

របៀបដាក់ពាក្យបណ្តឹងអតិថិជន

1. តើលោកអ្នកអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងបានតាមរបៀបណា

- បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់
 - ទាក់ទងមកទូរស័ព្ទលេខ៖ 087 555 652 / 087 555 901
 - តាមរយៈអ៊ីម៉ែល: consumer.complaint@c.bnkcapital.net
 - ជួបពិភាក្សាដោយផ្ទាល់ជាមួយបុគ្គលិកយើងខ្ញុំនៅតាមសាខាដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត
- បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
 - សូមអញ្ជើញមកជួបផ្ទាល់ជាមួយបុគ្គលិកយើងខ្ញុំនៅតាមសាខាដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត ដើម្បីបំពេញទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
 - ឬ អាចសរសេរបណ្តឹងអោយខ្លួនឯង និងយកមកដាក់នៅក្នុងប្រអប់ទទួលពាក្យបណ្តឹង នៅគ្រប់បញ្ជីរបងប្រាក់...។

2. តើការដោះស្រាយបណ្តឹងដំណើរការយ៉ាងដូចម្តេច ?

- ការដោះស្រាយបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ ត្រូវដើម្បីដោះស្រាយយ៉ាងយូរពីរ (០២) នៃថ្ងៃធ្វើការ
- ការដោះស្រាយបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ បណ្តឹងបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរត្រូវដើម្បីដោះស្រាយមិនអោយលើស ៣០ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីទទួលពាក្យបណ្តឹង ។

3. តើព័ត៌មាន និងឯកសារអ្វីខ្លះដែលចាំបាច់សម្រាប់ដាក់ពាក្យបណ្តឹង ?

- ព័ត៌មានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ខ្លួន
 - ឈ្មោះ
 - លេខទូរស័ព្ទ
 - អ៊ីម៉ែល
- មូលហេតុ
 - ព័ត៌មានលម្អិតស្តីពីបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក
 - ព័ត៌មានលម្អិតអំពីដំណោះស្រាយដែលលោកអ្នកចង់បាន
- ភស្តុតាងនៃបណ្តឹង
 - ឯកសារ ឬ ប័ណ្ណ ឬលិខិតណាមួយ ដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក (ប្រសិនបើមាន)
 - ទម្រង់បណ្តឹងអតិថិជន (សម្រាប់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ) ។

យើងខ្ញុំនឹងជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬទូរស័ព្ទផ្ទាល់ទៅលោកអ្នកស្តីអំពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយបណ្តឹងដោយបញ្ជាក់ពីហេតុផលច្បាស់លាស់ ក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរសាមសិប (៣០) នៃថ្ងៃធ្វើការ ជូនត្រឡប់ទៅលោកអ្នកវិញ ។ ប្រសិនបើមានការពន្យារពេល ឬបញ្ហានៃបណ្តឹងមានភាពស្មុគស្មាញក្នុងការដោះស្រាយយើងខ្ញុំនឹងរក្សាការទាក់ទងជាមួយលោកអ្នកជាប្រចាំ ។

**** កំណត់សម្គាល់៖ រៀងរាល់ថ្ងៃធ្វើការ (ចន្ទ-សុក្រ) ចាប់ពីម៉ោង ០៨:០០ នាទីព្រឹកដល់ ០៥:០០រសៀល**

**** កំណត់សម្គាល់៖ រាល់ព័ត៌មាន និងឯកសាររបស់លោកអ្នកត្រូវបានរក្សាការសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរឹងបំផុត និងត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់តែគោលបំណងក្នុងការដោះស្រាយបណ្តឹងតែប៉ុណ្ណោះ ។**



023 213 900

BNKC MFI Plc.

ជាដៃគូអាជីវកម្មដ៏ល្អរបស់លោកអ្នក
Your Best Business Partner!

How to file a customer complaint

1. How can you file a complaint?

▪ Oral Complaints

- Contact phone number: 087 555 652/087 555 901
- By email: consumer.complaint@c.bnkcapital.net
- Meet in person with our staff at your nearest branch

▪ Written complaint

- Meet with our staff at your nearest branch to fill out a written complaint form.
- Or you can write a complaint for yourself and put it in the complaint box at all payment counters

2. How does the complaint process work?

- **Oral settlement** Oral litigation must be resolved within two (2) working days
- **Written Resolution Complaints** must be resolved no later than 30 days after receipt of the complaint.

3. What information and documents are required to file a complaint?

▪ Personal contact information

- Name
- Phone number
- Email

▪ Cause

- Details of your complaint
- Details of the solution you want

▪ Evidence of Complaint

- Any documents or cards or letters related to your complaint (if any)
- Customer Complaint Form (for written complaint).

We will notify you in writing or by telephone of the outcome of the grievance, stating the reasons within thirty (30) business days. If there is a delay or the problem is complicated to resolve, we will keep in touch with you on a regular basis.

*** Note: Every working day (Monday-Friday) from 08:00 AM to 05:00 PM

*** Note: **All your information and documents are kept strictly confidential and are used for settlement purposes only.**



023 213 900

BNKC MFI Plc.

ជាដៃគូអាជីវកម្មដ៏ល្អរបស់លោកអ្នក
Your Best Business Partner!