



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច
Royal University of Law and Economics



របាយការណ៍ស្រាវជ្រាវបញ្ចប់ការសិក្សា

ការប្រើប្រាស់ម៉ូធានម៉ែងយីងរបស់ធនាគារហ្វីលីព

ស្រាវជ្រាវដោយ៖

និស្សិតឈ្មោះ **យាង ច័ន្ទវឌ្ឍន**

សាស្ត្រចារ្យណែនាំ៖

បណ្ឌិត **ព្រំ ទេវី**

ថ្នាក់ **បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់គុណវិបាក**

ឯកទេសហិរញ្ញវត្ថុ ជំនាន់ទី ២១ ជំហាន ០២

ឆ្នាំចូលសិក្សា ២០២៤

ឆ្នាំប្រគល់របាយការណ៍ ២០២៥

អារម្ភកថា

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះយើងសង្កេតឃើញថា វិស័យធនាគារ គឺជាវិស័យមួយដែលជួយជម្រុញ និងអភិវឌ្ឍន៍នូវសេដ្ឋកិច្ចជាតិ។ ការរួមចំណែកនៅក្នុងវិស័យធនាគារនេះ បានជួយលើកម្ពស់កម្រិតជីវភាពរបស់ប្រជាជនទូទៅឲ្យមានភាពល្អប្រសើរឡើងមួយកម្រិតទៀត តាមរយៈប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារមានដូចជា សេវាប្រាក់បញ្ញើ កម្ចីទូទាត់ និងសេវាផ្ទេរប្រាក់ជាដើម ។ ហើយជាពិសេសផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន យើងបានសង្កេតឃើញថាបច្ចុប្បន្ននេះបច្ចេកវិទ្យាមានការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំងនៅក្នុងគ្រប់វិស័យនានាក៏ដូចជានៅក្នុងវិស័យធនាគារផងដែរ។ ការរីកចម្រើនផ្នែកបច្ចេកវិទ្យា បានជម្រុញឲ្យធនាគារធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពនូវសេវាកម្មរបស់ខ្លួនកាន់តែច្រើនជាងមុន ហើយអតិថិជនកាន់តែមានភាពងាយស្រួលនៅក្នុងការប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មរបស់ធនាគារ។ ភាពរីកចម្រើននូវបច្ចេកវិទ្យាធនាគារបានធ្វើឲ្យអតិថិជនមានជំរើសជាច្រើននៅក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ធនាគារ ដោយមិនចាំបាច់ទៅធ្វើប្រតិបត្តិការនៅធនាគារដោយផ្ទាល់ឡើយ ។ អាស្រ័យហេតុនេះហើយទើបនាងខ្ញុំជ្រើសរើសប្រធានបទមួយគឺ ការប្រើប្រាស់ម៉ូបាល់ប៊ែងយីង របស់ធនាគារ ហ្វីលីព មកធ្វើការចងក្រងជារបាយការណ៍ក្នុងកិច្ចការស្រាវជ្រាវបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ជំនាន់ទី២១ ជំហានទី២។

នាងខ្ញុំសង្ឃឹមថា របាយការណ៍ស្រាវជ្រាវនេះនឹងផ្តល់ជាអត្ថប្រយោជន៍ដល់អ្នកអានទាំងឡាយដែលមានបំណងចង់ធ្វើការសិក្សាស្វែងយល់បន្ថែមពីការប្រើប្រាស់ ម៉ូបាល់ប៊ែងយីង ។ ហើយនាងខ្ញុំក៏សូមអភ័យទោស ផងដែរពីសំណាក់ អ្នកគ្រូ លោកគ្រូ សាស្ត្រាចារ្យ និងមិត្តអ្នកអានទាំងអស់ចំពោះ រាល់កំហុសឆ្គងទាំងឡាយ ដែលកើតមានឡើងដោយអចេតនាក្នុងរបាយការណ៍សិក្សាមួយនេះ ។ នាងខ្ញុំរីករាយរងចាំទទួលនូវការរិះគន់ និងកែលំអក្នុងន័យស្ថាបនា ដើម្បីក្នុងគោលបំណងចូលរួមអភិវឌ្ឍន៍ស្នាដៃនេះឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ **យាង ច័ន្ទវឌ្ឍន** ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ធុរកិច្ច ឯកទេសហិរញ្ញវត្ថុ ជំនាន់២១ ជំហាន ២ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពប្រណិបត្តិដោយសេចក្តី កត់ត្រាធម៌ និងសូមថ្លែងអំណរគុណដ៏ជ្រាលជ្រៅចំពោះ៖

- លោកអ្នកមានគុណទាំងពីរ គឺលោកឪពុក អ្នកម្តាយដែលបានផ្តល់កំណើត ព្រមទាំងចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា អប់រំទូន្មាន ប្រៀនប្រដៅកូនប្រកបដោយព្រហ្មវិហារធម៌ និងឧបត្ថម្ភគ្រប់បែបយ៉ាង តាំងពីកុមារភាពរហូត ដល់បានបញ្ចប់ថ្នាក់ក្រោយបរិញ្ញាបត្រ ដែលរូបលោកទាំងពីរបានជម្នះនូវរាល់ឧបសគ្គ ដោយមិនគិតពីការ នឿយហត់។
- ឯកឧត្តម បណ្ឌិតសាកលវិទ្យាធិការ លោកសាកលវិទ្យាការង លោក លោកស្រីព្រឹទ្ធបុរស និងលោក លោកស្រី សាស្ត្រាចារ្យគ្រប់មុខវិជ្ជា នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ទាំង អស់ ដែលបានខិតខំប្រឹងប្រែងទាំងកម្លាំងកាយ និងកម្លាំងចិត្តក្នុងការបង្ហាត់បង្រៀន ណែនាំផ្តល់ ដំបូន្មាន និងចំណេះដឹងគ្រប់បែបយ៉ាងអស់រយៈពេលកន្លងមកនេះ។
- ជាពិសេស បណ្ឌិត ព្រំ ទេវី ដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការបង្ហាត់បង្ហាញ ណែនាំតម្រង់ ទិស ផ្តល់យោលបល់ និងដំបូន្មានល្អៗរហូតស្នាដៃមួយនេះសម្រេចបានជោគជ័យ។
- សាស្ត្រាចារ្យ និងវៀមច្បង ដែលបានបន្សល់ទុកឯកសារ និងចងក្រងជាសៀវភៅទ្រឹស្តី ក៏ដូចជា សៀវភៅ ស្រាវជ្រាវ ទុកសម្រាប់ជាឯកសារដល់យើងខ្ញុំក្នុងការសរសេរបាយការណ៍មួយនេះ។

ជាទីបញ្ចប់ នាងខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅ និងសូមអធ្យាស្រ័យរាល់កំហុសទាំងឡាយ ហើយ នាងខ្ញុំសូមជូនពរឲ្យលោកអ្នកមានគុណទាំងអស់ សូមមានសុខភាពល្អ និងទទួលនូវភាពជោគជ័យគ្រប់ភារកិច្ច ការងារទាំងអស់។

មាតិកា

សេចក្តីផ្តើម	1
១ លំនាំបញ្ជីនៃការស្រាវជ្រាវ	1
២ ចំណោទបញ្ជីនៃការស្រាវជ្រាវ	1
៣. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	2
៤. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	2
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ	3
៦. របបសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ	3
ជំពូកទី១	4
ការរំលឹកផ្នែកទ្រឹស្តី.....	4
១.១ និយមន័យ	4
១.២ អត្ថប្រយោជន៍នៃ Mobile app	4
១.៣ គុណវិបត្តិនៃ Mobile app.....	5
ជំពូកទី២	7
ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី	7
២.១ ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី.....	7
២.២ ទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី.....	8
២.២.១ អេស័យដ្ឋាន និងទីតាំងរបស់ធនាគារ	8
២.២.២ សាខារបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី	8
២.៣ ស្ថាប័នសហការរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី	9
២.៣.១ បេសកកម្ម	9
២.៣.២ ចក្ខុវិស័យ.....	9

២.២.៣ របបសម្ព័ន្ធអនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី.....	12
ជំពូកទី៣.....	13
ផលិតផល និងសេវាកម្មម៉ូធាលប៊ែរយីងរបស់អនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី.....	13
៣.១ លក្ខណៈខាងក្រៅ ដំណើរការ និង នីតិវិធី.....	13
៣.១.១ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី ម៉ូធាលប៊ែរយីង.....	13
៣.២ តើបុគ្គលិកអនាគារគួរតែមានលក្ខណៈសម្បត្តិដូចម្តេចខ្លះ ?	20
សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	23
ការផ្តល់អនុសាសន៍	23
គន្ថនិទ្ទេស	25

សេចក្តីផ្តើម

១ លំនាំបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ យើងសង្កេតឃើញថាបច្ចេកវិទ្យាមានការរីកចម្រើនគួរឲ្យកត់សម្គាល់ទន្ទឹមនឹងនេះ វាក៏បានជះឥទ្ធិពលទៅលើគ្រប់វិស័យ រួមទាំងជីវភាពរស់នៅរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទូទៅផងដែរ។ ជាក់ស្តែង ការរីកចម្រើននៃបច្ចេកវិទ្យាថ្មីនេះបានជួយសម្រួលយ៉ាងច្រើនដល់សេវាកម្ម និងដំណើរការរបស់ស្ថាប័នទាំងអស់។ ក្នុងនោះដែរ យើងក៏សង្កេតឃើញថា វិស័យធនាគារដែលជាមធ្យោបាយនៃការទូទាត់តាមរយៈសេវាអេឡិចត្រូនិកបានរីកលូតលាស់ និងមានការរីកចម្រើនជាបន្តបន្ទាប់ឥតឈប់ឈរ។ ដោយសារតែការរីកដុះដាលយ៉ាងខ្លាំងលើវិស័យមួយនេះហើយ ទើបបង្កឲ្យមានលក្ខណៈប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងទីផ្សារកាន់តែច្រើនឡើងៗ ដែលជាកត្តាធ្វើឲ្យគ្រប់ធនាគារទាំងអស់ខិតខំបង្កើតនូវផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗគ្នា ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន។ លើសពីនេះទៅទៀត ធនាគារបានបណ្តុះបណ្តាលសមត្ថភាពបុគ្គលិក ដើម្បីបង្កើនគុណភាពលើការបំពេញសេវាកម្មជូនអតិថិជនក៏ដូចជាសម្រួលក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។

ការបម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជន ជាកត្តាមួយដែលជួយបង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងអង្គភាពទាំងអស់នៃវិស័យធនាគារ ដែលអាចធ្វើឲ្យប្រតិបត្តិការនៅក្នុងអង្គភាពមានភាពរហ័ស ទាន់ចិត្ត និងធ្វើឲ្យអតិថិជនមានការជឿជាក់ព្រមទាំងផ្តល់សេចក្តីទុកចិត្តទៅលើអង្គភាពនោះដែរ។ ហេតុនេះហើយ បានជាធនាគារនីមួយៗបង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការគ្រប់គ្រងគុណភាពនៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ខ្លួន តាមរយៈការបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹង សមត្ថភាព និងបទពិសោធន៍ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនភ្លាមៗ។

តាមរយៈការពិពណ៌នាខាងលើនេះបានបង្ហាញថា ការបម្រើសេវាកម្មឌីជីថលជូនអតិថិជនពិតជាមានសារៈសំខាន់ និងផ្តល់សារៈប្រយោជន៍យ៉ាងខ្លាំងដល់វិស័យធនាគារ ព្រមទាំងជំរុញឲ្យសេដ្ឋកិច្ចក្នុងប្រទេសកាន់តែមានភាពរីកចម្រើន។ អាស្រ័យហេតុនេះហើយ ទើបនាងខ្ញុំជ្រើសរើសយកប្រធានបទ **ការប្រើប្រាស់ ម៉ូបាលប៊ែងយីង របស់ធនាគារ ហ្វីលីព** ដើម្បីយកមកធ្វើការស្រាវជ្រាវ។

២ ចំណោទបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ

នាងខ្ញុំ សម្រេចចិត្តធ្វើការស្រាវជ្រាវលើផ្នែកសេវាកម្ម និងការប្រើប្រាស់ផលិតផល ម៉ូបាលប៊ែងយីង ដែលផ្តោតសំខាន់ទៅលើការប្រើប្រាស់សេវាកម្មឌីជីថលជូនអតិថិជនរបស់ធនាគារ ដោយសង្កេតឃើញពីសក្តានុពល និងភាពលេចធ្លោផ្នែកសេវាម៉ូបាលប៊ែងយីងក្នុងចំណោមស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុនានាក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ លើសពីនេះទៅទៀត នាងខ្ញុំក៏ចង់សិក្សាចំណុចមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

-តើអ្វីទៅជាម៉ូបាលប៊ែងយីង?

-តើម៉ូបាលប៊ែងយីងរបស់ធនាគារហ្វីលីពមានមុខងារសំខាន់ៗអ្វីខ្លះ?

-តើបុគ្គលិកធនាគារគួរតែមានលក្ខណៈសម្បត្តិដូចម្តេចខ្លះ?

៣. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

សារៈប្រយោជន៍ដែលបានពីការសិក្សាមួយនេះរួមមាន៖

ក .ចំពោះនិស្សិតស្រាវជ្រាវ៖

- ទទួលបានបទពិសោធន៍ថ្មីមួយក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីងរបស់ធនាគារ
- ទទួលបានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងផលិតផល និងសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីងរបស់ធនាគារ
- ទទួលបានការចែករំលែកចំណេះដឹងផ្សេងៗតាមរយៈប្រព័ន្ធខ្លីជីថលរបស់ធនាគារ
- ស្វែងយល់ពីដំណើរការ និងប្រតិបត្តិការដែលមាននៅក្នុងកម្មវិធីហ្វីលីព ម៉ូបាល់ប៊ែងយីង
- បន្សល់នូវឯកសារសម្រាប់និស្សិតជំនាន់ក្រោយ។

ខ.ចំពោះនិស្សិតជំនាន់ក្រោយ៖

- ទទួលបានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីង
- ទទួលបានឯកសារដើម្បីធ្វើការស្រាវជ្រាវទាក់ទងនឹងសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីង
- ទទួលបាននូវបទពិសោធន៍ក្នុងការសរសេរកិច្ចការស្រាវជ្រាវតាមរយៈឯកសារដែលបានបន្សល់ទុក។

គ.ចំពោះអង្គភាព៖

- ទទួលបាននូវអនុសាសន៍ និងមតិរបស់អតិថិជនចំពោះការប្រើប្រាស់សេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីង ដើម្បីជួយកែលម្អឲ្យកាន់តែល្អប្រសើរនៅក្នុងអង្គភាពរបស់ខ្លួន
- ឆ្លុះបញ្ចាំងនូវចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនចំពោះការបម្រើសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីងជូនអតិថិជន ដែលអង្គភាពមិនបានចាប់អារម្មណ៍ និងផ្ដោតលើ
- អាចជួយពង្រីកដល់ការបម្រើសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីងជូនអតិថិជនឲ្យកាន់តែល្អប្រសើរ។

៤. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវរបស់នាងខ្ញុំរួមមានដូចជា៖

- សិក្សាពីស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់សេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីង
- សិក្សាទៅលើអត្ថប្រយោជន៍នៃសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីង
- សិក្សាពីដំណើរការ និងប្រតិបត្តិការដែលមាននៅក្នុងកម្មវិធីហ្វីលីព ម៉ូបាល់ប៊ែងយីង

៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

វិធីសាស្ត្រ ដែលនាងខ្ញុំយកមកសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលទិន្នន័យសម្រាប់សរសេរបាយការណ៍សិក្សា មួយនេះគឺ ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data)

- ឯកសារយោងពីអង្គភាពស្រាវជ្រាវឯកសារផ្សេងៗដែលជាប់ទាក់ទង និងប្រធានបទនៅបណ្ណាល័យ
- គេហទំព័ររបស់ធនាគារហ្វីលីពីន
- ស្រាវជ្រាវតាមរយៈអ៊ីនធឺណេត។

៦. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

ក្នុងរបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវនេះ ត្រូវបានធ្វើឡើងតាមរចនាសម្ព័ន្ធដូចខាងក្រោម៖

- សេចក្តីផ្តើម៖ លំនាំបញ្ហា ចំណោទបញ្ហា គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ វិធីសាស្ត្រក្នុងការស្រាវជ្រាវ និងរចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ។
- ជំពូកទី១៖ ការរំលឹកទ្រឹស្តី
- ជំពូកទី២៖ ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ហ្វីលីពីន ការិយាល័យកណ្តាល
- ជំពូកទី៣៖ ផលិតផល សេវាកម្មមូលបត្រប្រើប្រាស់ និងលក្ខណៈសម្បត្តិបុគ្គលិកធនាគារគួរតែមាន
- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

ជំពូកទី១ **ការរំលឹកផ្នែកទ្រឹស្តី**

១.១ និយមន័យ

សេវាកម្ម Mobile app គឺជាសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយធនាគារ ឬស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងទៀត ដែលអនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនរបស់ខ្លួនធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុពីចម្ងាយដោយប្រើឧបករណ៍ចល័តដូចជាស្នាតហ្វូន ឬ ថេប្លេត។ សេវាកម្ម Mobile app មិនដូចជាសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិតផ្សេងទៀតនោះទេ ដែលប្រើ software ដែលជាធម្មតាផ្តល់ដោយស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុ។ ធនាគារចល័ត (Mobile app) ជាធម្មតាអាចប្រើប្រាស់បានក្នុងពេល 24/7 ម៉ោង។ ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុមួយចំនួនមានការរឹតបន្តឹងលើគណនីដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បានតាមរយៈធនាគារចល័ត (Mobile app) ក៏ដូចជាដែនកំណត់លើចំនួនទឹកប្រាក់ដែលអាចធ្វើប្រតិបត្តិការបាន។ សេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទ គឺអាស្រ័យលើភាពមានសេវាអ៊ីនធឺណិត ឬការតភ្ជាប់ទិន្នន័យទៅឧបករណ៍ចល័ត។¹

សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត Internet Banking ដែលត្រូវបានគេស្គាល់ថាជាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត អនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុតាមរយៈគេហទំព័រ ឬ កម្មវិធីទូរស័ព្ទរបស់ធនាគារ ជាជាងទៅសាខាជាក់ស្តែង។ នេះរួមបញ្ចូលទាំងកិច្ចការដូចជា ពិនិត្យសមតុល្យគណនី ផ្ទេរប្រាក់ បង់វិក្កយបត្រ និងគ្រប់គ្រងគណនីអនឡាញ។

KHQR គឺជាប្រព័ន្ធកូដ QR ស្តង់ដារមួយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលអាចឱ្យអតិថិជនធ្វើការទូទាត់ និងផ្ទេរប្រាក់ដោយប្រើកម្មវិធីធនាគារចល័ត ឬ e-wallet apps របស់ពួកគេនៅតាមហាង និងស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗ។ វាជួយសម្រួលដំណើរការទូទាត់ដោយប្រើកូដ QR តែមួយសម្រាប់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដោយមិនគិតពីអ្នកផ្តល់សេវាបង់ប្រាក់ឡើយ។

១.២ អត្ថប្រយោជន៍នៃ Mobile app

Mobile app មានអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនដូចជា៖

- ការចូលប្រើប្រាស់ 24/7៖ អ្នកអាចចូលប្រើគណនីធនាគាររបស់អ្នកបានគ្រប់ពេលវេលា គ្រប់ទីកន្លែងដែលមានប្រយោជន៍ជាពិសេសសម្រាប់ការត្រួតពិនិត្យសមតុល្យ ផ្ទេរប្រាក់ ឬបង់វិក្កយបត្រក្រៅម៉ោងធនាគារធម្មតា។

¹ [Mobile banking - Wikipedia](#) ដកស្រង់ ថ្ងៃច័ន្ទ២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥

- ភាពងាយស្រួល៖ មិនចាំបាច់ទៅសាខាធនាគារទេ អ្នកអាចធ្វើអ្វីៗគ្រប់យ៉ាងចាប់ពីការទូទាត់ប្រាក់ រហូតដល់ការដាក់ពាក្យកម្ចី និងសូម្បីតែដាក់មូលប្បទានប័ត្រដោយប្រើកម្មវិធីធនាគារចល័ត។
- ការផ្ទេរប្រាក់ភ្លាមៗ៖ អ្នកអាចផ្ទេរប្រាក់បានយ៉ាងរហ័សរវាងគណនី ឬទៅកាន់អ្នកផ្សេងទៀត ជាញឹកញាប់ក្នុងពេលវេលាជាក់ស្តែង ដោយមិនចាំបាច់រង់ចាំម៉ោងធ្វើការ ឬទៅកាន់ម៉ាស៊ីន ATM នោះទេ។
- មុខងារសុវត្ថិភាព៖ កម្មវិធីធនាគារចល័តភាគច្រើនផ្តល់នូវវិធានការសុវត្ថិភាពកម្រិតខ្ពស់ ដូចជាការផ្ទៀងផ្ទាត់កត្តាពីរ ស្នាមម្រាមដៃ ឬការសម្គាល់ផ្ទៃមុខ និងការអ៊ិនត្រីប ដើម្បីរក្សាគណនីរបស់អ្នកឱ្យមានសុវត្ថិភាព។
- ការជូនដំណឹង៖ អ្នកអាចទទួលបានការដាស់តឿនសម្រាប់សកម្មភាពផ្សេងៗ ដូចជាសមតុល្យទាប ប្រតិបត្តិការធំ ឬការរំលឹកអំពីការទូទាត់វិក្កយបត្រ ដែលជួយអ្នកឱ្យស្ថិតនៅលើផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នក។
- ការទូទាត់វិក្កយបត្រងាយស្រួល៖ កម្មវិធីរបស់ធនាគារចល័តអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកបង់វិក្កយបត្រដោយផ្ទាល់ រៀបចំការទូទាត់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ និងថែមទាំងកំណត់កាលវិភាគទូទាត់នាពេលអនាគត ដែលធ្វើឱ្យកាន់តែងាយស្រួលក្នុងការជៀសវាងបង់ថ្លៃសេវាយ៉ឹត។
- ការដាក់សាច់ប្រាក់ (តាមម៉ាស៊ីនអេធីអឹម)៖ ធនាគារមួយចំនួនអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកដាក់សាច់ប្រាក់ទៅក្នុងគណនីរបស់អ្នកតាមរយៈម៉ាស៊ីនអេធីអឹម ដែលបានតភ្ជាប់ដោយមិនចាំបាច់ទៅសាខា។
- ការសន្សំពេលវេលា៖ ជាមួយនឹងអ្វីៗគ្រប់យ៉ាងនៅចុងម្រាមដៃរបស់អ្នក សន្សំសំចៃពេលវេលាលើកិច្ចការផ្សេងៗ ដូចជាការទៅធនាគារ ការឈរតម្រង់ជួរ ឬស្វែងរកម៉ាស៊ីន ATM នៅក្បែរនោះ។²

១.៣ គុណវិបត្តិនៃ Mobile app

ខណៈពេលដែលកម្មវិធីធនាគារចល័តផ្តល់នូវអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើន វាក៏មានគុណវិបត្តិមួយចំនួនដែលត្រូវពិចារណាផងដែរ៖

- ហានិភ័យសុវត្ថិភាព៖ ខណៈពេលដែលកម្មវិធីធនាគារចល័តប្រើការអ៊ិនត្រីប និងមុខងារសុវត្ថិភាពផ្សេងទៀត ពួកគេនៅតែងាយរងគ្រោះចំពោះការគំរាមកំហែងតាមអ៊ីនធឺណិត ដូចជាការលួចចូល ការវាយប្រហារដោយបន្លំ ឬមេរោគ ជាពិសេសប្រសិនបើទូរស័ព្ទមិនត្រូវបានការពារឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់។
- បញ្ហាបច្ចេកទេស៖ កម្មវិធីអាចជួបប្រទះបញ្ហា កំហុស ឬការគាំង ដែលអាចធ្វើឱ្យពិបាកក្នុងការចូលប្រើគណនីរបស់អ្នក ឬបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការ។ លើសពីនេះទៀត ប្រសិនបើកម្មវិធីបិទសម្រាប់ការរំចាត់ អ្នកអាចនឹងបាត់បង់សិទ្ធិចូលប្រើសេវាកម្មធនាគារជាបណ្តោះអាសន្ន។

² <https://navi.com/blog/mobile-banking/> ដកស្រង់ ថ្ងៃច័ន្ទ២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥

- លក្ខណៈពិសេសមានកំណត់៖ កម្មវិធីធនាគារចល័តមួយចំនួនអាចនឹងមិនផ្តល់នូវលក្ខណៈពិសេសទាំងអស់ដែលអ្នកនឹងរកឃើញនៅធនាគារប្រវត្តិ ដូចជាសេវាអតិថិជនទល់មុខ ប្រតិបត្តិការមួយចំនួន ឬសេវាធនាគារស្មុគស្មាញ។
- ភាពអាស្រ័យឧបករណ៍៖ អ្នកត្រូវការស្មាតហ្វូន និងការតភ្ជាប់អ៊ីនធឺណិតដែលមានស្ថេរភាព ដើម្បីចូលប្រើសេវាធនាគារចល័ត។ ប្រសិនបើទូរស័ព្ទរបស់អ្នកបាត់ ត្រូវបានលួច ឬខូច ឬប្រសិនបើអ្នកមិនមានអ៊ីនធឺណិតទេ អ្នកអាចនឹងមិនអាចគ្រប់គ្រងគណនីរបស់អ្នកបានទេ។
- ការព្រួយបារម្ភអំពីឯកជនភាព៖ កម្មវិធីធនាគារចល័តអាចប្រមូលទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួន ដែលអាចបង្កើនការព្រួយបារម្ភអំពីឯកជនភាព ប្រសិនបើអ្នកអនុវត្តការគ្រប់គ្រងទិន្នន័យរបស់កម្មវិធីមិនមានសុវត្ថិភាពឬតម្លាភាព។
- ការប្រើប្រាស់ថ្មី និងទិន្នន័យ៖ ការប្រើប្រាស់ឥតឈប់ឈរនៃកម្មវិធីធនាគារចល័តអាចធ្វើឲ្យទូរស័ព្ទរបស់អ្នកអស់ថ្ម និងប្រើប្រាស់ទិន្នន័យរបស់អ្នក ជាពិសេសប្រសិនបើអ្នកចូលប្រើគណនីរបស់អ្នកញឹកញាប់ ឬប្រើទិន្នន័យចល័តជំនួសឱ្យ Wi-Fi ។
- ហានិភ័យនៃការក្លែងបន្លំ៖ មានហានិភ័យនៃការក្លែងបន្លំ ប្រសិនបើទូរស័ព្ទរបស់អ្នកបាត់ ឬត្រូវបានគេលួច ជាពិសេសប្រសិនបើអ្នកមិនមានវិធានការសុវត្ថិភាពត្រឹមត្រូវដូចជាពាក្យសម្ងាត់ កូដ PIN ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់។
- ការចូលប្រើប្រាស់មានកំណត់ចំពោះសេវាកម្មមួយចំនួន៖ សម្រាប់តម្រូវការធនាគារដ៏ស្មុគស្មាញ ដូចជាការជូនដំណឹងឯកសារ ការពិគ្រោះយោបល់ដោយផ្ទាល់ ឬការផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិ អ្នកប្រហែលជានៅតែត្រូវទៅមើលសាខាធនាគារជាក់ស្តែង។
- កំហុសអ្នកប្រើប្រាស់៖ អ្នកប្រើប្រាស់មួយចំនួនអាចនឹងមានកំហុសនៅពេលរុករកកម្មវិធី ដូចជាការបញ្ចូលព័ត៌មានលម្អិតគណនីមិនត្រឹមត្រូវ ឬធ្វើប្រតិបត្តិការដោយអចេតនា។ បើគ្មានការណែនាំត្រឹមត្រូវនេះអាចនាំឱ្យមានបញ្ហាដូចជាការបាត់បង់ហិរញ្ញវត្ថុ ឬការទូទាត់យឺតយ៉ាវ។

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី

២.១ ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី

ធនាគារ ហ្វីលីព ភីអិលស៊ី គឺជាផ្នែកមួយនៃ Phillip Capital ដែលមានការិយាល័យនៅក្នុងប្រទេសសិង្ហបុរី ហើយបានបង្កើតឡើងតាំងពីឆ្នាំ 1975 ។ Phillip Capital គ្រប មាននៅលើបណ្តាប្រទេសចំនួន 15 ដែលរួមមាន អូស្ត្រាលី កម្ពុជា ចិន (រួមបញ្ចូលហុងកុង) អេស្ប៉ាញ ឥណ្ឌា ឥណ្ឌូនេស៊ី ជប៉ុន ម៉ាឡេស៊ី សិង្ហបុរី ថៃ តួកគី ចក្រភព អង់គ្លេស អាវ៉ាប៊ូមី សហរដ្ឋអាមេរិក និងវៀតណាម។ Phillip Capital គ្រប ផ្តល់ជូននូវផលិតផលប្រកបដោយភាព ច្នៃប្រឌិត ដែលមានគុណភាព និងសេវាកម្មទៅកាន់បុគ្គល អតិថិជនដែលមាន ទ្រព្យធនខ្ពស់ សាជីវកម្ម និងអតិថិជននៅតាមស្ថាប័ននានា។ ទាំងនេះ រួមបញ្ចូលទាំងការជួញដូរមូលបត្រ ប័ណ្ណនាពេលអនាគត ការប្តូររូបិយវត្ថុ មូល បត្របំណុល លោហៈ និងទំនិញដ៏មានតម្លៃ កិច្ចសន្យា ការផ្លាស់ប្តូរ មូលនិធិជួញដូរ ការគ្រប់គ្រងមូលនិធិ ការ គ្រប់គ្រងគណនី ការធ្វើផែនការ ធានារ៉ាប់រង ផែនការសន្សំទៀងទាត់ ការស្រាវជ្រាវ ការវិនិយោគ ការផ្តល់ ហិរញ្ញប្បទានទុន និងប្រឹក្សាយោបល់លើទ្រព្យសម្បត្តិ។ បណ្តាញក្រុមហ៊ុន Phillip Capital គ្រប បានរីកចម្រើនលើសកលលោក ដែលជាក្រុមហ៊ុនហិរញ្ញវត្ថុអាស៊ីរួមបញ្ចូលគ្នា មានបុគ្គលិកច្រើនជាង 5,000នាក់ និងអតិថិជនច្រើនជាង 1 លាននាក់ នៅទូទាំងពិភពលោក ហើយទ្រព្យសម្បត្តិស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងលើស 50 ពាន់លានដុល្លារ អាមេរិក និងមូលនិធិរបស់ម្ចាស់ភាគហ៊ុនលើសពី 1.5 ពាន់លានដុល្លារ អាមេរិក។ Phillip Capital គ្រប បានឈានជើងចូលក្នុងប្រទេសកម្ពុជាជាលើកដំបូង ក្នុងឆ្នាំ2009 ក្នុងការវិនិយោគលើគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ First Finance និងបន្ទាប់មកជាមួយគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ក្រេឌីត ក្នុងឆ្នាំ2012 និង ធនាគារ ហ្វីលីព ក្នុងឆ្នាំ2014 ពេលដែលក្រុមហ៊ុនទិញធនាគារ ហាំង ឌីប៊ី អេស និងប្តូរឈ្មោះជាធនាគារ ហ្វីលីព។ មុខងារក្នុងនាមជាអ្នកផ្តល់ដំណោះស្រាយសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ ដ៏សំខាន់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាត្រូវបានពង្រីកបន្ថែមជាមួយនឹងការបន្ថែមនូវក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង Phillip Life Assurance (Cambodia) Plc, Phillip General Insurance (Cambodia) Plc និងក្រុមហ៊ុនPhillip Trustee (Cambodia) Co., Ltd។ ធនាគារ ហ្វីលីព បច្ចុប្បន្នមានជាង 70សាខា នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ហើយធនាគារមានគម្រោងពង្រីកវត្តមាន នៅទូទាំងប្រទេសនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។³

³ https://phillipbank.com.kh/wp-content/uploads/2024/07/Annual-Report-2023_EN.pdf ដកស្រង់ថ្ងៃច័ន្ទ០១ខែមេសា ២០២៥

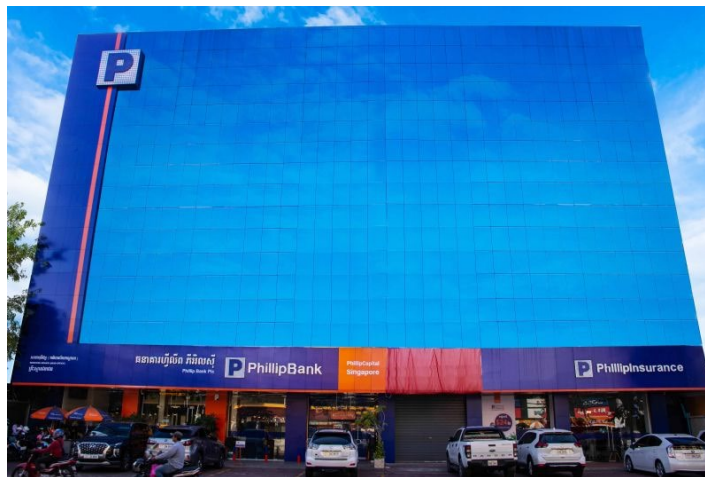
២.២ ទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារ ហ្វីលីប ភីអិលស៊ី

២.២.១ អាសយដ្ឋាន និងទីតាំងរបស់ធនាគារ

អាសយដ្ឋាន ៖ #២៧DEFG មហាវិថី ព្រះមុនីវង្ស ភូមិ៦ សង្កាត់ស្រះចក ខណ្ឌដូនពេញ, រាជធានីភ្នំពេញ
Call (24/7): (៨៥៥) ៨៦ ៩៣០ ០០០ / ៨៩ ៩៨៩ ៨១៨ / ៨៨ ៤៦៥ ៩៩៩៩

Email us: info@phillipbank.com.kh

រូបភាពទី១៖ ទីតាំងរបស់ទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារហ្វីលីប



ប្រភព: <https://kh.linkedin.com/company/phillipbankplc>

២.២.២ សាខារបស់ធនាគារ ហ្វីលីប ភីអិលស៊ី

មុនីវង្ស	តាខ្មៅ	ស្វាយរៀង	ព្រៃឈរ
ការិយាល័យកណ្តាល	ព្រែកតាម៉ាក់	ព្រះសីហនុ	ជើងព្រៃ
នរោត្តម	ច្បារមន	ដូនកែវ	កំពង់ត្រាច
បឹងកេងកង	ស្វាយអន្ទរ	ប៉ោយប៉ែត	ច្បារមន
ម៉ៅសេទុង	ព្រៃវែង	ក្រគរ	គងពិសី
កម្ពុជាក្រោម	កំប៉ងមា	ពោធិ៍សាត់	កោះធំ
ច្បារអំពៅ	កំពង់ត្របែក	មេមត់	សិរីសោភ័ណ
មានជ័យ	បាវិត	រមាសហែក	ព្រៃនប់
ស្ទឹងមានជ័យ	បានលុង	កំពង់ចាម	កំពត
ទួលគោក	រតនមណ្ឌល	កំពង់ឆ្នាំង	ស្អាង
កំបូល	មោងឫស្សី	កំរៀង	បាទី
ទឹកថ្លា	ស្ទឹង		

២.៣ ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារហ្វីលីព ភីអិលស៊ី

Phillip Capital បានរីកចម្រើនលើសកលលោក ដែលជាក្រុមហ៊ុនហិរញ្ញវត្ថុអាស៊ី និងមានបុគ្គលិកជាង 5,000នាក់ និងអតិថិជនច្រើនជាងមួយលាននាក់នៅទូទាំងពិភពលោក និងទ្រព្យសម្បត្តិនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងលើសពី 50ពាន់លានដុល្លារអាមេរិក និងមូលនិធិរបស់ម្ចាស់ភាគហ៊ុននៅក្នុងលើសពី 1.5ពាន់លានដុល្លារអាមេរិក។

រូបភាពទី២៖ និមិត្តសញ្ញារបស់ធនាគារហ្វីលីព



ប្រភព: <https://www.phillipbank.com.kh>

២.៣.១ បេសកកម្ម

ផ្តល់ជូននូវដំណោះស្រាយហិរញ្ញវត្ថុ ដែលប្រកបដោយភាពងាយស្រួល ច្នៃប្រឌិត និងទំនុកចិត្តដោយ ប្រើប្រាស់នូវបច្ចេកវិទ្យាទំនើបៗ រួមជាមួយនឹងកិច្ចសហការដ៏ល្អរវាងបុគ្គលិករបស់យើង ជាមួយដៃគូពាណិជ្ជកម្ម និងអតិថិជន ដើម្បីសុខុមាលភាពផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចរបស់គ្រួសារនៅ តាមសហគមន៍ ជនបទ និង ទីក្រុងប្រកបដោយនិរន្តរភាព។

២.៣.២ ចក្ខុវិស័យ

- ផ្តល់ភាពពេញចិត្តដល់អតិថិជន
- កសាងធនធានមនុស្ស
- ចូលរួមចំណែកកសាងសហគមន៍

ទស្សនៈរបស់ក្រុមហ៊ុន

យើងជឿថា មនុស្សម្នាក់ៗមានលក្ខណៈពិសេស អំណោយទាន និងទេពកោសល្យខុសគ្នារៀងៗខ្លួន។ ដូច្នេះហើយមនុស្សម្នាក់ៗមានកាតព្វកិច្ចក្នុងការអភិវឌ្ឍខ្លួនឯងឱ្យអស់ពីសមត្ថភាពដែលក្រុមហ៊ុនហ្វីលីព កាពីតាល់នឹងប្រើប្រាស់ឱកាសនេះ ដើម្បីប្រែក្លាយទៅជាការបណ្តុះបណ្តាល សេវាកម្ម និងទំនួលខុសត្រូវ។

ក្រុមសីលធម៌របស់យើង គឺជាត្រីវិស័យដែលកំណត់ពីសកម្មភាពរបស់យើង។

ក្រុមសីលធម៌របស់យើង

- មនុស្សម្នាក់ៗមានលក្ខណៈពិសេស និងសក្តានុពលខ្លាំងរៀងៗខ្លួន។
- វាគឺជាទំនួលខុសត្រូវរបស់ក្រុមហ៊ុន ហ្វីលីព កាពីតាល់ ក្នុងការជួយបុគ្គលិកម្នាក់ៗឱ្យសម្រេចបាននូវសក្តានុពលខ្ពស់បំផុតរបស់ពួកគេ ដោយផ្តល់ឱកាសក្នុងការបណ្តុះបណ្តាល សេវាកម្ម និងទំនួលខុសត្រូវ។
- យើងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសុចរិតភាពក្នុងការប្រព្រឹត្តរបស់យើង។ ភាពស្មោះត្រង់ គឺជាការនិយាយការពិត ឯសុចរិតភាពគឺជាការបំពេញការពិត។
- យើងជឿជាក់លើប្រព័ន្ធផ្តល់រង្វាន់ ដែលការផ្តល់នឹងប្រព្រឹត្តទៅបន្ទាប់ពីការងារត្រូវបានបញ្ចប់ដោយជោគជ័យតែប៉ុណ្ណោះ។
- យើងចូលចិត្តបង្កើតទំនាក់ទំនងរយៈពេលវែង ហើយយកចិត្តទុកដាក់លើអតិថិជនរបស់យើង ជាជាងការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម ដើម្បីធានាថាអតិថិជនរបស់យើងតែងតែសំខាន់បំផុត។
- យើងជាអ្នកជួយ និងបម្រើគ្នាទៅវិញទៅមកចំពោះគ្រួសារ សហគមន៍ និងបរិស្ថាននៅជុំវិញខ្លួនយើង។
- យើងប្រកបតែអាជីវកម្មដែលនឹងផ្តល់ផលចំណេញដល់គ្នាទៅវិញទៅមក។

គោលនយោបាយ និងការអនុវត្តសម្រាប់អភិបាលកិច្ចក្រុមហ៊ុន

ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃធនាគារ Phillip (ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល) ប្តេជ្ញាចិត្តគោរពទៅនឹងគោលការណ៍នៃអភិបាលកិច្ចកិច្ចក្រុមហ៊ុន និងត្រួតពិនិត្យលើរាល់តម្រូវការ និងការអនុវត្តន៍អភិបាលកិច្ចរបស់ក្រុមហ៊ុន ។ ទំនួលខុសត្រូវរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរួមមាន ៖

- ត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានទៅលើប្រតិបត្តិការធ្វើអាជីវកម្មរបស់ធនាគារ
- ដាក់ចេញនូវទិសដៅ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអាជីវកម្ម និងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់ធនាគារសម្រាប់អនុវត្ត
- ពិនិត្យឡើងវិញ និងធានារាល់ផែនការសកម្មភាព ដែលបានអនុវត្តដោយ គណៈគ្រប់គ្រងដើម្បីសម្រេចបានតាមយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលដៅអាជីវកម្មដែលកំណត់ដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- កំណត់អត្តសញ្ញាណហានិភ័យចម្បង ដែលធនាគារអាចនឹងប្រឈម និងធានានូវរាល់ការអនុវត្តទៅលើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងហានិភ័យទាំងនោះទាន់ពេលវេលា ។

- ពិនិត្យលើសុច្ឆន្ទៈនិយមភាព និងភាពគ្រប់គ្រាន់នៃប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងព័ត៌មានរបស់ធនាគារដែលមានប្រព័ន្ធអនុលោមច្បាប់ វិន័យ និងគោលការណ៍ណែនាំរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា។

សមាសភាពរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ធនាគារត្រូវបានដឹកនាំ និងគ្រប់គ្រងដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងសមាជិកដែលពេញលេញដោយបទពិសោធន៍ទូលំទូលាយក្នុងវិស័យធនាគារពាណិជ្ជ និងធនាគារវិនិយោគ ក៏ដូចជាចំណេះដឹងផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច។ គិតត្រឹមថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២៣ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលមាន អភិបាលប្រឹក្សាចំនួន០៧រូប ដែល ០១រូបជាប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ០២ រូបជាអភិបាលប្រឹក្សាមិនឯករាជ្យ(ប្រតិបត្តិកម្ម) និង ០៤រូប ជាអភិបាលឯករាជ្យ (មិនប្រតិបត្តិកម្ម)។ មុខងាររបស់អភិបាលប្រតិបត្តិ និងអភិបាលមិនប្រតិបត្តិ ត្រូវបានបែងចែកដាច់ដោយឡែកពីគ្នា។ អភិបាលប្រឹក្សា(មិនប្រតិបត្តិ) មានតួនាទីបំពេញជំនាញ និងបទពិសោធន៍ និងជួយបង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយរបស់ធនាគារ ជាមួយនិងអភិបាលប្រតិបត្តិដើម្បីពិនិត្យ និងធានាតុល្យភាពថា ធនាគារដំណើរក្នុងក្រុមខណ្ឌអភិបាលកិច្ចត្រឹមត្រូវស្របតាមប្រព័ន្ធ និងការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុងដែលបានដាក់ឱ្យអនុវត្ត។ អភិបាលកិច្ចទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់ការសម្រេចចិត្តប្រតិបត្តិ និងការអនុវត្តសកម្មភាពយុទ្ធសាស្ត្ររបស់ធនាគារ។ អភិបាលប្រឹក្សាឯករាជ្យនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ជាអ្នកផ្តល់នូវការវិនិច្ឆ័យឯករាជ្យ និងចូលរួមក្នុងដំណើរការនីតិវិធីនៃការសម្រេចចិត្តរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលបានទទួលស្គាល់សមាសភាពនៃក្រុមប្រឹក្សាភិបាលអណត្តិថ្មី សម្រាប់ឆ្នាំ២០២៣-២០២៥ នៅក្នុងកំឡុងពេលកិច្ចប្រជុំក្រុមប្រឹក្សានាខែធ្នូ ឆ្នាំ២០២២ ហើយធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាបានអនុម័ត និងទទួលស្គាល់ចំពោះបទពិសោធន៍ពាក់ព័ន្ធនឹងមុខងាររៀងៗខ្លួន របស់សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ សមាសភាព នៃក្រុមប្រឹក្សាភិបាលឆ្លុះបញ្ចាំងពីការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ដើម្បីរក្សានូវតុល្យភាពនៃហិរញ្ញវត្ថុ និងការគ្រប់គ្រងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដើម្បីធានាឱ្យបាននូវការដឹកនាំ និងការគ្រប់គ្រងធនាគារឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល បានបង្កើតគណៈកម្មាធិការចំនួន០៤ ដើម្បីជំនួយដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងការគ្រប់គ្រងអាជីវកម្មនិងបំពេញភារកិច្ចតាមតួនាទីរបស់ខ្លួន។ តួនាទីនិងក្របខណ្ឌនៃគណៈកម្មាធិការក៏ដូចជាសិទ្ធិអំណាចផ្តល់ដោយក្រុមប្រឹក្សាដល់គណៈកម្មាធិការទាំងនេះត្រូវបានកំណត់យ៉ាងជាក់លាក់ដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ គណៈកម្មាធិការទាំង០៤ មាន៖

- គណៈកម្មាធិការសេវាកម្ម
- គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងហានិភ័យ
- គណៈកម្មាធិការតែងតាំងនិងវាយតម្លៃ
- គណៈកម្មាធិការព័ត៌មានវិទ្យា។

ដំណើរការនៃការតែងតាំងក្រុមប្រឹក្សាភិបាល បេក្ខជនឈរឈ្មោះទាំងអស់សម្រាប់តែងតាំងចូលក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលជាដំបូងត្រូវឆ្លងកាត់ការវាយតម្លៃដោយគណៈកម្មាធិការតែងតាំង និងវាយតម្លៃ ហើយគណៈកម្មាធិការនេះនឹងដាក់សំណើទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នឹងធ្វើការសម្រេចចិត្តជាផ្លូវការក្នុងការតែងតាំងបេក្ខជននោះធ្វើជាសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ នៅពេលវាយតម្លៃ បេក្ខជនឈរឈ្មោះសម្រាប់តែងតាំងក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលគឺទាមទារនូវលក្ខខណ្ឌពិចារណាមួយចំនួនដូចជាគុណភាព ជំនាញនិងបទពិសោធន៍ ភាពសាកសម និងសមត្ថភាពប្រកួតប្រជែងជាមូលដ្ឋាន ដែលទាមទារឲ្យមានសម្រាប់មុខតំណែង និងតុល្យភាពក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។

២.២.៣ របបសម្ព័ន្ធធនាគារ ហ្វីលីពីន ភីអិលស៊ី

១ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

លោក LIM HUA MIN	ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
លោក PAUL GWEE CHOON GUAN	អភិបាលឯករាជ្យ
លោក KOH YONG GUAN	អភិបាលឯករាជ្យ
លោកស្រី SEAH YEN GOON	អភិបាលឯករាជ្យ
លោក ONG TEONG HOON	អភិបាល
លោក ប៊ែន ចិន្តា	អភិបាលឯករាជ្យ

២ គណៈគ្រប់គ្រង

លោក ចាន់ ម៉ាច	អភិបាល និងអគ្គនាយក
លោក LEE YOUNG MAN (MARK)	សមាជិកគណៈគ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់
លោក ស្រី សុខចាន់ធារ៉ា	នាយិកាប្រតិបត្តិ ហិរញ្ញវត្ថុ
លោកស្រី ស្រីន ស្រីនាង	នាយិកានៃអគ្គនាយកដ្ឋានរតនាភិបាល
លោកស្រី LILY SABRINA	នាយិកាប្រតិបត្តិ ធនធានមនុស្ស
លោកស្រី ម៉ៅ សុឃៀន	នាយិកាប្រតិបត្តិកាត និងប្រតិបត្តិការអេឡិចត្រូនិក
លោក សុខ គឹមឆាយ	នាយកប្រតិបត្តិ ឌីជីថល
លោក ប៊ុន សុភក្រ្តា	នាយកប្រតិបត្តិ ឥណទាន
លោក VINCENT YAP TONG YIN	នាយកប្រតិបត្តិ អភិវឌ្ឍន៍អាជីវកម្ម
លោក HASHIM ALKAFF SYED	នាយកប្រតិបត្តិ ប្រព័ន្ធធនាគារអេឡិចត្រូនិក
លោក ម៉ិច វណ្ណៈ	នាយក នាយកដ្ឋានព័ត៌មានវិទ្យា
លោក វ៉ុ វណ្ណារ៉ា	នាយកប្រតិបត្តិ ឥណទានអាជីវកម្មខ្នាតតូចមធ្យម និងគ្រប់គ្រងសាខាថ្នាក់ខេត្ត

ជំពូកទី៣

ផលិតផល និងសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងកម្មវិធីរបស់ធនាគារ ហ្វីលីប ភីអិលស៊ី

៣.១ លក្ខណៈខាងក្រៅ ដំណើរការ និង នីតិវិធី

៣.១.១ ហ្វីលីប ភីអិលស៊ី ម៉ូបាល់ប៊ែងកម្មវិធី

ក. ភាពទំនើប និងសុវត្ថិភាពខ្ពស់

- ❖ Phillip Mobile អនុញ្ញាតឱ្យអ្នកគ្រប់គ្រងលុយរបស់អ្នកដោយគ្រាន់តែប៉ះចុងម្រាមដៃរបស់អ្នកគ្រប់ពេលវេលា គ្រប់ទីកន្លែង 24/7
- ❖ អ្នកអាចចុះឈ្មោះ Phillip Mobile ដោយទាញយកពី App Store (iOS) ឬ Play Store (Android)។

ខ. មុខងារចុងក្រោយបំផុតនៅលើកម្មវិធី

- រូបរាងថ្មី
- ការរៀបចំប្រតិបត្តិការ ៖ សមស្របទៅតាមការងារប្រចាំថ្ងៃ
- បញ្ជាក់ប្រតិបត្តិការ ៖ តាមរយៈការស្តុកមុខ ឬម្រាមដៃ
- ការពង្រឹងប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាព ៖ ការការពារទិន្នន័យរបស់លោកអ្នកពីការ

លួច ឬចូលប្រើប្រាស់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត

- ដំណើរការនៃកម្មវិធី ៖ កាន់តែរហ័ស និងងាយស្រួល

រូបភាពទី៣៖ រូបរាងថ្មីរបស់ម៉ូបាល់ប៊ែងកម្មវិធី



ប្រភព: <https://www.phillipbank.com.kh/digital-banking/>

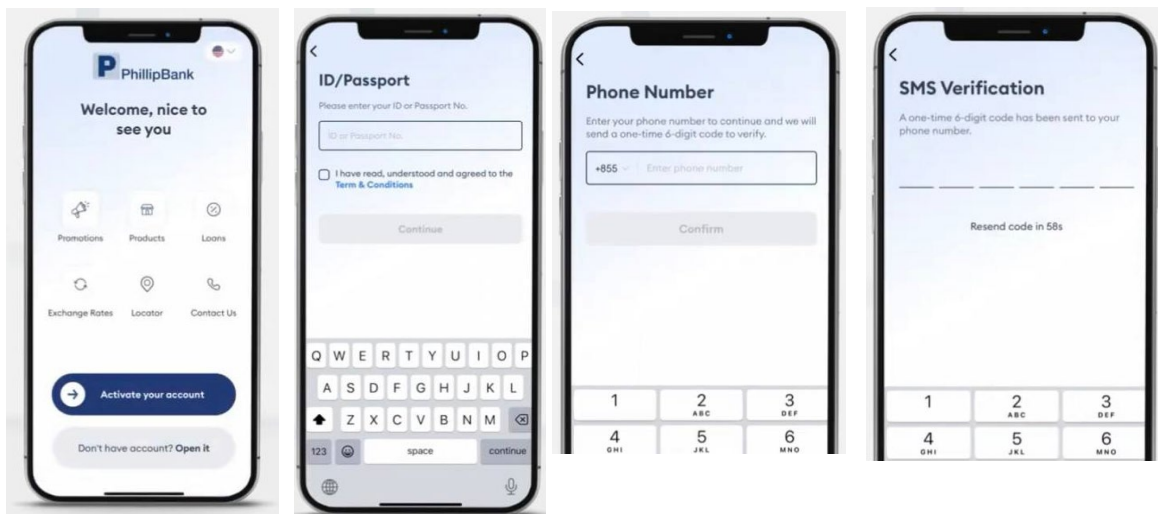
គ. វិធីតម្លើងកម្មវិធី និងរបៀបបង្កើតគណនីហ្វីលីប

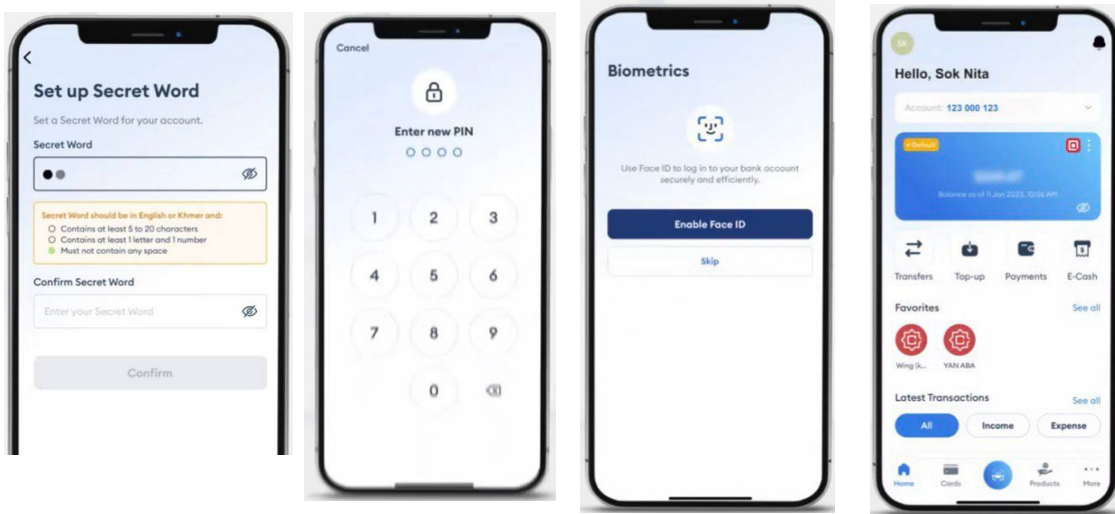
1. ទាញយក និងដំឡើង៖ ស្វែងរកកម្មវិធី "Phillip Mobile" នៅក្នុង App Store (ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ iPhone) ឬ Google Play Store (ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ Android) ។

2. ចុះឈ្មោះ៖ បើកកម្មវិធីហើយធ្វើតាមការណែនាំនៅលើអេក្រង់ ដើម្បីចុះឈ្មោះគណនីថ្មី។ យើងត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់លេខទូរស័ព្ទរបស់អ្នកដែលជាជំហានដំបូង។ អ្នកអាចនឹងត្រូវបានតម្រូវឱ្យស្ដេចអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតឆ្លងដែនរបស់អ្នក ហើយថតរូប Selfie សម្រាប់គោលបំណងកំណត់អត្តសញ្ញាណ។ អ្នកទំនងជាត្រូវដំឡើងលេខសម្គាល់ការចូលរបស់អ្នកប្រើ និងពាក្យសម្ងាត់ ហើយអ្នកអាចត្រូវបានសួរឱ្យជ្រើសរើសសំណួរ និងចម្លើយសុវត្ថិភាព។ កម្មវិធីមួយចំនួនក៏អាចជំរុញឱ្យអ្នកបង្កើតលេខសម្ងាត់សម្រាប់កម្មវិធីខ្លួនឯង ក៏ដូចជាបង្កើតពាក្យសម្ងាត់សម្រាប់ធនាគារអនឡាញផងដែរ។ អាន និងទទួលយកលក្ខខណ្ឌនៃកម្មវិធី។ អ្នកប្រហែលជាត្រូវបញ្ជាក់អាសយដ្ឋានអ៊ីមែលរបស់អ្នក។

3. ការចុះឈ្មោះពេញលេញ៖ អនុវត្តតាមជំហានដែលនៅសល់នៅលើកម្មវិធី ដើម្បីបញ្ចប់ការចុះឈ្មោះរបស់អ្នកដែលអាចរួមបញ្ចូលការបញ្ចូលព័ត៌មានលម្អិតគណនីធនាគាររបស់អ្នក ឬព័ត៌មានដែលត្រូវការផ្សេងទៀតណាមួយ។ អ្នកអាចទទួលបាន OTP (ពាក្យសម្ងាត់តែម្តង) តាមរយៈសារ SMS ដើម្បីផ្ទៀងផ្ទាត់គណនីរបស់អ្នក។ នៅពេលដែលអ្នកបានបញ្ចប់គ្រប់ជំហានដែលត្រូវការនោះ កម្មវិធី Phillip Mobile របស់អ្នកត្រូវបានតំឡើង និងរួចរាល់ក្នុងការប្រើប្រាស់។

រូបភាពទី៤៖ វិធីតម្លើងកម្មវិធី





ប្រភព: <https://www.phillipbank.com.kh/digital-banking/mobile-banking/>

ឃ. គន្លឹះសុវត្ថិភាព

ធនាគារ ហ្វីលីព តែងតែផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសុវត្ថិភាពតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ និងបន្តក្រើនរំលឹកដល់អតិថិជនទាំងអស់ឲ្យមានការប្រុងប្រយ័ត្នចំពោះការគំរាមកំហែងសន្តិសុខតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត ដើម្បីធានាបាននូវបទពិសោធន៍ធនាគារប្រកបដោយសុវត្ថិភាព។ ធនាគារ ហ្វីលីព បានផ្តល់ជូននូវគន្លឹះសុវត្ថិភាពសំខាន់ៗមួយចំនួន ដើម្បីឲ្យលោកអ្នកអាចកាត់បន្ថយបញ្ហាប្រឈម ឬការគំរាមកំហែងទាំងនោះក៏ដូចជាទទួលបាននូវបទពិសោធន៍សេវាកម្មធនាគារដែលមានសុវត្ថិភាពជាងមុន។ ធនាគារ ហ្វីលីព បានជម្រាបជូនថា ធនាគារនឹងមិនធ្វើការទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ឬចាត់តាំងនរណាម្នាក់តំណាងឲ្យធនាគារ តាមរយៈអ៊ីម៉ែល សារ SMS ឬទូរស័ព្ទ ដើម្បីប្រមូលព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជនដូចជាព័ត៌មានគណនីធនាគារ កាតអេធីអិម អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឈ្មោះប្រើប្រាស់ ពាក្យសម្ងាត់ លេខកូដ OTP និងលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) ឡើយ។ សូមប្រុងប្រយ័ត្ននិងជៀសវាងចែករំលែកព័ត៌មានទាំងនោះទៅកាន់អ្នកដទៃ។

ង. កម្មវិធីធនាគារចល័ត (Mobile Banking)

1. ទាញយកកម្មវិធីពីប្រភពច្បាស់លាស់៖ ទាញយកតែកម្មវិធីធនាគារចល័ត Phillip Mobile និងកម្មវិធីទូរសព្ទផ្សេងៗ ពីប្រភពដែលអាចទុកចិត្តបាន (App Store Play Store ឬ App Gallery)។

2. តាមដានរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការ៖ ពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការធនាគារនិងរបាយការណ៍គណនីរបស់អ្នកជាប្រចាំ។
3. តាមដានសារជូនដំណឹង៖ ពិនិត្យមើលរាល់សារជូនដំណឹងសម្រាប់ ប្រតិបត្តិការណាមួយនៅលើកម្មវិធី ធនាគារចល័ត។
4. រាយការណ៍ពេលឧបករណ៍ប្រើប្រាស់បានបាត់ ឬត្រូវបានលួច៖ រាយការណ៍ទៅធនាគារភ្លាមៗ ប្រសិនបើទូរសព្ទចល័តរបស់អ្នកបានបាត់ ឬត្រូវបានគេលួច ដើម្បីផ្អាកដំណើរការចូលប្រើប្រាស់គណនីធនាគាររបស់អ្នក។
5. ជៀសវាងប្រើប្រាស់ Wi-Fi សាធារណៈ៖ ជៀសវាងការប្រើប្រាស់ Wi-Fi សាធារណៈសម្រាប់ប្រតិបត្តិការតាមកម្មវិធីធនាគារចល័ត ។
6. ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកម្មវិធី៖ ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព ប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការទូរសព្ទ និងកម្មវិធីធនាគាររបស់អ្នកឲ្យបានទៀងទាត់។
7. រក្សាសុវត្ថិភាពឧបករណ៍ប្រើប្រាស់៖ ដើម្បីសុវត្ថិភាពទូរសព្ទចល័ត អ្នកត្រូវកំណត់លេខកូដសម្ងាត់ (PIN) ឬមុខងារស្តោនម្រាមដៃ ឬមុខ ដើម្បីចូលប្រើប្រាស់។
8. មុខងារកំណត់សិទ្ធិប្រើប្រាស់៖ ប្រសិនបើអ្នករកឃើញសកម្មភាពគួរឲ្យសង្ស័យណាមួយនៅលើ កម្មវិធីធនាគារចល័ត អ្នកអាចបិទដំណើរការចូលប្រើប្រាស់ ជាមួយនឹងមុខងារកំណត់សិទ្ធិប្រើប្រាស់ “e-Banking Access” នៅក្នុងកម្មវិធីធនាគារចល័តរបស់អ្នក។

ច.សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត (Internet Banking)

1. ពាក្យសម្ងាត់ដែលមានប្រសិទ្ធភាព៖ កំណត់ពាក្យសម្ងាត់ដែលមានប្រសិទ្ធភាព ដែលអ្នកដទៃ ឬកម្មវិធីកុំព្យូទ័រមិនអាចទាយដឹងសម្រាប់គណនីធនាគារអនឡាញរបស់អ្នក។
2. បណ្តាញអ៊ីនធឺណិតដែលមានសុវត្ថិភាព៖ ជៀសវាងការចូលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត តាមបណ្តាញWi-Fiសាធារណៈដែលមិនមានសុវត្ថិភាព។
3. ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពឧបករណ៍៖ ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការកុំព្យូទ័រ ឬទូរសព្ទចល័តឲ្យបានទៀងទាត់។
4. ប្រុងប្រយ័ត្នការកេងបន្លំ៖ ប្រុងប្រយ័ត្នចំពោះការប៉ុនប៉ងបន្លំ ឬបោកប្រាស់ឲ្យធ្វើនូវទិន្នន័យ ឬទាញយកកម្មវិធីដែលបណ្តាលឲ្យមានបញ្ហានៅលើកុំព្យូទ័រ។ សូមកុំចែករំលែកព័ត៌មានសម្ងាត់នៃគណនីធនាគាររបស់អ្នក ទៅកាន់អ្នកដទៃ។
5. រក្សាសុវត្ថិភាពប្រើប្រាស់៖ ជៀសវាងការធ្វើប្រតិបត្តិការលើកុំព្យូទ័រសាធារណៈ ឬនៅតាមទីសាធារណៈណា ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកដទៃក្នុងការលួចមើលព័ត៌មានផ្សេងៗនៅលើអេក្រង់កុំព្យូទ័ររបស់អ្នក។
6. តាមដានសកម្មភាពគណនី៖ ពិនិត្យមើលសកម្មភាពគណនីរបស់អ្នកឲ្យបានទៀងទាត់ ពិសេសប្រតិបត្តិការណា

ដែលមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ។

7. **ប្រើប្រាស់កម្មវិធីកំចាត់មេធាវី៖** ដំឡើងកម្មវិធីកំចាត់មេធាវីដែលអាចទុកចិត្តបាន និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពឲ្យបានទៀងទាត់នៅលើឧបករណ៍ប្រើប្រាស់របស់អ្នក។
8. **ជៀសវាងចុចលើតំណភ្ជាប់ដែលគួរឲ្យសង្ស័យ៖** ជៀសវាងការចុចលើតំណភ្ជាប់ដែលគួរឲ្យសង្ស័យ ឬទាញយកឯកសារភ្ជាប់ដែលមិនមានប្រភពច្បាស់លាស់។
9. **ចាកចេញពីកម្មវិធី៖** ចាកចេញពីសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត បន្ទាប់ពីបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នក។
10. **រាយការណ៍សកម្មភាពដែលគួរឲ្យសង្ស័យ៖** ទាក់ទងមកកាន់ធនាគារភ្លាមៗ ប្រសិនបើអ្នកសម្គាល់ឃើញមានសកម្មភាពគួរឲ្យសង្ស័យណាមួយ ឬការចូលប្រើប្រាស់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។

ឆ.អេធីអឹម (ATM)

1. **រក្សាទុកលេខកូដសម្ងាត់ (PIN)៖** សូមចងចាំលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) របស់អ្នក និងមិនត្រូវចែករំលែកទៅកាន់អ្នកដទៃឡើយ។
2. **ផ្លាស់ប្តូរលេខកូដសម្ងាត់ (PIN)៖** ផ្លាស់ប្តូរលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) របស់អ្នកឲ្យបានញឹកញាប់ ឬនៅពេលអ្នកទទួលបានសារជូនដំណឹងគួរឲ្យសង្ស័យ។
3. **បាំងបន្ទះក្តារចុចលេខ៖** នៅពេលបញ្ចូលលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) របស់អ្នកនៅលើម៉ាស៊ីន អេធីអឹម សូមដាក់ដៃបាំងលើបន្ទះក្តារចុចលេខដើម្បីការពារការលួចមើលព័ត៌មានទាំងនោះ។
4. **ពិនិត្យមើលឧបករណ៍គួរឲ្យសង្ស័យ៖** ពិនិត្យមើលឧបករណ៍ដែលគួរឲ្យសង្ស័យនៅម៉ាស៊ីនអេធីអឹម ដែលបិទលើបន្ទះក្តារចុចលេខ កាមេរ៉ាបង្កប់ ឬនូវដោតកាត ជាដើម។ សូមរាយការណ៍ទៅធនាគារភ្លាមៗ ប្រសិនបើអ្នកសង្កេតឃើញមានការបង្កប់ឧបករណ៍មិនប្រក្រតីណាមួយនៅម៉ាស៊ីនអេធីអឹម។
5. **ជៀសវាងស្នើសុំជន្មន្ទយពីជនប្លែកមុខ៖** ដើម្បីជៀសវាងពីការលួចយកកាត ឬលេខកូដសម្ងាត់ (PIN) ផ្សេងៗ សូមកុំស្នើសុំជន្មន្ទយពីម្នាក់ណាម្នាក់ ឲ្យជួយធ្វើប្រតិបត្តិការអេធីអឹមជំនួសឲ្យលោកអ្នក ។ សូមស្វែងរកជំនួយពី បុគ្គលិកដែលបានចាត់តាំងដោយធនាគារហ្វីលីព។
6. **រាយការណ៍ករណីបាត់ ឬលួច៖** ប្រសិនបើកាតអេធីអឹមរបស់អ្នកបានបាត់ ឬត្រូវបានគេលួច សូមរាយការណ៍ទៅធនាគារភ្លាមៗ។
7. **តាមដានរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការ៖** តាមដានរបាយការណ៍ធនាគារ ឬប្រវត្តិប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកឲ្យបានទៀងទាត់ដើម្បីកំណត់រកប្រតិបត្តិការដែលមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ។
8. **តាមដានសារជូនដំណឹង៖** ពិនិត្យមើលរាល់សារជូនដំណឹងអំពីប្រតិបត្តិការ ឬសកម្មភាពគណនីណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងកាតអេធីអឹមរបស់អ្នក។

ជ.ម៉ាស៊ីនកាតនិម្មិត

1. **ការពារព័ត៌មានលម្អិតកាត៖** សូមកុំចែករំលែកព័ត៌មានកាតធនាគាររបស់អ្នកដូចជា លេខកាត កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ ឬលេខបញ្ជាក់កាត (CVV) ទៅអ្នកដទៃឡើយ លើកលែងតែករណីចាំបាច់ និងអាចទុកចិត្តបាន។
2. **ប្រើប្រាស់គេហទំព័រដែលមានសុវត្ថិភាព៖** ត្រូវប្រាកដថាគេហទំព័រដែលអ្នកកំពុងប្រើប្រាស់មានសុវត្ថិភាព និងអាចទុកចិត្តបានសម្រាប់ប្រតិបត្តិការអនឡាញជាមួយម៉ាស៊ីនកាតនិម្មិត។
3. **កំណត់ចំនួនប្រតិបត្តិការ៖** កំណត់ប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកដោយកំណត់ទំហំទឹកប្រាក់អតិបរមា និងចំនួនប្រតិបត្តិការក្នុងមួយថ្ងៃ។
4. **តាមដានសកម្មភាពគណនី៖** តាមដានរបាយការណ៍គណនី និងប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកឲ្យបានទៀងទាត់ ដើម្បីស្វែងរកប្រតិបត្តិការណាដែលមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ។
5. **តាមដានសារជូនដំណឹង៖** តាមដានរាល់សារជូនដំណឹងអំពីប្រតិបត្តិការណា ដែលបានធ្វើឡើងជាមួយម៉ាស៊ីនកាតនិម្មិតរបស់អ្នក។
6. **រាយការណ៍ករណីបាត់ ឬលួច៖** ប្រសិនបើម៉ាស៊ីនកាតនិម្មិត របស់អ្នកបានបាត់ ឬត្រូវបានលួចសូមរាយការណ៍ភ្លាមៗទៅកាន់ធនាគារ។
7. **ប្រុងប្រយ័ត្នការកេងបន្លំ៖** សូមប្រុងប្រយ័ត្នចំពោះការប៉ុនប៉ងបន្តិច និងជៀសវាងការចុចតំណភ្ជាប់ដែលគួរឲ្យសង្ស័យ ឬទាមទារការផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតនៃកាត។

ឈ.ការទិញទំនិញតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ

1. **ទិញទំនិញពីគេហទំព័រដែលមានទំនុកចិត្ត៖** លោកអ្នកត្រូវប្រាកដថាគេហទំព័រដែលអ្នកទិញទំនិញនោះជាគេហទំព័រដែលអាចទុកចិត្តបាន។
2. **បណ្តាញដែលមានសុវត្ថិភាព៖** អ្នកអាចសម្គាល់គេហទំព័រដែលមានសុវត្ថិភាពបានសម្រាប់គេហទំព័រដែលផ្តើមដោយពាក្យ“https://”នៅក្នុងតំណភ្ជាប់(URL)របស់គេហទំព័រនោះ។
3. **ពាក្យសម្ងាត់មានប្រសិទ្ធភាព៖** កំណត់ពាក្យសម្ងាត់មានប្រសិទ្ធភាពដែលអ្នកដទៃ ឬកម្មវិធីកុំព្យូទ័រ មិនអាចទាយដឹងសម្រាប់គណនីធនាគារអនឡាញរបស់អ្នក។
4. **ព័ត៌មានលម្អិតផ្ទាល់ខ្លួន៖** ជៀសវាងការចែករំលែកព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដែលមិនចាំបាច់ក្នុងអំឡុងពេលទិញទំនិញតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ។
5. **ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពឧបករណ៍៖** ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព ប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការនិងឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ចល័ត ឲ្យបានទៀងទាត់ ។
6. **ជៀសវាងប្រើប្រាស់ Wi-Fi សាធារណៈ៖** ជៀសវាងការទិញទំនិញអនឡាញដោយប្រើប្រាស់Wi-Fiសាធារណៈ។
7. **ពិនិត្យគោលការណ៍ឯកជនភាព៖** ពិនិត្យមើលគោលការណ៍ឯកជនភាពរបស់គេហទំព័រឲ្យបានច្បាស់លាស់មុន

នឹងធ្វើការទិញទំនិញអនឡាញ។

8. ប្រុងប្រយ័ត្នការកេងបន្លំ៖ សូមប្រុងប្រយ័ត្នចំពោះការប៉ុនប៉ងបន្លំ និងអ៊ីម៉ែលដែលគួរឱ្យសង្ស័យ ដែលមានចេតនាស្នើសុំព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក។

9. តាមដានរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការ៖ តាមដានរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការធនាគារ និងកាតព្វកិច្ចទានរបស់អ្នកជាទៀងទាត់ ដើម្បីស្វែងរកប្រតិបត្តិការទូទាត់ដែលមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ។

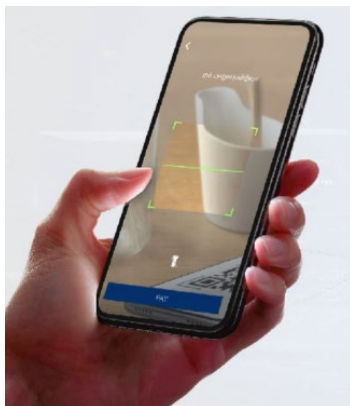
៣.១.២ របៀបទូទាត់ជាមួយ Phillip Mobile

ការផ្ទេរប្រាក់ដោយស្មេនកូដ៖ ដោយគ្រាន់តែស្មេនកូដ ការផ្ទេរប្រាក់របស់អ្នកវិធានមានភាពងាយស្រួលជាងមុន

របៀបប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ របស់ Phillip Mobile

- ទាញយកកម្មវិធី Phillip Mobile App៖ ប្រសិនបើអ្នកជាអតិថិជនរបស់ធនាគារ Phillip សូមទាញយកកម្មវិធីដើម្បីចូលប្រើសេវាកម្មទូទាត់ឌីជីថល។
- ស្វែងរក Merchant KHQR៖ ស្វែងរកកូដ KHQR របស់ធនាគារ Phillip នៅតាម Merchant ដែលបានសហការណ៍។
- ស្មេន និងបង់ប្រាក់៖ ប្រើកម្មវិធី Phillip Mobile ដើម្បីស្មេនកូដ KHQR និងបញ្ចប់ដំណើរការទូទាត់។
- ប្រើបាតងសម្រាប់ការផ្ទេរប្រាក់៖ សម្រាប់ការផ្ទេរប្រាក់អន្តរធនាគារ
- ប្រើប្រាស់កម្មវិធីទូរស័ព្ទបាតង ហើយផ្ទេរទៅធនាគារសមាជិកបាតងមួយផ្សេងទៀត។

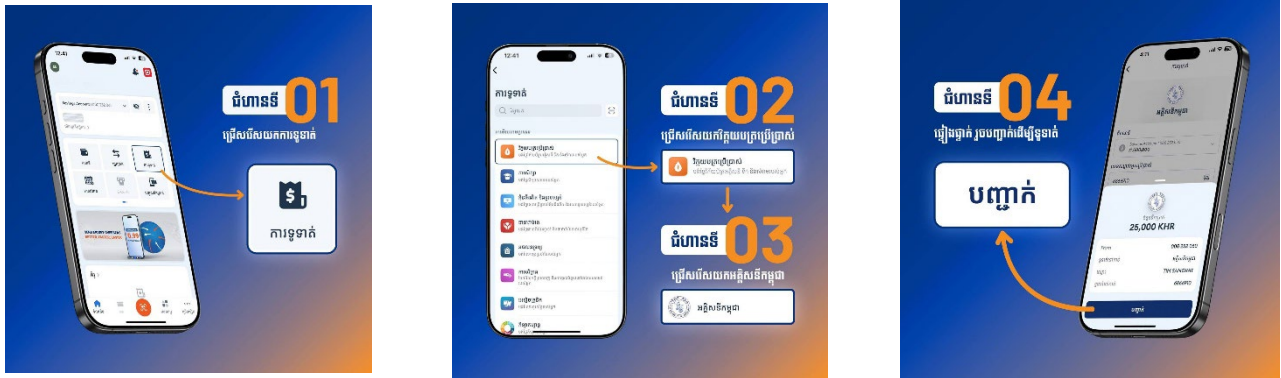
រូបភាពទី៥៖ ការផ្ទេរប្រាក់ដោយស្មេនកូដ



ប្រភព៖ <https://www.phillipbank.com.kh/digital-banking/mobile-banking/>

ការទូទាត់វិក្កយបត្រ ៖ យើងអាចទូទាត់វិក្កយបត្រភ្លាមៗដោយគ្រាន់តែចូលទៅកាន់ Payment រួច ជ្រើស រើសវិក្កយបត្រដែលអ្នកចង់បង់ដូចជា (បញ្ចូលកាតទូរស័ព្ទ បង់ថ្លៃទឹក ថ្លៃភ្លើង សេវាអ៊ីនធឺណិត ធានា រ៉ាប់រង និងសេវាកម្មជាច្រើនទៀត) ឬប្រើមុខងារទូទាត់ QR ផ្ទៀងផ្ទាត់ រួចបញ្ជាក់ដើម្បីទូទាត់។

រូបភាពទី៥៖ ការទូទាត់វិក្កយបត្រ



ប្រភព <https://web.facebook.com/photo/>

៣.២ តើបុគ្គលិកធនាគារគួរតែមានលក្ខណៈសម្បត្តិដូចម្តេចខ្លះ ?

គុណវុឌ្ឍិសម្រាប់បុគ្គលិកធនាគារដែលទាក់ទងនឹងធនាគារចល័តបានវិវឌ្ឍលើសពីជំនាញធនាគារបែបប្រពៃណី ដើម្បីរួមបញ្ចូលការយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងលើចំណេះដឹងផ្នែកឌីជីថល ជំនួយបច្ចេកទេស និងការយល់ដឹងអំពីសុវត្ថិភាព។ នេះជាការបែងចែកលក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗ ដែលត្រូវបានចាត់ថ្នាក់តាមប្រភេទតួនាទី៖

1. សម្រាប់តួនាទីដែលប្រឈមមុខនឹងអតិថិជន (Tellers, Personal Bankers, Call Center Staff)

បុគ្គលិកទាំងនេះគឺជាខ្សែទីមួយនៃការគាំទ្រសម្រាប់អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារចល័ត។ គុណសម្បត្តិចម្បងរបស់ពួកគេគឺសមត្ថភាពក្នុងការណែនាំ អប់រំ និងដោះស្រាយបញ្ហា។

លក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗ៖

- កម្រិតជំនាញអ្នកប្រើប្រាស់៖ ពួកគេត្រូវតែស្គាល់កម្មវិធីទូរស័ព្ទរបស់ធនាគារទាំងខាងក្នុង និងខាងក្រៅ។ លើសពីមុខងារមូលដ្ឋានដើម្បីរួមបញ្ចូល៖
- លក្ខណៈពិសេសដូចជាប្រាក់បញ្ញើត្រួតពិនិត្យចល័ត ការទូទាត់វិក្កយបត្រ ការគ្រប់គ្រងកាត
- ដំឡើងកម្មវិធីជាលើកដំបូង (ការចុះឈ្មោះ ការផ្ទៀងផ្ទាត់)។
- ការយល់ដឹងអំពីបញ្ហា និងដំណោះស្រាយរបស់ពួកគេ។

- ជំនាញសេវាកម្មអតិថិជនឌីជីថល៖ សមត្ថភាពក្នុងការពន្យល់ពីដំណើរការឌីជីថលយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងអត់ធ្មត់តាមរយៈទូរសព្ទ ឬដោយផ្ទាល់ ជាញឹកញាប់ដល់អតិថិជនដែលមិនសូវមានចំណេះដឹងផ្នែកបច្ចេកវិទ្យា នេះទាមទារឲ្យការអត់ធ្មត់ និងការយកចិត្តទុកដាក់។
- ការដោះស្រាយបញ្ហា៖ សមត្ថភាពក្នុងការវិនិច្ឆ័យបញ្ហារបស់អតិថិជនតាមវិធីសាស្ត្រ។ តើវាជាកំហុសអ្នកប្រើប្រាស់ (ពាក្យសម្ងាត់ខុស) បញ្ហាឧបករណ៍ (ប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធសម័យ Full storage) បញ្ហាការតភ្ជាប់ ឬកំហុសកម្មវិធីពិតប្រាកដមែនទេ?
- ការតស៊ូមតិផ្នែកសុវត្ថិភាព៖ ពួកគេត្រូវតែអាចពន្យល់ណែនាំអតិថិជនអំពីការអនុវត្តបំផុតផ្នែកសុវត្ថិភាពដោយមានការអនុញ្ញាត ដូចជា៖
 - o សារៈសំខាន់នៃពាក្យសម្ងាត់ខ្លាំង តែមួយគត់ និងការបើកដំណើរការ (Touch ID, Face ID)។
 - o ការទទួលស្គាល់ និងជៀសវាងការប៉ុនប៉ងបន្លំ (អ៊ីមែល/សារក្លែងក្លាយដែលស្នើសុំព័ត៌មានចូល)។
 - o សុវត្ថិភាពនៅពីក្រោយការពិនិត្យសាច់ប្រាក់ (លក្ខខណ្ឌតម្រូវការយល់ព្រម រយៈពេលកាន់កាប់)។
 - o ចំណេះដឹងជាមូលដ្ឋានអំពីប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី Ecosystems ៖ ការយល់ដឹងពីភាពខុសគ្នារវាងការដំឡើង iOS (Apple) និង Android ដោយសារការណែនាំអាចប្រែប្រួល។ ការដឹងពីរបៀបណែនាំអតិថិជនទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់របស់ពួកគេដើម្បីធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកម្មវិធីគឺជាតម្រូវការមូលដ្ឋាន។

2. សម្រាប់តួនាទីឯកទេស (Mobile Banking Support, Digital Channel Specialists)

តួនាទីទាំងនេះត្រូវបានប្តេជ្ញាដល់ការគាំទ្រផ្នែកឌីជីថល។

លក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗ៖

ចំណេះដឹងបច្ចេកទេសកាន់តែស៊ីជម្រៅការយល់ដឹងអំពី៖

- ប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការ៖ បញ្ហាទូទៅទាក់ទងនឹងកំណែ iOS និង Android ។
- ការតភ្ជាប់បណ្តាញ៖ ការធ្វើការវិនិច្ឆ័យបញ្ហាទាក់ទងនឹង Wi-Fi ទល់នឹងទិន្នន័យអ៊ីនធឺណេត។
- ការរួមបញ្ចូលផ្នែក Hardware ៖ របៀបដែលកម្មវិធីមានដំណើរការជាមួយផ្នែក Hardware ទូរសព្ទ (ការមើលសម្រាប់ដាក់ប្រាក់លើការឆែកឆេរ ឧបករណ៍អានស្នាមម្រាមដៃ NFC សម្រាប់ប៉ះដើម្បីបង់ប្រាក់)។
- ប្រព័ន្ធលក់សំបុត្រ៖ បទពិសោធន៍ប្រើប្រាស់ និងគ្រប់គ្រងសំបុត្រជំនួយនៅក្នុងប្រព័ន្ធដូចជា Zendesk, ServiceNow, ឬ Jira ដើម្បីតាមដាន បង្កើន និងដោះស្រាយបញ្ហារបស់អតិថិជន។

- ការវិភាគទិន្នន័យ៖ សមត្ថភាពក្នុងការអានរបាយការណ៍អំពីបញ្ហាកម្មវិធីទូទៅ (ឧ. "20% នៃការហៅទូរសព្ទ គឺអំពីបញ្ហាចូលប្រើប្រាស់ app") និងផ្តល់មតិកែលម្អដល់ក្រុមអភិវឌ្ឍន៍ដើម្បីកែលម្អបទពិសោធន៍អ្នកប្រើប្រាស់។

3. សម្រាប់តួនាទីផលិតផល និងការអភិវឌ្ឍន៍ (អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផលទូរសព្ទ អ្នកអភិវឌ្ឍន៍កម្មវិធី)

បុគ្គលិកទាំងនេះទទួលខុសត្រូវក្នុងការកសាង និងគ្រប់គ្រងកម្មវិធីធនាគារចល័តដោយខ្លួនឯង។

លក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗ៖

- ការអប់រំ៖ បរិញ្ញាបត្រ ឬអនុបណ្ឌិតផ្នែកវិទ្យាសាស្ត្រកុំព្យូទ័រ វិស្វកម្មកម្មវិធី ហិរញ្ញវត្ថុ ឬពាណិជ្ជកម្ម/ទីផ្សារ (សម្រាប់អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផល) គឺជាស្តង់ដារ។

ជំនាញបច្ចេកទេស (សម្រាប់អ្នកអភិវឌ្ឍន៍)៖

- ជំនាញភាសាសរសេរកម្មវិធីដូចជា Java (សម្រាប់ Android), Swift (សម្រាប់ iOS), Kotlin ឬ JavaScript (សម្រាប់កម្មវិធីកូនកាត់)។
- បទពិសោធន៍ជាមួយនឹងការរួមបញ្ចូល API, ពិធីការសុវត្ថិភាព (OAuth, ការអ៊ិនត្រីប) និងគោលការណ៍រចនា UI/UX ចល័ត។

ជំនាញគ្រប់គ្រងផលិតផល (សម្រាប់ PMs)៖

- Agile Methodology: មានបទពិសោធន៍ធ្វើការក្នុងបរិស្ថាន Scrum ឬ Agile។
- ការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ៖ វិភាគកម្មវិធីប្រកួតប្រជែង និងនិន្នាការឧស្សាហកម្ម។
- ការធ្វើផែនទីបង្ហាញផ្លូវ៖ ការកំណត់ចក្ខុវិស័យ កំណត់អាទិភាពលក្ខណៈពិសេស និងការគ្រប់គ្រងផលិតផលត្រឡប់មកវិញ។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

សរុបសេចក្តីមក កម្មវិធីធនាគារចល័តបានក្លាយជាឧបករណ៍សំខាន់ក្នុងការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុទំនើប។ ពួកគេផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលដែលមិនអាចប្រៀបធៀបបាន ដែលអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ចូលប្រើគណនីរបស់ពួកគេ ផ្ទេរប្រាក់ បង់វិក្កយបត្រ និងតាមដានប្រតិបត្តិការគ្រប់ពេលវេលា និងគ្រប់ទីកន្លែង។ កម្មវិធីទាំងនេះបង្កើនការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ លើកកម្ពស់ទម្លាប់នៃការរៀបចំថវិកាកាន់តែប្រសើរ និងកែលម្អសុវត្ថិភាពតាមរយៈមុខងារដូចជាការផ្ទៀងផ្ទាត់ និងការជូនដំណឹងអំពីការកើនឡើងបន្តិចៗ។ តាមរយៈការសន្សំពេលវេលា និងកាត់បន្ថយតម្រូវការសម្រាប់ការចូលមើលធនាគារជាក់ស្តែង កម្មវិធីធនាគារចល័តរួមចំណែកដល់បទពិសោធន៍ធនាគារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព សុវត្ថិភាព និងងាយស្រួលប្រើជាងមុន ដែលធ្វើឱ្យវាក្លាយជាធាតុផ្សំសំខាន់នៃហិរញ្ញវត្ថុផ្ទាល់ខ្លួន និងអាជីវកម្មនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ។ សារៈសំខាន់ដូចគ្នាគឺគុណវុឌ្ឍិរបស់បុគ្គលិកធនាគារដែលដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការរក្សាការជឿទុកចិត្ត ការផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាព និងគាំទ្រការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធខ្ចីដីថវិកា។ បុគ្គលិកដែលមានការបណ្តុះបណ្តាលល្អ មានចំណេះដឹង និងផ្តោតលើអតិថិជនធានានូវប្រតិបត្តិការល្អ ជួយអតិថិជនក្នុងការរុករកសេវាកម្មខ្ចីដីថវិកា និងរក្សាការអនុលោមតាមច្បាប់។ ជំនាញរបស់ពួកគេក្នុងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបច្ចេកវិទ្យា និងសេវាកម្មអតិថិជន គឺចាំបាច់សម្រាប់ការកសាងទំនាក់ទំនងអតិថិជនជីវីមាំ និងគាំទ្រដល់ការរីកចម្រើនរបស់ធនាគារ នៅក្នុងទីផ្សារប្រកួតប្រជែង។ ជាមួយគ្នានេះ បច្ចេកវិទ្យាធនាគារចល័ត និងអ្នកជំនាញធនាគារ ដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់បង្កើតជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃប្រព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុទំនើប សុវត្ថិភាព និងផ្តោតលើអតិថិជន។

ការផ្តល់អនុសាសន៍

បន្ទប់ព័ត៌មានសិក្សាស្រាវជ្រាវអំពី ម៉ូបាល់ប៊ែងយីងរបស់ធនាគារហ្វីលីព័ន្ធមក ខ្ញុំសង្កេតឃើញថាសេវាកម្មម៉ូបាល់ប៊ែងយីងរបស់ធនាគារហ្វីលីមានគុណសម្បត្តិជាច្រើន ធនាគារក៏មានចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនដែលគួរយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការកែលម្អផងដែរ ដើម្បីសម្រេចនូវគោលដៅរបស់ខ្លួន និងធ្វើឱ្យធនាគារកាន់តែមានប្រជាប្រិយភាពកាន់តែខ្លាំងឡើង។ ខាងក្រោមនេះជាអនុសាសន៍ មួយចំនួនដែលគួរតែកែលម្អ៖

- ការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលើកម្មវិធី គឺក្នុងគោលបំណងបំពេញតម្រូវការ និងសេចក្តីពេញចិត្តពីអតិថិជន ក្នុងនោះមានអ្នកប្រើប្រាស់ជាច្រើនតែងតែជួបប្រទះ និងបញ្ហាផ្សេងៗ រាល់ពេលធនាគារធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលើប្រព័ន្ធបច្ចេកទេសប្រតិបត្តិការកម្មវិធី ដូចនេះធនាគារគួរតែពង្រឹងបន្ថែមលើប្រព័ន្ធជូនដំណឹងដើម្បីទប់ស្កាត់រាល់បញ្ហាដែលកើតមានតាមរយៈការជូនដំណឹងជាមុនដល់អ្នកប្រើប្រាស់អោយមានការប្រុងប្រយ័ត្ន មុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារ កំឡុងពេលកម្មវិធីបច្ចុប្បន្នភាព រហូតដល់មានការជូនដំណឹងជាថ្មីនៅពេលធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពត្រូវបានបញ្ចប់។

- ធនាគារត្រូវតែពង្រឹងទៅលើកម្រិតនៃការទទួលខុសត្រូវ និងអភិវឌ្ឍន៍ចំណេះដឹងបុគ្គលិកជាប្រចាំដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពសមស្របទៅតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

គន្ថនិទ្ទេស

- [Mobile banking - Wikipedia](#) ដកស្រង់ ថ្ងៃច័ន្ទ២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥
- <https://navi.com/blog/mobile-banking/> ដកស្រង់ ថ្ងៃច័ន្ទ២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៥
- https://phillipbank.com.kh/wp-content/uploads/2024/07/Annual-Report-2023_EN.pdf ដកស្រង់ថ្ងៃច័ន្ទ០១ខែមេសា ២០២៥
- <https://www.phillipbank.com.kh/career/senior-specialist-core-banking/> ដកស្រង់ ថ្ងៃច័ន្ទ២៨ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២៥
- <https://kh.linkedin.com/company/phillipbankplc> ដកស្រង់ថ្ងៃច័ន្ទ២៧ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២៥