HongLeong Bank

ទម្រង់បែបបទបណ្ដឹងអតិថិជន

ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកដាក់បណ្ដឹង/ អ្នកតំណាង

☐ លោក ☐ លោកស្រី ☐ កញ្ញា

ឈ្មោះ ....

សញ្ជាតិ ....

លេខទូរស័ព្ទ ....

អ៊ីម៉ែល ....

អាសយដ្ឋាន ....

កម្មវត្ថុនៃបណ្ដឹង (**សូមគូសសញ្ញា ✓ នៅក្នុងប្រអប់ដែលពាក់ព័ន្ធ**)

☐ កំហុសផ្នែកគណនេយ្យ

☐ ពន្យារពេលក្នុងការបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការ (☐ ដំណើរការឥណទាន
 ☐ ចេញមូលប្បទានបត្រ ☐ ប្រាក់បញ្ញើ ☐ កែតម្រូវគណនី ☐ ផ្ទេរប្រាក់
 ☐ ចេញវិក្កយបត្រ/របាយការណ៍ប្រចាំខែ)

☐ ពេលបង្ហាញព័ត៌មាន-មិនបានផ្ដល់មុនពេលធ្វើប្រតិបត្តិការ

☐ ការបង្ហាញព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់អំពី (☐ សោហ៊ុយ ☐ លក្ខខណ្ឌនៃកិច្ចសន្យា
 ☐ អត្រាការប្រាក់/វិធីសាស្ត្រគណនា)

☐ ព័ត៌មាននាំឱ្យមានការភាន់ច្រឡំ

☐ សកម្មភាពប្រមូលឥណទានដោយការរំលោភបំពាន

☐ ការគណនាអត្រាការប្រាក់ (សន្សំ និងឥណទាន)

☐ ការក្លែងបន្លំ

☐ គុណភាពនៃសេវាកម្មផ្ដល់ដោយបុគ្គលិករបស់គ្រឹះស្ថាន

☐ ការរំលោភបំពាន

☐ ល្មើសនឹងការសម្ងាត់អតិថិជន

☐ សកម្មភាពលក់ផលិតផលនិងសេវាដោយ (☐ គំរាមកំហែង ☐ មិនមានការ អនុញ្ញាត
 ☐ ផ្ដល់ព័ត៌មាននាំឱ្យមានការភាន់ច្រឡំ)

☐ ិនបានជូនដំណឹងត្រឹមត្រូវពីគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់ធនាគារ

☐ ផ្សេងៗ...

ប្រភេទផលិតផល/សេវា (**សូមគូសសញ្ញា ✓ នៅក្នុង ប្រអប់ដែលពាក់ព័ន្ធ**)

☐ ប្រតិបត្តិការដាក់ប្រាក់/ ប្រតិបត្តិការដកប្រាក់

☐ ធនាគារអាទិភាព

☐ គណនី (☐ គណនីចរន្ត ☐ គណនីសន្សំ ☐ គណនីសន្សំ មានកាលកំណត់
☐ គណនីរូបិយប័ណ្ណបរទេស ☐ ផ្សេងៗ................)

☐ ឥណទាន (☐ ឥណទានគេហដ្ឋាន ☐ ឥណទានយានយន្ត ☐ សហគ្រាសធនតូច និងមធ្យម
 ☐ ឥណទានអាជីវកម្ម)

☐ ធនាគារឌីជីថល (☐ គេហទំព័រ Connect ☐ កម្មវិធីទូរស័ព្ទ Connect ☐ ConnectFirst)

☐ ធនាគារអេឡិចត្រូនិក (☐ ATM ☐ CDM ☐ Cheque Deposit Machine)

☐ កាត (☐ MasterCard ☐ CSS ☐ ATM)

☐ ការផ្ទេរប្រាក់ (☐ ក្នុងស្រុក ☐ ក្រៅប្រទេស)

☐ ហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្ម (☐ ការប្រមូល ☐ លិខិតឥណទាន
 ☐ លិខិតធានាពីធនាគារ ☐ ហិរញ្ញប្បទានវិក្កយបត្រ (Invoice Financing)
 ☐ សក្ខីបត្រជំនឿទុកចិត្ត (Trust Receipt))

☐ ផ្សេងៗ...

ព័ត៌មានលម្អិតនៃបណ្ដឹង

តើអ្នកធ្លាប់ដាក់បណ្ដឹងនេះពីមុនមកដែរឬទេ? ☐ ធ្លាប់ ☐ ិនធ្លាប់ ប្រសិនបើ"ធ្លាប់" ទទួលដោយអ្នកណា?..

ពេលណា?...................................... កន្លែងណា?...

សូមរៀបរាប់លម្អិតអំពីបណ្ដឹងរបស់អ្នក ដោយពិពណ៌នាអំពីហេតុការណ៍តាមលំដាប់លំដោយ ដូចជា នៅពេលណា និងនៅកន្លែងណាដែលហេតុការណ៍នោះបានកើតឡើង រាប់បញ្ចូលទាំងឈ្មោះ លេខទូរស័ព្ទ និងការពិពណ៌នាអំពីបញ្ហាលម្អិត រួមទាំងចំនួនទឹកប្រាក់ និងកាលបរិច្ឆេទនៃប្រតិបត្តិការ។

សូមភ្ជាប់ឯកសារដែលទាក់ទង(ប្រសិនបើមាន)

លទ្ធផលរំពឹងទុក/ដំណោះស្រាយ (**សូមរៀបរាប់ពីអ្វីដែលលោកអ្នកចង់បានដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយបណ្ដឹងរបស់អ្នក**)

សេចក្ដីជូនដំណឹងអំពីឯកជនភាព និងការទទួលស្គាល់

ដោយបានចុះហត្ថលេខាលើទម្រង់បែបបទបណ្ដឹងនេះ ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំ ទទួលស្គាល់ និងយល់ព្រមអនុញ្ញាតឱ្យធនាគារប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ខ្ញុំ និង/ឬព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតក្នុងការដោះស្រាយបណ្ដឹងរបស់ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំ និងរាយការណ៍ និង/ឬបង្ហាញព័ត៌មានទាំងនោះទៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា និង/ឬអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។ ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំអនុញ្ញាតឱ្យធនាគារទាក់ទង និងសាកសួរមកកាន់ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំដើម្បីផ្ដល់ព័ត៌មានបន្ថែម។ ខ្ញុំ/យើងខ្ញុំសូមប្រកាសថា ព័ត៌មានទាំងអស់ដែលបានផ្ដល់ខាងលើគឺពិតជាត្រឹមត្រូវ និងពិតប្រាកដមែន។

ហត្ថលេខា: ....

កាលបរិច្ឆេទ: ....

តើត្រូវដាក់បណ្ដឹងដោយរបៀបណា? សូមធ្វើការបំពេញនូវទម្រង់នេះ ហើយបញ្ជូនមក យើងខ្ញុំតាមរយៈបណ្ដាញខាងក្រោម៖

អ៊ីម៉ែល: info@hlbkh.hongleong.com ឬ ដាក់នៅសាខា ធនាគារ ហុង លីអុង ណាដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត។ ប្រសិនបើលោកអ្នកមានចម្ងល់ណាមួយ សូមធ្វើការទាក់ទងមកកាន់លេខទូរស័ព្ទរបស់យើងខ្ញុំ 023 999 711 ។

សម្រាប់ធនាគារប្រើប្រាស់តែប៉ុណ្ណោះ	
ដាក់បណ្ដឹងតាម: ☐ ទូរស័ព្ទ ☐ អ៊ីម៉ែល ☐ ដោយផ្ទាល់ ☐ ផ្សេងៗ.................. សាខាដែលទទួលបាន: .... ឈ្មោះបុគ្គលិកធនាគារ: .... ថ្ងៃទទួលបាន: .... ម៉ោង:	ហត្ថលេខាបុគ្គលិកធនាគារ ....

លិខិតទទួលស្គាល់បណ្ដឹងសម្រាប់អតិថិជន - ចេញដោយធនាគារ ហុង លីអុង (ខេមបូឌា) ភីអិលស៊ី
ឈ្មោះអតិថិជន/ អ្នកតំណាង: .... លេខបណ្ដឹង: .... លេខលិខិត: ....
ដាក់បណ្ដឹងតាម: ☐ ទូរស័ព្ទ ☐ អ៊ីម៉ែល ☐ ដោយផ្ទាល់ ☐ ផ្សេងៗ.................. ថ្ងៃទទួលបាន:..................ម៉ោង..................
សាខាដែលទទួលបាន: .... ឈ្មោះបុគ្គលិកធនាគារ: .... លេខទូរស័ព្ទបុគ្គលិកធនាគារ: ....
ការពិពណ៌នាសង្ខេបនៃបណ្ដឹង: ....
ហត្ថលេខា: .... កាលបរិច្ឆេទ: ....

CUSTOMER COMPLAINT FORM

Personal Information of Complainant/ Representative
Title: ☐ Mr ☐ Mrs ☐ Ms
Name: ....
Nationality: ....
Phone No: ....
Email: ....
Address: ....

Subject of Complaint (Please tick ✓ in the relevant box)
☐ Accounting Error
☐ Delay in completing the transaction (☐ Loan processing ☐ Issuance of cheque ☐ Deposit ☐ Account Correction ☐ Money Transfer ☐ Issuance of receipt/ monthly statement)
☐ Timing of disclosure – not given before transaction
☐ Lack of accurate disclosure (☐ Fees ☐ Conditions of the contract ☐ Interest rate/ method of calculation)
☐ Misleading information
☐ Abusive collection practices
☐ Interest calculations (savings and loans)
☐ Fraud
☐ Quality of services from staff
☐ Abuse
☐ Breach of consumer confidentiality
☐ Sales practices (☐ Intimidation ☐ Unauthorized ☐ Misleading)
☐ Not properly informed about the bank policies and procedures
☐ Others: ____

Type of Products/Services (Please tick ✓ in the relevant box)
☐ Deposits/ Withdrawal transaction
☐ Priority Banking
☐ Accounts (☐ Current Account ☐ Saving Account ☐ Fixed Deposit ☐ Foreign Currency Account ☐ Other................)
☐ Loan (☐ Mortgage ☐ Auto Loan ☐ SME ☐ Business Loan)
☐ Digital Banking (☐ Connect Web ☐ Connect App ☐ ConnectFirst)
☐ E-Banking (☐ ATM ☐ CDM ☐ Cheque Deposit Machine)
☐ Card (☐ MasterCard ☐ CSS ☐ ATM)
☐ Funds Transfer (☐ Local ☐ International)
☐ Trade Finance (☐ Collection, ☐ Letter of Credit, ☐ Bank Guarantee, ☐ Invoice Finance, ☐ Trust Receipt)
☐ Others: ____

Complaint Details
Have you lodged this complaint before?
☐ No ☐ Yes If "Yes"

To who? ....

When? ....

Where? ....

Complaint Details
Please detail your complaint by describing events chronology when and where they occurred, including any names, phone numbers, and a full description of the problem with the amount(s) and date(s) of any transaction(s).

----

*Please attach supporting documents (if applicable)

Expected Outcome/ Resolution (Please tell us what you would like to happen in order to resolve your complaint.)

Privacy Notice and Acknowledgement
By signing on this complaint form, I/we acknowledge and agree to allow the Bank to use and access my personal and/or related information in solving my/our complaint and report and/or disclose to the National Bank of Cambodia (NBC) and/or relevant authorities. I/We also allow the Bank to contact and inquire me/us for providing additional information to support. I/We declare that all the information provided above is true and correct to the best of my/our knowledge.

Signature: _________________________

Date: _____________________________

***How to submit the application?**

Please kindly fill in this form and submit to us via below channel:
Email: info@hlbkh.hongleong.com OR Deliver to your nearest Hong Leong Bank branch.
If you have any question, please kindly contact our call center 023 999 711.

FOR BANK USE ONLY	
Lodged by: ☐ Telephone ☐ Email ☐ In person ☐ Other .... Receiving Branch: .... Bank's Staff Name: .... Receiving Date: .... Time:	Signature of Bank's Staff ....

COMPLAINT RECEIPT FOR CUSTOMER – ISSUED BY HONG LEONG BANK (CAMBODIA) PLC
Customer Name/ Representative: .... Complaint No: ....
Receipt No: .... Receiving Date:.. Time:....................................
Lodged by: ☐ Telephone ☐ Email ☐ In person ☐ Other..
Receiving Branch: .... Bank Staff's Name: .... Bank Staff's Phone No: ....
Brief Description of Complaint: ....
Signed by: .... Receipt's Issuance Date: ....