាស់ អតិថិជនអាចចូលទៅបង្កើត QRសង្គ្រោះថ្មីបាន ដោយចូលទៅកាន់ “ការកំណត់ផ្សេងៗ” បន្ទាប់មកចុចលើ “បង្កើតQRថ្មីសម្រាប់សង្គ្រោះគណនី”។ ប្រសិនបើអតិថិជនពុំអាចចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធីលើកតាម លើទូរស័ព្ទបានទេ អតិថិជនត្រូវអញ្ជើញមកកាន់សាខាទាំង៥ របស់ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ (សាខាចំការមន សាខាជ្រោយចង្វារ សាខា ព័កកា សាខាទួលគោក និងសាខាច្បារអំពៅ ២) ដើម្បីស្នើសុំបង្កើតQRសង្គ្រោះគណនីរបស់បាតង។

១០. តើខ្ញុំគួរធ្វើដូចម្តេច ដើម្បីបន្ថែមគណនីធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ជាមួយកម្មវិធីលើកតាម?

ចម្លើយ: ដើម្បីបន្ថែមគណនីធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ ជាមួយកម្មវិធីលើកតាម អតិថិជនត្រូវធ្វើដូចខាងក្រោម៖

- បើកកម្មវិធីលើកតាម លើទូរស័ព្ទដែលរបស់លោកអ្នក
- ចូល ដោយប្រើពាក្យសម្ងាត់
- ចុចលើបូកុង “បន្ថែមគណនី”
- ជ្រើសរើស “ធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្វរ”
- បញ្ចូល “លេខទូរស័ព្ទ និងលេខកូដសម្ងាត់” ដែលភ្ជាប់ជាមួយគណនីធនាគារ
- បញ្ចូលលេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់
- បញ្ចូលលេខគណនីធនាគារ
- គណនីបានបន្ថែមដោយជោគជ័យ

១១. តើខ្ញុំគួរធ្វើដូចម្តេច ដើម្បីលុបគណនីធនាគារពីកម្មវិធីលើកតាម?

ចម្លើយ: ដើម្បីលុបគណនីធនាគារពីកម្មវិធីលើកតាម អតិថិជនត្រូវធ្វើដូចខាងក្រោម៖

- បើកកម្មវិធីលើកតាម លើទូរស័ព្ទដែលរបស់លោកអ្នក
- ចូល ដោយប្រើពាក្យសម្ងាត់
- ចុចអូសលើ “គណនីធនាគារ” ពីស្តាំទៅឆ្វេង ដើម្បីឃើញបូកុង “លុប”
- ចុចលើបូកុង “លុប”
- បញ្ជាក់ និង “លុប” គណនី

- ការលុបគណនីបានដោយជោគជ័យ

១២. តើខ្ញុំគួរធ្វើដូចម្តេច ដើម្បីធ្វើប្រាក់ទៅក្នុងគណនីបាតង?

ចម្លើយ: ដើម្បីធ្វើប្រាក់ទៅក្នុងគណនីបាតង អតិថិជនអាចធ្វើការផ្ញើបាន២របៀបដូចខាងក្រោម៖

១. តាមរយៈកម្មវិធីបាតងចល័ត៖

- បើកកម្មវិធីចល័តបាតង លើទូរស័ព្ទដៃរបស់លោកអ្នក
- ចូល ដោយប្រើពាក្យសម្ងាត់
- ចុចលើបូកុង “គណនីធនាគារ អេស ប៊ី អាយ លី ហ្គេ”
- ចុចលើបូកុង “ផ្ញើប្រាក់ទៅគណនីបាតង”
- បញ្ចូល “ចំនួនទឹកប្រាក់”
- បញ្ជាក់ព័ត៌មានប្រតិបត្តិការ
- បញ្ចូល “ពាក្យសម្ងាត់បាតង”
- ប្រតិបត្តិការជោគជ័យ

២. តាមរយៈកម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្គេ៖

- បើកកម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្គេ លើទូរស័ព្ទដៃរបស់លោកអ្នក
- ចូល ដោយប្រើលេខកូដសម្ងាត់ ឬ ស្តេនដេនិងមុខ
- ចុចលើបូកុង “ផ្ញើប្រាក់”
- ជ្រើសរើស “គណនីបាតង”
- បញ្ចូលលេខគណនីបាតងរបស់អ្នកទទួល
- ជ្រើសរើសរូបិយប័ណ្ណ (ដុល្លារ ឬ រៀល)
- បញ្ចូលចំនួនទឹកប្រាក់ និង បញ្ជាក់ប្រតិបត្តិការដោយប្រើកូដសម្ងាត់កម្មវិធីធនាគារចល័ត អេស ប៊ី អាយ លី ហ្គេ របស់អ្នក។
- ប្រតិបត្តិការជោគជ័យ