ສຳນັກງານໃຫຍ່

ເລກທີ: 0972 /ທຄຕລ ....2023.....
ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ: 10 ມີນາ 2023

ແຈ້ງການ

ຮຽນ: ບັນດາທ່ານລູກຄ້າ ທະນາຄານການຄ້າຕ່າງປະເທດລາວ ມະຫາຊົນ ທີ່ເຄົາລົບ ແລະ ນັບຖື.
ເລື່ອງ: ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນກັບລູກຄ້າທີ່ນຳໃຊ້ບັດ BCEL ATM UnionPay ແລະ ແນວທາງການແກ້ໄຂ.

ທະນາຄານການຄ້າຕ່າງປະເທດລາວ ມະຫາຊົນ (ທຄຕລ) ຂໍຖືເປັນກຽດແຈ້ງມາຍັງທ່ານຊາບວ່າ: ກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ໄລຍະຜ່ານມາແມ່ນໄດ້ປະຕິບັດຕາມລະບຽບ ແລະ ນິຕິກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ບົນພື້ນຖານການທັນເປັນທັນສະໄໝ, ມີຄວາມປອດໄພ ແລະ ຮັບປະກັນຜົນປະໂຫຍດສູງສຸດຂອງລູກຄ້າເປັນຫຼັກ. ທຄຕລ ໄດ້ມີການພັດທະນາຜະລິດຕະພັນຕ່າງໆ ໂດຍສະເພາະແມ່ນຜະລິດຕະພັນບັດ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການເອເລັກໂຫນິກ ເພື່ອອອກມາຮັບໃຊ້ສັງຄົມ ແລະ ໄດ້ຮັບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນດ້ວຍດີຕະຫຼອດມາ ຮອດປະຈຸບັນ ໄດ້ມີຂ່າວຈຳນວນໜຶ່ງທີ່ລົງເຜີຍແຜ່ໃນສື່ສັງຄົມອອນລາຍ ທີ່ໄດ້ສ້າງຜົນກະທົບໃນທາງກົງ ແລະ ທາງອ້ອມຕໍ່ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງລູກຄ້າຈຳນວນໜຶ່ງ. ສະນັ້ນ, ທຄຕລ ຈຶ່ງຂໍແຈ້ງໃຫ້ ທ່ານຊາບດັ່ງນີ້:

1. ທຄຕລ ມີລະບົບຄຸ້ມຄອງຂໍ້ມູນ ແລະ ການປ້ອງກັນຄວາມປອດໄພທີ່ທັນສະໄໝ ແລະ ໄດ້ມາດຕະຖານສາກົນ;
2. ເພື່ອປ້ອງກັນຄວາມສ່ຽງທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ ທຄຕລ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ບັນດາລູກຄ້າມີສ່ວນຮ່ວມ ປະຕິບັດດັ່ງນີ້:
   1) ທຄຕລ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ລູກຄ້າທີ່ໃຊ້ບັດ BCEL ATM UnionPay ຫຼື ບັດປະເພດອື່ນໆ ນຳໃຊ້ບັດຜ່ານຕູ້ ATM ຂອງ ທຄຕລ ເປັນຫຼັກ ແລະ ໃຫ້ສັງເກດອຸປະກອນຕ່າງໆກ່ອນນຳໃຊ້ໃນແຕ່ລະຄັ້ງ. ຖ້າເຫັນອຸປະກອນແປກປອມໃດໆຕິດຢູ່ຕູ້ ATM ກະລຸນາໂທແຈ້ງ ທະນາຄານໂດຍທັນທີ ຜ່ານສາຍດ່ວນ 1555;
   2) ຖ້າຫາກທ່ານສົງໄສວ່າ ມີບຸກຄົນອື່ນຮູ້ລະຫັດຂອງທ່ານ ຫຼື ລະຫັດຂອງທ່ານຖືກໂຈມລະກຳ ພາຍຫຼັງມີການນຳໃຊ້ຜ່ານຕູ້ ATM ທະນາຄານອື່ນໆທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດ ລູກຄ້າສາມາດປ່ຽນລະຫັດບັດຂອງທ່ານໄດ້ດ້ວຍຕົນເອງ;
   3) ທຄຕລ ໄດ້ພັດທະນາລະບົບປ້ອງກັນຢູ່ໃນ BCEL One ທີ່ລູກຄ້າສາມາດເປີດ-ປິດບັດ BCEL ATM UnionPay ຫຼື ບັດປະເພດອື່ນ ດ້ວຍຕົນເອງ ເພື່ອເພີ່ມການປ້ອງກັນອີກລະດັບໜຶ່ງ;
   4) ສຳລັບລູກຄ້າທຸກທ່ານທີ່ຍັງນຳໃຊ້ບັດເອທີເອັມແຖບແມ່ເຫຼັກ ATM UnionPay (Magstripe) ກະລຸນາມາປ່ຽນເປັນບັດຊິບ ATM UnionPay Chip ທີ່ມີມາດຕະຖານຄວາມປອດໄພທີ່ສູງກວ່າ. ເພາະວ່າ: ບັດເອທີເອັມ ATM UnionPay (Magstripe) ມີຄວາມສ່ຽງໃນການຖືກລັກຂໍ້ມູນ (Skimming);
3. ສຳລັບເຫດການທີ່ເກີດຂຶ້ນ ແລະ ໄດ້ມີການລົງໃນສື່ສັງຄົມອອນລາຍ ທຄຕລ ມີຄວາມຍິນດີຮັບຟັງ ແລະ ເອົາໃຈໃສ່ ແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ກັບລູກຄ້າບົນພື້ນຖານການກວດສອບຂໍ້ມູນຄວາມເປັນຈິງຂອງແຕ່ລະກໍລະນີ ພ້ອມທັງຮັບຜິດຊອບ ຕາມນິຕິກຳ ແລະ ກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ສະນັ້ນ, ຖ້າຫາກວ່າລູກຄ້າພົບເຫັນບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍສະເພາະລາຍການເຄື່ອນໄຫວບັນຊີທີ່ບໍ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດ ແມ່ນສາມາດ

ເຂົ້າມາພົວພັນນຳ ທຄຕລ ໄດ້ຢູ່ສຳນັກງານໃຫຍ່, ບັນດາສາຂາ ແລະ ໜ່ວຍບໍລິການໃນຂອບເຂດທົ່ວປະເທດ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ທັນສະພາບ. ນອກຈາກນັ້ນ ທຄຕລ ຍັງເປີດໃຫ້ບໍລິການ ຜ່ານສາຍດ່ວນ 1555 ຫຼື ຜ່ານລະບົບວັນແຄ (BCEL OneCare)ໄດ້ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ;

4. ທຄຕລ ໄດ້ມີຄວາມພະຍາຍາມໃນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ລູກຄ້າ ເຊິ່ງຈຳເປັນຕ້ອງໃຊ້ເວລາໃນການກວດສອບຂໍ້ມູນຫຼັກຖານຕາມຄວາມເປັນຈິງ ສະນັ້ນ ຈຶ່ງຂໍໃຫ້ລູກຄ້າໄດ້ມີເຂົ້າໃຈຕໍ່ຂະບວນການດັ່ງກ່າວດ້ວຍ;
5. ທຄຕລ ຂໍໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະ ສັງຄົມມີສະຕິໃນການບໍລິໂພກຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ທີ່ບໍ່ມີມູນຄວາມເປັນຈິງ ຫຼື ຂໍ້ມູນທີ່ມີລັກສະນະບິດເບືອນຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ຂໍໃຫ້ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຕໍ່ລະບົບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜະລິດຕະພັນຂອງ ທຄຕລ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງໄດ້ແຈ້ງການມາຍັງທ່ານເພື່ອຮັບຊາບ ແລະ ຂໍອະໄພໃນຄວາມບໍ່ສະດວກມານະທີ່ນີ້ດ້ວຍ.

ເຫຼັ້ມ ... ຜູ້ອຳນວຍການ

ທະນາຄານ ... ລ້າ ... ປະເທດລາວ ... ມະຫາຊົນ ... BANQUE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR LAO PUBLIC

ນັນທະລາດ ແກ້ວປະເສີດ