

**គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ អេ អឹម ខេ ភីអិលស៊ី**



**នីតិវិធីបណ្ណឥណទាន**

**Procedure on Credit Card**

នាយកដ្ឋាន: អភិវឌ្ឍន៍ផលិតផល  
គោលនយោបាយលេខ: .....

រៀបរៀងលើកទី: .....  
កាលបរិច្ឆេទ: ..... /

Memo

## នីតិវិធី ប័ណ្ណឥណទាន

### Procedure on Credit Card

	:	ឈ្មោះ និង តួនាទី	ហត្ថលេខា	កាលបរិច្ឆេទ
រៀបចំដោយ	:	លី សុនិមល នាយកប្រតិបត្តិអភិវឌ្ឍន៍ផលិតផល		
ត្រួតពិនិត្យដោយ	:	មួយយុទ្ធ សុគន្ធា ប្រធានផ្នែកអភិវឌ្ឍន៍សាជីវកម្ម		
	:	ពុម្ព សុភី នាយិកាប្រតិបត្តិអភិវឌ្ឍន៍ផលិតផល		
	:	ជា រតនា នាយកប្រតិបត្តិគ្រប់គ្រងបណ្តាញ និងប្រតិបត្តិការ		
	:	ប៊ែន វណ្ណជារ៉ុង នាយកប្រតិបត្តិគ្រប់គ្រងហានិភ័យ		
	:	អ៊ុក កុសល នាយកប្រតិបត្តិច្បាប់ និង ប្រតិបត្តិតាម		
អនុម័តដោយ	:	គា បូរាណ ប្រធាននាយកប្រតិបត្តិ		

**តារាងប្រវត្តិការអនុម័តលើនីតិវិធី បណ្ណសាលា**

កាលបរិច្ឆេទ	ជំនាន់	រៀបចំដោយ	ត្រួតពិនិត្យដោយ	អនុម័តដោយ
..... / .....	001	នាយកប្រតិបត្តិអភិវឌ្ឍន៍ផលិតផល	<ul style="list-style-type: none"> <li>ប្រធានផ្នែកអភិវឌ្ឍន៍សាងសង់</li> <li>នាយកប្រតិបត្តិអភិវឌ្ឍន៍ផលិតផល</li> <li>នាយកប្រតិបត្តិគ្រប់គ្រង បណ្តាញ និងប្រតិបត្តិការ</li> <li>នាយកប្រតិបត្តិគ្រប់គ្រងហានិភ័យ</li> <li>នាយកប្រតិបត្តិច្បាប់ និងប្រតិបត្តិតាម</li> </ul>	ប្រធាននាយកប្រតិបត្តិ

## **មាតិកា**

<b>ទស្សនវិស័យ .....</b>	<b>6</b>
<b>បេសកកម្ម .....</b>	<b>6</b>
<b>គោលការណ៍ណែនាំរបស់ អេ អឹម ខេ .....</b>	<b>6</b>
<b>ក្រមអនុវត្តន៍របស់ អេ អឹម ខេ នៅក្នុងកិច្ចការពារអតិថិជន .....</b>	<b>6</b>
<b>គោលបំណង .....</b>	<b>0</b>
<b>ពាក្យបច្ចេកទេស .....</b>	<b>0</b>
<b>១. លំហូរការងារ .....</b>	<b>1</b>
1.១ ស្នើសុំប្រើប្រាស់កាតឥណទាន.....	1
1.៣ ការស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន .....	3
<b>២. នីតិវិធីបរិយាយ .....</b>	<b>4</b>
២.១ ស្នើសុំប្រើប្រាស់កាតឥណទាន .....	4
២.២ ការទូទាត់កាតឥណទាន .....	9
២.៣ ការស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន.....	10
<b>ឧបសម្ព័ន្ធ .....</b>	<b>12</b>
ឧបសម្ព័ន្ធទី ១៖ ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់ កាតឥណទាន.....	8
ឧបសម្ព័ន្ធទី ៣៖ ពាក្យស្នើសុំបិទគណនី និងកែប្រែព័ត៌មាន D-DPF-07 .....	8
ឧបសម្ព័ន្ធទី ៤៖ របាយការណ៍កាតឥណទាន .....	8

## ទស្សនវិស័យ

ទស្សនវិស័យរយៈពេលវែងរបស់ អេ អឹម ខេ គឺដើម្បីសង្គមកម្ពុជា ដែលប្រជាពលរដ្ឋទាំងឡាយមានឱកាសគ្រប់គ្រាន់ និងស្មើភាពគ្នាក្នុងសកម្មភាពសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវជីវភាពរស់នៅរបស់ពួកគេ ហើយអាចជួយជាវិភាគទានយ៉ាងមានប្រយោជន៍ចំពោះការអភិវឌ្ឍប្រទេសជាតិ។

## បេសកកម្ម

ជួយដល់ប្រជាពលរដ្ឋក្រីក្រភាគច្រើន ក្នុងគោលបំណងធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវជីវភាពរស់នៅរបស់ពួកគេ តាមរយៈការផ្តល់សេវាមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុសមស្រប និងបិតថេរ។

## គោលការណ៍ណែនាំរបស់ អេ អឹម ខេ

- អេ អឹម ខេ នឹងផ្តល់សេវាមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុដល់ប្រជាជនក្រីក្រនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលមានវិន័យហិរញ្ញវត្ថុរឹងមាំនៅគ្រប់កម្រិត។
- អេ អឹម ខេ ប្តេជ្ញាបើកទូលាយ និងឲ្យមានតម្លាភាពនូវគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់នៃការគ្រប់គ្រង និងប្រតិបត្តិការ។
- អេ អឹម ខេ ប្តេជ្ញាអភិវឌ្ឍដំណើរការ/សេវាកម្ម និងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវអត្ថចរិត និងស្តង់ដារដើម្បីធានាឲ្យបាននូវការបម្រើសង្គមប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ដោយរួមទាំងការការពារអតិថិជន។
- អេ អឹម ខេ គឺជាគ្រឹះស្ថានរៀនសូត្រដែលមានការផ្លាស់ប្តូរ និងការចែករំលែកនូវព័ត៌មានដ៏សមស្រប ដើម្បីរួមចំណែកដល់ការអភិវឌ្ឍបុគ្គលិក ការបណ្តុះបណ្តាល ព្រមទាំងចូលរួមចំណែកក្នុងការកែលម្អគោលការណ៍ និងប្រព័ន្ធ។

## ក្រមអនុវត្តន៍របស់ អេ អឹម ខេ នៅក្នុងកិច្ចការពារអតិថិជន

1. **ការរួមបញ្ចូល៖** យើងនឹងផ្តល់ផលិតផលនិងសេវាកម្ម របស់ អេ អឹម ខេ ដល់ប្រជាពលរដ្ឋក្រីក្រនិងប្រជាពលរដ្ឋ ដែលគេមិនសូវយកចិត្តទុកដាក់ឲ្យបានច្រើនបំផុត។
2. **ការជៀសវាងពីបំណុលវណ្ណៈ៖** យើងនឹងផ្តល់កម្ចីដល់អតិថិជនទៅតាមលទ្ធភាព នៃការបង់សងត្រឡប់របស់ អតិថិជន និងស្វែងរកមធ្យោបាយ ដើម្បីជៀសវាងបំណុលវណ្ណៈតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។
3. **ការកំណត់តម្លៃដែលមានតម្លាភាព៖** យើងនឹងផ្តល់ព័ត៌មានទៅឲ្យអតិថិជនពីគោលការណ៍ តម្លៃ និងភាពពិត ព្រមទាំងធានាឲ្យមានតម្លាភាពក្នុងការកំណត់តម្លៃផលិតផល និងប្រតិបត្តិការ។
4. **ក្រមសីលធម៌បុគ្គលិក៖** យើងនឹងធានាឲ្យមាននូវឥរិយាបថប្រកបដោយក្រមសីលធម៌ខ្ពស់ និងការគោរពចំពោះ អតិថិជនពីសំណាក់បុគ្គលិកគ្រប់ជាន់ថ្នាក់។
5. **សេរីភាពនៃការជ្រើសរើស៖** (ផលិតផល និងសេវាកម្ម) យើងនឹងសម្របសម្រួលព្រមទាំងលើកកម្ពស់សេរីភាព ក្នុងការជ្រើសរើសចំពោះអតិថិជនទាំងអស់។
6. **ការអនុវត្តន៍សមស្របក្នុងការទារបំណុល៖** អនុវត្តន៍ក្នុងការទារបំណុល នឹងប្រព្រឹត្តទៅដោយសមស្រប និង ការសហការដោយពុំមានការរំលោភបំពានព្រមទាំងការគំរាមកំហែង។
7. **យន្តការឆ្លើយតបចំពោះមតិយោបល់៖** យើងនឹងផ្តល់នូវយន្តការសមស្រប និងងាយស្រួលដល់អតិថិជនដើម្បី ផ្តល់ មតិយោបល់ និងដំណោះស្រាយ។
8. **ព័ត៌មានឯកជនរបស់អតិថិជន៖** ព័ត៌មានឯកជនរបស់អតិថិជន នឹងតែងតែត្រូវបានគោរពជានិច្ចកាល លើកលែង តែមានតម្រូវការផ្នែកច្បាប់។

## **គោលបំណង**

ឯកសារនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីទុកជាឯកសារបទដ្ឋាន សម្រាប់ការអនុវត្តផ្លូវការក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការ សម្រាប់ដំណើរការនៃប្រតិបត្តិការភ្ជាប់កាត អេឌីអឹម ឲ្យអតិថិជនកម្ចីដែលចង់ប្រើប្រាស់គណនីសន្សំរបស់ខ្លួនជាមួយកាត ។ លើស ពីនេះទៀត វាត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីធ្វើឲ្យមានភាពងាយស្រួលដល់បុគ្គលិកទាំងអស់ក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការ និង ជាឯកសារ បទដ្ឋានសម្រាប់នាយកដ្ឋានសវនកម្មផ្ទៃក្នុងសម្រាប់ការត្រួតពិនិត្យផងដែរ។

## **ពាក្យបច្ចេកទេស**

ដោយសារតែនៅក្នុងឯកសារ នេះមានពាក្យបច្ចេកទេសមួយចំនួនដែលពិបាកយល់ក្នុងការអានអាស្រ័យ ដូច្នេះហើយដើម្បី ឲ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការអាននៅក្នុងឯកសារនេះ ពាក្យមួយចំនួនត្រូវបានពន្យល់ដូចខាងក្រោម៖

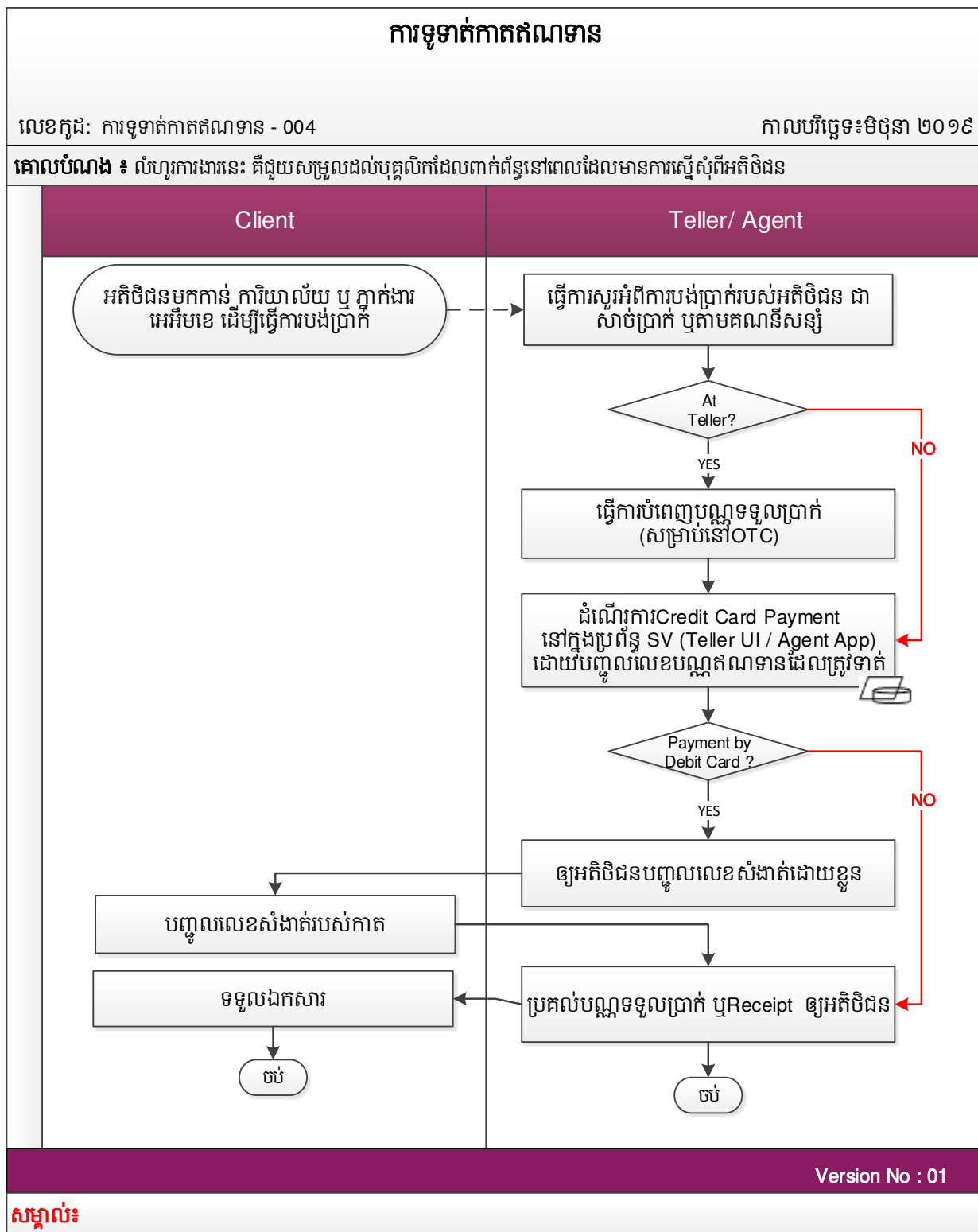
Version No : 01

សំនុំរៀបរៀង៖

- 1- Sale Manager អាចធ្វើការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកាត់ប្រាក់ប្រើប្រាស់ Credit Card ប្រព័ន្ធនេះអាចប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ
- 2- Sale Manager អាចធ្វើការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកាត់ប្រាក់ប្រើប្រាស់ Credit Card ដោយមានការអនុវត្តប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកាត់ប្រាក់ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ
- 3- Seller អាចធ្វើការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកាត់ប្រាក់ប្រើប្រាស់ Credit Card ដោយមានការអនុវត្តប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកាត់ប្រាក់ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ



## ១.២ ការទូទាត់កាតឥណទាន



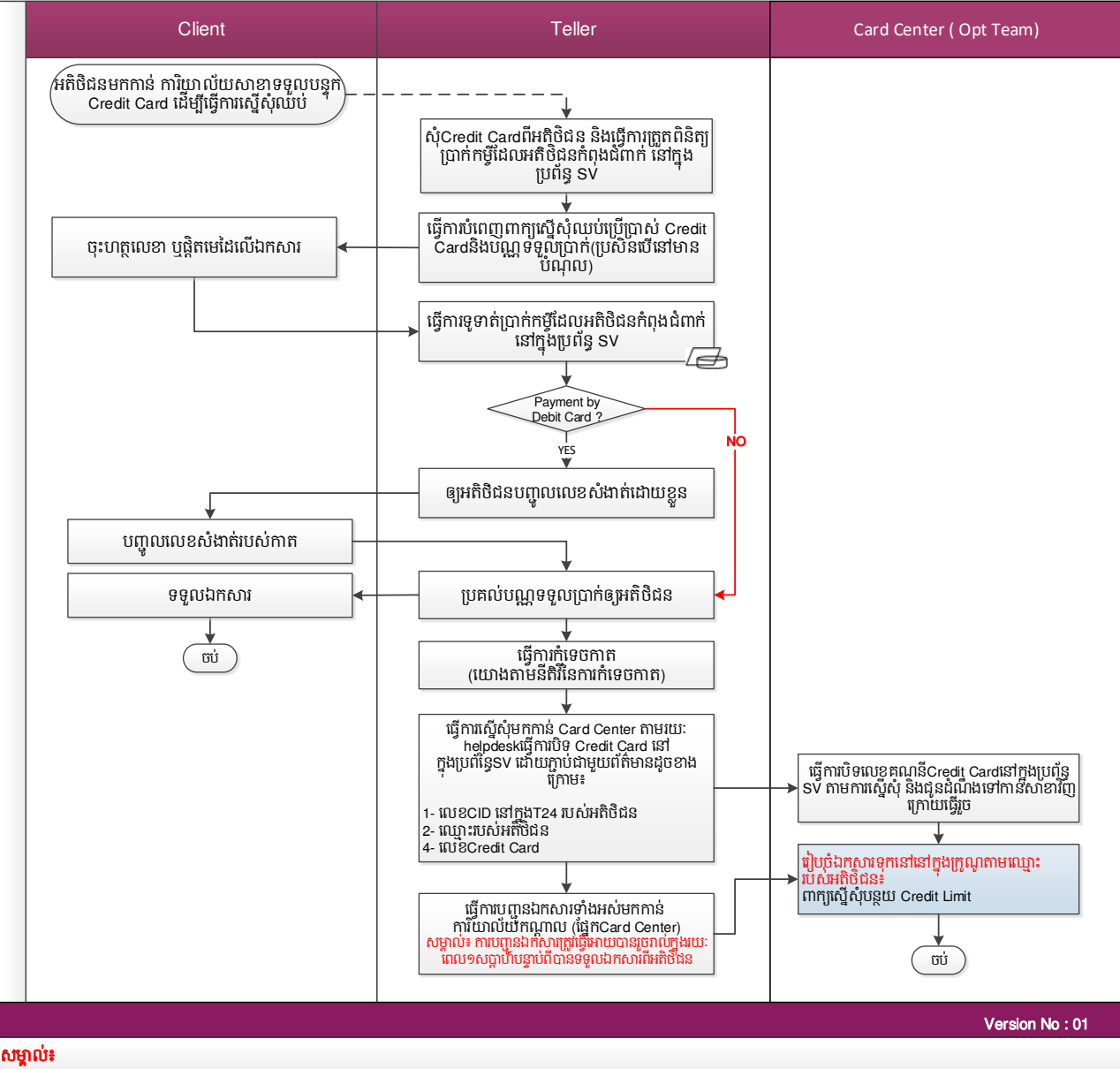
១.៣ ការស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន

ស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន

លេខកូដ: ស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន - 005

កាលបរិច្ឆេទ: មិថុនា ២០១៩

គោលបំណង: លំហូរការងារនេះ គឺជួយសម្រួលដល់បុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធនៅពេលដែលមានការស្នើសុំពីអតិថិជន



សម្គាល់:

Version No : 01

## ២. នីតិវិធីបរិយាយ

### ២.១ ស្នើសុំប្រើប្រាស់កាតឥណទាន

ជំហាន	អ្នកទទួលខុសត្រូវ	បរិយាយការងារ	ហានិភ័យ/វិធីការពារ	រយៈពេល (នាទី)						
១	Employee	អតិថិជនធ្វើការទំនាក់ទំនងមកកាន់បុគ្គលិកដែលទទួលបន្ទុកសម្របសម្រួលPayroll Service ឬមកកាន់ការិយាល័យដោយខ្លួនឯងដើម្បីសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាន ។								
២	Sale Manager	<ul style="list-style-type: none"><li>ធ្វើការណាត់ជួបជាមួយអតិថិជនដើម្បីពន្យល់លក្ខខណ្ឌផលិតផល បណ្ណឥណទាន និង ឯកសារតម្រូវផ្សេងៗ (ដោយតម្រូវឲ្យអតិថិជនធ្វើការថតចម្លង ដោយខ្លួនឯងនូវ ប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួន និងPay Slip របស់ធនាគារ ឬស្ថាប័នដែលបានបើកប្រាក់បៀវត្សជាមួយពីមុន។</li><li>ប្រគល់ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាន (CC Form-01)ឲ្យអតិថិជនទុកបំពេញ។</li></ul> <p><b>សម្គាល់៖</b> ថតចម្លងPay Slip គឺតម្រូវសម្រាប់តែអតិថិជនដែលទើបតែប្រើប្រាស់សេវាបើកប្រាក់បៀវត្សថ្មីៗ(&lt; 3 ខែ) ជាមួយ អេ អឹម ខេ តែប៉ុណ្ណោះ។ ហើយរាល់ឯកសារដែលថតចម្លងដោយអតិថិជនគឺតម្រូវឲ្យមានការចុះហត្ថលេខា ឬស្នាមមេដៃលើឯកសារឲ្យបានត្រឹមត្រូវដើម្បីបញ្ជាក់ថាឯកសារបានថតចម្លងពីច្បាប់ដើម។</p>								
៣	Sale Manager	<div>ធ្វើការប្រមូលឯកសារពីអតិថិជន និងត្រួតពិនិត្យអំពីភាពត្រឹមត្រូវរាល់ព័ត៌មានដែលបានបំពេញនៅលើពាក្យស្នើសុំរួមទាំងការចុះហត្ថលេខា ឬ ផ្ដិតមេដៃរបស់អតិថិជន៖</div> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ</li></ul></td></tr><tr><td>Yes</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>ត្រូវជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន ថា អេ អឹម ខេ និងទំនាក់ទំនងអោយមក យក កាត ក្នុងរយៈពេល ៣សប្តាហ៍ ប្រសិនបើការស្នើសុំរបស់អតិថិជនត្រូវបានអនុម័ត។ ពេលត្រលប់មកកាន់ការិយាល័យវិញធ្វើការបញ្ជូនពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទានទាំងអស់ទៅកាន់ Teller។</li></ul></td></tr></table>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	<ul style="list-style-type: none"><li>ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ</li></ul>	Yes	<ul style="list-style-type: none"><li>ត្រូវជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន ថា អេ អឹម ខេ និងទំនាក់ទំនងអោយមក យក កាត ក្នុងរយៈពេល ៣សប្តាហ៍ ប្រសិនបើការស្នើសុំរបស់អតិថិជនត្រូវបានអនុម័ត។ ពេលត្រលប់មកកាន់ការិយាល័យវិញធ្វើការបញ្ជូនពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទានទាំងអស់ទៅកាន់ Teller។</li></ul>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>មិនបានធ្វើការត្រួតពិនិត្យការបំពេញពាក្យឲ្យបានត្រឹមត្រូវ</li></ul> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>ត្រួតពិនិត្យ និងសាកសួរព័ត៌មានពីអ្នកស្នើសុំឲ្យបានច្បាស់លាស់មុនពេលចាក់ចេញពីកន្លែងធ្វើការរបស់អ្នកស្នើសុំ</li></ul>	
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	<ul style="list-style-type: none"><li>ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ</li></ul>									
Yes	<ul style="list-style-type: none"><li>ត្រូវជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន ថា អេ អឹម ខេ និងទំនាក់ទំនងអោយមក យក កាត ក្នុងរយៈពេល ៣សប្តាហ៍ ប្រសិនបើការស្នើសុំរបស់អតិថិជនត្រូវបានអនុម័ត។ ពេលត្រលប់មកកាន់ការិយាល័យវិញធ្វើការបញ្ជូនពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទានទាំងអស់ទៅកាន់ Teller។</li></ul>									

៤	Teller	<p>ទទួលឯកសារ និងធ្វើការត្រួតពិនិត្យអំពីភាពត្រឹមត្រូវរបស់ឯកសារ៖</p> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>▪ ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ</td></tr><tr><td>Yes</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៨ខាងក្រោម</td></tr></table> <p><b>សម្គាល់៖</b> ក្នុងករណីដែលអតិថិជនមកកាន់ការិយាល័យដោយខ្លួនឯង Teller អាចជួយបំពេញពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់ បណ្ណ ឥណទាន និងឲ្យអតិថិជនធ្វើការចុះហត្ថលេខា ឬ ផ្ដិតមេដៃនៅលើឯកសារឲ្យបានត្រឹមត្រូវ។</p>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	▪ ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ	Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៨ខាងក្រោម	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <p>- មិនបានធ្វើការត្រួតពិនិត្យការបំពេញពាក្យឲ្យបានត្រឹមត្រូវ</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រួតពិនិត្យ និងសាកសួរព័ត៌មានពីអ្នកស្នើសុំឲ្យបានច្បាស់លាស់មុនពេលចាក់ចេញពីកន្លែងធ្វើការរបស់អ្នកស្នើសុំ</p>	
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	▪ ឲ្យធ្វើការកែសម្រួលឡើងវិញ									
Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៨ខាងក្រោម									
៥	Teller	<p>ធ្វើការបញ្ជូនឯកសារទាំងអស់មកកាន់ នាយកដ្ឋានហានិភ័យនៃការិយាល័យកណ្តាល</p> <p><b>សម្គាល់៖</b> ការបញ្ជូនឯកសារត្រូវធ្វើអោយបានរួចរាល់ក្នុងរយៈពេល១សប្តាហ៍បន្ទាប់ពីបានទទួលឯកសារពី Sale Manager ឬអតិថិជន។</p>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <p>- មិនបានធ្វើការបញ្ជូនឯកសារមកនាយកដ្ឋានហានិភ័យតាមការកំណត់។</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រូវការរៀបចំកាលវិភាគនៃការត្រួតពិនិត្យរបស់ខ្លួនឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយពិនិត្យមើលលើចំនួនថ្ងៃដែលបានកំណត់ក្នុងគោលនយោបាយបណ្ណឥណទាន</p>							
៦	Risk Officer (Risk Dept)	<p>ធ្វើការត្រួតពិនិត្យ ប្រវត្តិកម្មរបស់អតិថិជននៅក្នុងCBC Webbrowser</p> <p><b>សម្គាល់៖</b> ការត្រួតពិនិត្យCBCមានរយៈពេលយ៉ាងយូរ៣ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីបានទទួលឯកសារពី សាខា</p>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <p>- មិនបានធ្វើការត្រួតពិនិត្យCBC និងបញ្ជូនឯកសារតាមការកំណត់។</p>							
៧	Risk Officer (Risk Dept)	<p>ធ្វើការបញ្ជូនឯកសារទៅអ្នកពាក់ព័ន្ធធ្វើការអនុម័តកម្ចី៖</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់ បណ្ណឥណទាន</li><li>• របាយការណ៍CBC របស់អតិថិជន</li></ul>	<p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រូវការរៀបចំកាលវិភាគនៃការត្រួតពិនិត្យរបស់ខ្លួនឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយពិនិត្យមើលលើចំនួនថ្ងៃដែលបានកំណត់ក្នុងគោលនយោបាយបណ្ណឥណទាន</p>							
៨	Credit Approval Manager (Risk Dept)	<p>ធ្វើការត្រួតពិនិត្យ និងអនុម័តកម្ចី៖</p> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>ឲ្យCard Center ជូនដំណឹងអំពីការបដិសេធសំណើរដល់អតិថិជន</td></tr><tr><td>Yes</td><td>បន្តទៅជំហានទី ៩ខាងក្រោម</td></tr></table>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	ឲ្យCard Center ជូនដំណឹងអំពីការបដិសេធសំណើរដល់អតិថិជន	Yes	បន្តទៅជំហានទី ៩ខាងក្រោម		
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	ឲ្យCard Center ជូនដំណឹងអំពីការបដិសេធសំណើរដល់អតិថិជន									
Yes	បន្តទៅជំហានទី ៩ខាងក្រោម									

៩	Credit Approval Manager (Risk Dept)	ធ្វើការត្រួតពិនិត្យលើសមត្ថភាពបង់សងកម្ចីរបស់អតិថិជនដោយប្រៀបធៀបជាមួយទំហំកម្ចី(២ដងនៃប្រាក់ខែ) ៖ <table><tr><td>ប្រសិន</td><td>ជំហានបន្ទាប់</td></tr><tr><td>NO</td><td>បន្តទៅជំហានទី១០ ខាងក្រោម</td></tr><tr><td>Yes</td><td>បន្តទៅជំហានទី១៥ ខាងក្រោម</td></tr></table>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	បន្តទៅជំហានទី១០ ខាងក្រោម	Yes	បន្តទៅជំហានទី១៥ ខាងក្រោម		
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	បន្តទៅជំហានទី១០ ខាងក្រោម									
Yes	បន្តទៅជំហានទី១៥ ខាងក្រោម									
១០	Credit Approval Manager (Risk Dept)	ធ្វើការកាត់ទំហំកម្ចីឲ្យសមស្របជាមួយសមត្ថភាពនៃការបង់សងរបស់អតិថិជន និងឲ្យCard Centerជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជនទំហំ Credit Limit ដែល អេ អឹម ខេ អាចអនុម័តឲ្យប្រើប្រាស់។								
១១	Card Center	ជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន ហើយប្រសិនបើអតិថិជនមិនព្រមជាមួយទំហំ Credit Limit ដែល អេ អឹម ខេ អាចអនុម័តនោះ Card Center ត្រូវធ្វើការបញ្ចប់ដំណើរត្រឹមនេះ។ <table><tr><td>ប្រសិន</td><td>ជំហានបន្ទាប់</td></tr><tr><td>NO</td><td>Card Center ត្រូវធ្វើការបញ្ចប់ដំណើរត្រឹមនេះ។</td></tr><tr><td>Yes</td><td>បន្តទៅជំហានទី១៣ ខាងក្រោម</td></tr></table>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	Card Center ត្រូវធ្វើការបញ្ចប់ដំណើរត្រឹមនេះ។	Yes	បន្តទៅជំហានទី១៣ ខាងក្រោម		
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	Card Center ត្រូវធ្វើការបញ្ចប់ដំណើរត្រឹមនេះ។									
Yes	បន្តទៅជំហានទី១៣ ខាងក្រោម									
១២	Credit Approval Manager (Risk Dept)	ធ្វើការអនុម័តនៅលើឯកសារនិងបញ្ជូនឯកសារឲ្យCard Center វិញ។ <b>សម្គាល់៖</b> ការអនុម័តកម្ចីមានរយៈពេល៣ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីបានទទួលឯកសារពី Card Center	<b>ហានិភ័យ៖</b> - មិនបានធ្វើការត្រួតពិនិត្យCBC និងបញ្ចូលឯកសារតាមការកំណត់។ <b>វិធានការ៖</b> ត្រូវការរៀបចំកាលវិភាគនៃការត្រួតពិនិត្យរបស់ខ្លួនឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយពិនិត្យមើលលើចំនួនថ្ងៃដែលបានកំណត់ក្នុងគោលនយោបាយបណ្តុតណាទាន							
១៣	Card Center	ដំណើរការបើកគណនីបណ្តុតណាទាន នៅក្នុងប្រព័ន្ធស៊ីស្ទេម៖ <ul style="list-style-type: none"><li>បើកគណនីបណ្តុតណាទាន ដើម្បីភ្ជាប់ជាមួយបណ្តុតណាទាន</li></ul> <b>សម្គាល់៖</b> បណ្តុតណាទាន ដែលបានបើករួចគឺមិនតម្រូវឲ្យធ្វើការបើកការ Activate Card ទេ។	<b>ហានិភ័យ៖</b> - មិនបានធ្វើការបើកកាតនៅក្នុងប្រព័ន្ធ និងបញ្ចូលកាតតាមការកំណត់។							
១៤	Card Center	រៀបចំកាតផ្ញើទៅកាន់សាខាដោយដាក់នៅក្នុងស្រោមសំបុត្រទៅតាមឈ្មោះរបស់អតិថិជន និង ជូនដំណឹងទៅកាន់សាខា	- បើកកាតច្រឡំឈ្មោះអតិថិជន - បង្កើតCredit Limit ច្រឡំ - រៀបចំកាតដាក់ក្នុងស្រោមសំបុត្រច្រឡំ							

			<p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ត្រូវការរៀបចំកាលវិភាគនៃការបង្កើតកាតនិងរៀបចំកាតឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយពិនិត្យមើលលើចំនួនថ្ងៃដែលបានកំណត់ក្នុងគោលនយោបាយបណ្តុតណាទាន</li> <li>- ពេលបង្កើតកាត ភ្ជាប់កាត និង បង្កើត Credit limit នៅក្នុងប្រព័ន្ធ ត្រូវតែធ្វើផ្ទៀងផ្ទាត់ម្តងមួយទៅតាមពាក្យស្នើសុំរបស់អតិថិជន</li> <li>- ពេលដែលរៀបចំកាតដាក់ក្នុងស្រោមសំបុត្រ ត្រូវមានការឈ្មោះរបស់អតិថិជនឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ម្តងមួយទៅតាមពាក្យស្នើសុំរបស់អតិថិជន</li> </ul>	
១៥	Card Center	<p>មុនធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់អតិថិជន មន្ត្រី Card Center ត្រូវប្រាកដជាមួយសាខាជាមុនសិនថាកាតដែលបានបញ្ជូនទៅគឺបានទៅដល់សាខាច្បាស់ ទើបធ្វើការទូរស័ព្ទទៅកាន់អតិថិជនដើម្បីឲ្យមកទទួលកាត (បណ្តុតណាទាន) ជាមួយសាខាដែលបានដាក់ពាក្យស្នើសុំដោយតម្រូវឲ្យអតិថិជនភ្ជាប់មកជាមួយបណ្ណសម្គាល់ខ្លួន(ច្បាប់ដើម)ដែលបានបំពេញនៅក្នុងពាក្យស្នើសុំដំបូង។</p>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <p>មិនបានធ្វើការបញ្ជាក់ជាមួយសាខាអំពីកាតដែលបានទទួល ដូច្នេះអាចធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់សេវាកម្មអតិថិជននៅពេលម្ចាស់កាតមកទទួលកាត។</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រូវការរៀបចំតារាងតាមដានការបញ្ជូនកាតរបស់ខ្លួនជាមួយសាខាដើម្បីឲ្យប្រាកដថាសាខាពិតជាបានទទួលកាត</p>	
១៦	Card Center	<p><b>រៀបចំឯកសារទុកនៅនៅក្នុងក្រណាតតាមឈ្មោះរបស់អតិថិជន៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់ បណ្តុតណាទាន</li> <li>• របាយការណ៍CBC របស់អតិថិជន</li> </ul>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <p>មិនបានធ្វើការរៀបចំឯកសារបានត្រឹមត្រូវដែលធ្វើឲ្យពិបាកស្វែងរកនៅថ្ងៃក្រោយ។</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រូវមាន Check list របស់ខ្លួនសម្រាប់ឯកសារណាខ្លះដែលរៀបចំសម្រាប់អតិថិជនដែលស្នើសុំកាតឥណទាន</p>	
១៧	Employee	មកកាន់ការិយាល័យទទួលបន្ទុកដើម្បីយកកាតដោយភ្ជាប់ជាមួយបណ្ណសម្គាល់ខ្លួន(ច្បាប់ដើម)		

១៨	Teller	<p>ធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់បណ្ណសម្គាល់របស់អតិថិជនជាមួយព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុង នៅក្នុងSVFE មុនពេលចេញកាតជូនអតិថិជននូវព័ត៌មានដូចជា៖ លេខបណ្ណសម្គាល់ ឈ្មោះអតិថិជន។</p> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>បដិសេធដូនអតិថិជន</td></tr><tr><td>Yes</td><td>ស្នើសុំ Chief Teller ធ្វើការ“Activate Card”នៅក្នុងប្រព័ន្ធ</td></tr></table>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	បដិសេធដូនអតិថិជន	Yes	ស្នើសុំ Chief Teller ធ្វើការ“Activate Card”នៅក្នុងប្រព័ន្ធ	<p><b>ហានិភ័យ៖</b> មិនបានធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានអតិថិជនឲ្យបានត្រឹមត្រូវ</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b> ធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានអតិថិជនរវាងព័ត៌មាននៅក្នុងប្រព័ន្ធ និងបណ្ណសម្គាល់ខ្លួនឲ្យបានត្រឹមត្រូវ</p>	
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	បដិសេធដូនអតិថិជន									
Yes	ស្នើសុំ Chief Teller ធ្វើការ“Activate Card”នៅក្នុងប្រព័ន្ធ									
១៩	Chief Teller	ស្នើសុំ Chief Teller ធ្វើការ“Activate Card”នៅក្នុងប្រព័ន្ធ <b>(យោងតាមនីតិវិធីActivate Card ដែលមានស្រាប់)</b>	<p><b>ហានិភ័យ៖</b> មិនបានធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានកាតឲ្យបានត្រឹមត្រូវ</p> <p><b>វិធីការពារ៖</b> ធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់លេខកាតជាក់ស្តែងជាមួយលេខកាតនៅក្នុងប្រព័ន្ធឲ្យបានត្រឹមត្រូវមុនធ្វើការActivate card។</p>							
២០	Employee	ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរលេខសំដាត់របស់កាតជាមួយTeller ឬម៉ាស៊ីនATM								

**សម្គាល់៖**

1- Sale Manager អាចធ្វើការរៀបចំកាលវិភាគរបស់ខ្លួនក្នុងការទៅប្រមូលពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាន ក្នុងរយៈពេលមួយខែម្តងឬច្រើនដងតាមវេលារបស់ខ្លួន។

2- Sale Managerត្រូវជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជន ថាអតិថិជនក៏អាចមកធ្វើការស្នើសុំការប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាន នៅកាន់ការិយាល័យទទួលបន្ទុកបើកប្រាក់បៀវត្សរបស់ខ្លួន ប្រសិនបើអតិថិជនចង់បានការប្រើប្រាស់ឆាប់រហ័ស ដោយភ្ជាប់ជាមួយឯកសារតម្រូវមួយចំនួន។

3- Teller ត្រូវធ្វើការជូនដំណឹងទៅកាន់ Sale Manager ទទួលបន្ទុក ប្រសិនបើមានអតិថិជនមកធ្វើការស្នើសុំប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាននៅតាមការិយាល័យដោយខ្លួនឯង។

២.២ ការទូទាត់កាតឥណទាន

ជំហាន	អ្នកទទួលខុសត្រូវ	បរិយាយការងារ	ហានិភ័យ/វិធីការពារ	រយៈពេល (នាទី)						
១	Client	អតិថិជនមកកាន់ ការិយាល័យ ឬ ភ្នាក់ងារ អេ អិម ខេ ដើម្បីធ្វើការបង់ប្រាក់								
២	Teller/Agent	<div>ធ្វើការសួរអំពីការបង់ប្រាក់របស់អតិថិជន ជាសាច់ប្រាក់ ឬតាមគណនីសន្សំ។ ប្រសិនបើ ប្រតិបត្តិការ នៅតាមបញ្ជី</div> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៥ខាងក្រោម</td></tr><tr><td>Yes</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៣ខាងក្រោម</td></tr></table> <div>ត្រូវអនុវត្តដូចខាងក្រោម៖</div>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៥ខាងក្រោម	Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៣ខាងក្រោម		
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៥ខាងក្រោម									
Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៣ខាងក្រោម									
៣	Teller	ធ្វើការបំពេញបណ្ណទទួលប្រាក់(សម្រាប់នៅOTC)								
៤	Client	ចុះហត្ថលេខា ឬ ផ្ដិតមេដៃនៅលើឯកសារ								
៥	Teller/Agent	<div>ដំណើរការបណ្ណឥណទាន Payment នៅក្នុងប្រព័ន្ធ SV (Teller UI / Agent App) ដោយបំពេញលេខបណ្ណឥណទានដែលត្រូវទូទាត់</div> <table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម</td></tr><tr><td>Yes</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម</td></tr></table> <div>ល។ ប្រសិនបើអតិថិជនបង់ប្រាក់តាមរយៈកាត(Debit Card)ត្រូវអនុវត្តដូចខាងក្រោម៖</div>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម	Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម	<div>ហានិភ័យ៖</div> <div>- ធ្វើការបញ្ចូលលេខបណ្ណឥណទានច្រឡំ ឬតួលេខ</div> <div>វិធីការពារ៖</div> <div>ត្រូវតែធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់លេខកាត ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលត្រូវបង់នៅលើបណ្ណទទួលប្រាក់នៅពេលបញ្ចូលជាក់ស្ដែងនៅក្នុងប្រព័ន្ធ</div>	
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម									
Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម									
៦	Client	បញ្ចូលលេខសំងាត់របស់កាត								
៧	Teller/Agent	ប្រគល់បណ្ណទទួលប្រាក់ ឬReceipt ឲ្យអតិថិជន								
៨	Teller	រៀបចំឯកសារទុកនៅនៅក្នុងក្រណាត់ប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃ								



២.៣ ការស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់កាតឥណទាន

ជំហាន	អ្នកទទួលខុសត្រូវ	បរិយាយការងារ	ហានិភ័យ/វិធីការពារ	រយៈពេល (នាទី)						
១	Client	អតិថិជនមកកាន់ ការិយាល័យសាខាទទួលបន្ទុកបណ្ណឥណទាន ដើម្បីធ្វើការស្នើសុំឈប់								
២	Teller	សុំបណ្ណឥណទាន ពីអតិថិជន និងធ្វើការត្រួតពិនិត្យប្រាក់កម្ចីដែលអតិថិជនកំពុងជំពាក់ នៅក្នុងប្រព័ន្ធ SV								
៣	Teller	ធ្វើការបំពេញពាក្យស្នើសុំឈប់ប្រើប្រាស់បណ្ណឥណទាន(D-DPF-07)និងបណ្ណទទួលប្រាក់(ប្រសិនបើនៅមានបំណុល)								
៤	Client	ចុះហត្ថលេខា ឬ ផ្ដិតមេដៃនៅលើឯកសារ								
៥	Teller	<div>ដំណើរការបណ្ណឥណទាន Payment នៅក្នុងប្រព័ន្ធ SV (Teller UI / Agent App) ប្រសិនបើអតិថិជនបង់ប្រាក់តាមរយៈកាត(Debit Card)ត្រូវអនុវត្តដូចខាងក្រោម៖<table><tr><th>ប្រសិន</th><th>ជំហានបន្ទាប់</th></tr><tr><td>NO</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម</td></tr><tr><td>Yes</td><td>▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម</td></tr></table></div>	ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់	NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម	Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម		
ប្រសិន	ជំហានបន្ទាប់									
NO	▪ បន្តទៅជំហានទី៧ខាងក្រោម									
Yes	▪ បន្តទៅជំហានទី៦ខាងក្រោម									
៦	Client	បញ្ចូលលេខសំដាត់របស់កាត								
៧	Teller	ប្រគល់បណ្ណទទួលប្រាក់ឲ្យអតិថិជន								
៨	Teller	ធ្វើការកំទេចកាត(យោងតាមនីតិវិធីនៃការកំទេចកាត)								
៩	Teller	<div>ធ្វើការស្នើសុំមកកាន់ Card Center តាមរយៈhelpdeskធ្វើការបិទ បណ្ណឥណទាន នៅ ក្នុងប្រព័ន្ធស្វីSV ដោយភ្ជាប់ជាមួយព័ត៌មានដូចខាងក្រោម៖<ul style="list-style-type: none"><li>• លេខCID នៅក្នុងT24 របស់អតិថិជន</li><li>• ឈ្មោះរបស់អតិថិជន</li><li>• លេខបណ្ណឥណទាន</li></ul></div>	<div>ហានិភ័យ៖<ul style="list-style-type: none"><li>- មិនបានធ្វើការស្នើសុំមកកាន់ Card Centerដែលអាចធ្វើការកាតដែលបានស្នើសុំនៅតែប្រើប្រាស់បាន</li></ul>វិធីការពារ៖<p>ត្រូវធ្វើការស្នើសុំមកកាន់Card Center ភ្លាមៗបន្ទាប់បានបំពេញពាក្យស្នើសុំជាមួយអតិថិជនចប់សប្រាប់។</p></div>							

១០	Card Center	ធ្វើការបិទលេខគណនីបណ្ណាគណនាន នៅក្នុងប្រព័ន្ធស៊ីស្ទេម SV តាមការស្នើសុំ និងជូនដំណឹងទៅកាន់សាខាវិញក្រោយធ្វើរួច	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- មិនបានធ្វើការបិទកាតនៅក្នុងប្រព័ន្ធដែលអាចធ្វើការកាតដែលបានស្នើសុំនៅតែមានលទ្ធភាពអាចប្រើប្រាស់បាន។</li> <li>- ធ្វើការបិទកាតច្រឡំ</li> </ul> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ត្រូវធ្វើការបិទកាតភ្លាមៗបន្ទាប់ពីបានទទួលការស្នើសុំពីសាខា</li> <li>- ត្រូវតែធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់លេខកាតក្នុងប្រព័ន្ធ ជាលេខកាតដែលបានស្នើសុំពីសាខា</li> </ul>	
១១	Teller	ធ្វើការបញ្ជូនឯកសារទាំងអស់មកកាន់ ការិយាល័យកណ្តាល (ផ្នែក Card Center) <b>សម្គាល់៖</b> ការបញ្ជូនឯកសារត្រូវធ្វើអោយបានរួចរាល់ក្នុងរយៈពេល១សប្តាហ៍បន្ទាប់ពីបានទទួលឯកសារពី អតិថិជន	<p><b>ហានិភ័យ៖</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- មិនបានធ្វើការបញ្ចូលឯកសារមក Card Center តាមការកំណត់។</li> </ul> <p><b>វិធីការពារ៖</b></p> <p>ត្រូវការរៀបចំកាលវិភាគនៃការត្រួតពិនិត្យរបស់ខ្លួនឱ្យ បានត្រឹមត្រូវដោយពិនិត្យមើលលើចំនួនថ្ងៃដែលបាន កំណត់ក្នុងគោលនយោបាយបណ្ណាគណនាន</p>	
១២	Card Center	រៀបចំឯកសារទុកនៅនៅក្នុងក្រណាតតាមឈ្មោះរបស់អតិថិជន៖ 1- ពាក្យសុំឈប់ប្រើប្រាស់បណ្ណាគណនាន 2- Email របស់ Card Center		

**ឧបសម្ព័ន្ធ**

ឧបសម្ព័ន្ធទី ១៖ ពាក្យស្នើសុំប្រើប្រាស់ កាតឥណទាន

ឧបសម្ព័ន្ធទី ២៖ ពាក្យស្នើសុំតំឡើង និងបន្ថយ កម្រិតឥណទាន

ឧបសម្ព័ន្ធទី ៣៖ ពាក្យស្នើសុំបិទគណនី និងកែប្រែព័ត៌មាន D-DPF-07

ឧបសម្ព័ន្ធទី ៤៖ របាយការណ៍កាតឥណទាន

- List of Credit Card
- Credit Card Payment
- Credit Card late Payment