

ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អតិថិជន

បណ្តាញនៃពាក្យបណ្តឹង

(ក) ផ្តល់ជូននូវវេទិកាផ្សេងៗសម្រាប់អតិថិជនក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេទៅកាន់ធនាគារ តាមរយៈបណ្តាញដូចខាងក្រោម៖

- i. **សាខាធនាគារហុង លីអុង**
 - ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងរបស់អតិថិជន
 - បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ទៅកាន់ប្រធានផ្នែកសេវាសាខា/ប្រធានសាខា
- ii. **អ៊ីម៉ែល**
 - អ៊ីម៉ែល: info@hlbkh.hongleong.com
 - ផ្ញើសារតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ិនធឺណេត
 - ហ្វេសប៊ុកផេករបស់ធនាគារហុង លីអុង
- iii. **ទូរស័ព្ទ**
 - សេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទ +855 23 999 711
 - Hotline +855 89 824 132

(ខ) ប្រសិនបើអតិថិជនមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផល អតិថិជនអាចបន្តទូរពាក្យបណ្តឹងដោយភ្ជាប់ជាមួយនឹង ច្បាប់ដើមនៃពាក្យបណ្តឹង ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ និងក្រដាសលទ្ធផលទៅកាន់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាក្នុង រយៈពេល៣០ ថ្ងៃបន្ទាប់ពីថ្ងៃចេញលទ្ធផល។

(គ) បុគ្គលិកទាំងអស់មានកាតព្វកិច្ចទទួលពាក្យបណ្តឹងហើយបញ្ជូនទៅកាន់ប្រធានផ្នែកគ្រប់គ្រងពាក្យ បណ្តឹង(CMU)

ស្តង់ដារសេវាកម្ម និងពេលវេលានៃការឆ្លើយតប

ធនាគារមានគោលបំណងសម្រេចបាននូវដំណោះស្រាយបណ្តឹងដូចខាងក្រោម៖

ស្តង់ដារសេវាកម្ម	ការផ្តល់ប្តូរពេលវេលា	កម្រិតសេវាកម្មគោលដៅ
ការទទួលស្គាល់	ថ្ងៃតែមួយ	100%
ដំណោះស្រាយបណ្តឹងធម្មតា	រយៈពេល២ថ្ងៃ	100%
ប្រតិបត្តិការនៃពាក្យបណ្តឹង	រយៈពេល២ថ្ងៃ	100%

ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយប្រសិនបើការដោះស្រាយបណ្តឹងត្រូវបានបន្ថែមលើសពីកម្រិតសេវាកម្មខាងលើ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជន អំពីហេតុផល និងពេលវេលាជាក់លាក់ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហានេះ។

ដំណោះស្រាយនៃពាក្យបណ្តឹង

(ក) អតិថិជនត្រូវដាក់ពាក្យបណ្តឹងឱ្យបានមុនរយៈពេល ៦០ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីគាត់ដឹងអំពីបញ្ហាដែលពាក់ព័ន្ធ នឹងបណ្តឹងខាងលើ។ ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានសរសេរជា លាយលក្ខណ៍អក្សរ និង/ឬផ្ទាល់មាត់ តាមរយៈបណ្តាញខាងលើ។

(ខ) បណ្តឹងដែលដាក់ដោយពាក្យសម្តីត្រូវដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល ២ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹង ដែលដាក់ដោយពាក្យសម្តីមិនអាចដោះស្រាយដោយ ធនាគារក្នុងរយៈពេលកំណត់នោះ ធនាគារត្រូវស្នើសុំអតិថិជនឱ្យដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរវិញ។

(គ) នៅពេលដែលអតិថិជនមិនមានបំណងចង់បន្តការអនុលោមតាមពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ធនាគារត្រូវតែរក្សាកំណត់ត្រានៃការបង្ហាញការមិនពេញចិត្ត របស់អតិថិជន ដោយកំណត់យ៉ាងលម្អិតអំពីកាលបរិច្ឆេទ បញ្ហា និងលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយវិវាទ។

(ឃ) នៅពេលដែលអតិថិជនសម្រេចចិត្តដកពាក្យបណ្តឹង ធនាគារត្រូវចងក្រងឯកសារដកប្រាក់នៅក្នុងរបាយការណ៍ប្រចាំត្រីមាសរបស់ខ្លួនទៅកាន់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា រួមជាមួយនឹងហេតុផលនៃការដកប្រាក់។

(ង) បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរត្រូវបញ្ចប់ដំណើរការស្វែងរកការពិតក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីចេញវិក័យប័ត្រ បណ្តឹងហើយជូនដំណឹងដល់អតិថិជន ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរឬអ៊ីម៉ែលនៃការដោះស្រាយបណ្តឹងដោយមានហេតុផលច្បាស់លាស់។ បើមិនដូច្នោះទេ ត្រូវរាយការណ៍ទៅកាន់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាក្នុង រយៈពេលរាយការណ៍ខាងក្រោមនូវមូលហេតុនៃការពន្យារពេលនិង កាលបរិច្ឆេទដែលរំពឹងទុកនៃដំណោះស្រាយ។

(ច) ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុប្រព័ន្ធ ឬផ្លូវច្បាប់សំខាន់ៗធនាគារត្រូវបញ្ជូនរឿងនេះទៅអ្នកគ្រប់គ្រង ជាន់ខ្ពស់ ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសម្រាប់ការ សម្រេចចិត្តចុងក្រោយ។

(ឆ) ក្នុងករណីអតិថិជនមិនពេញចិត្តនឹងដំណោះស្រាយរបស់ស្ថាប័ន អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពី ទទួលបានដំណោះស្រាយ។

(ជ) ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាអាចចេញអនុសាសន៍ ឬផ្តល់យោបល់ឱ្យទៅកាន់អាជ្ញាធរណ្តាល ឬទៅតុលាការ។

បង្កាន់ដៃនៃពាក្យបណ្តឹង

(ក) បន្ទាប់ពីដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអតិថិជនត្រូវទទួលបានបង្កាន់ដៃពាក្យបណ្តឹងដែលចេញដោយ ធនាគារដល់អតិថិជន នៅពេលដែលពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានទទួលដោយមន្ត្រីរបស់ធនាគារ។

(ខ) បង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹងត្រូវចុះហត្ថលេខាដោយបុគ្គលិករបស់ធនាគារដែលបានទទួលពាក្យបណ្តឹង។

លោកអ្នកអាចស្វែងរកទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងរបស់អតិថិជននៅសាខាណាមួយ ឬទាញយកពីគេហទំព័រផ្លូវការរបស់ធនាគារហុង លីអុង

<https://www.hlb.com.kh/en/personal-banking/home.html>

ប្រសិនបើលោកអ្នកនៅមានចម្ងល់ សូមផ្ញើការទាក់ទងមកកាន់ភ្នាក់ងាររបស់យើងខ្ញុំតាមទូរស័ព្ទ 023 999 711។

Customer Complaint Handling Process

Channel of Complaint

- (a) There are various platforms for customers to lodge their complaint to the Bank via the following channels:
- i. Hong Leong Bank Branches**
 - Customer Complaint Form
 - Verbal Complaint to the Branch Service Manager/Branch Manager
 - ii. E-mail**
 - E-mail address: info@hbk.hongleong.com
 - Compose message via Internet Banking
 - Hong Leong Bank Official Facebook page
 - iii. Telephone**
 - Phone Banking at +855 23 999 711
 - Hotline +855 89 824 132
- (b) If the customer is not satisfied with the result, the customer may further pursue the complaint, by including copy of original written complaint and result letter to the National Bank of Cambodia within 30 days from result notification date.
- (c) All staff obligate to receive the complaint and send to the Complaint Management Unit (CMU).

Service standards and Turnaround Time

The Bank aims to achieve complaint resolution as below:

Service Standards	Turnaround Time	Target Service Level
Acknowledgement	Same day	100%
Normal Complaint solution	2 working days	100%
Executive Complaint	2 working days	100%

However, if the complaint resolution is extended beyond the above service level, the Bank will notify to the customer on the reason and the anticipated timeframe to resolve the issue.

Complaint Resolution

- (a) Customer must file the complaint within 60 days after he/she is aware of the problem on which the complaint is based. The Complaints may be lodged in writing and/or verbally as per above channel.
- (b) A complaint lodged verbally shall be resolved within 2 working days. If the complaint lodged verbally cannot be resolved by the bank within the timeframe, the bank shall request the customer to lodge the complaint in writing.
- (c) When customer does not wish to pursue the complaint as written complaint, the bank must maintain a record of the customer's expression of dissatisfaction, prescribing in detail about the date, the issue, and the outcome of the dispute resolution.
- (d) When customer decides to withdraw a complaint, the bank must document the withdrawal in its quarterly report to National Bank of Cambodia along with the reason of the withdrawal.
- (e) Written complaints shall complete the fact-finding process within 30 working days after issuing the complaint receipt and notify the customer in writing about the result of the complaints resolution with clear reasons, otherwise to report to NBC in the following reporting period the reason of the delay and anticipated date of resolution.
- (f) When the customer accepts the bank's decision on the complaint, including restitution and/or refund, the bank must fulfill the obligation within 5 working days after the date of the decision.
- (g) If a complaint involves significant financial, systemic or legal issues, the bank must refer the matter to the senior management or the board of directors for the final decision.
- (h) In case the consumer is not satisfied with the institution's resolution, he/she can lodge an appeal to National Bank of Cambodia within 30 working days of receiving resolution.
- (i) National Bank of Cambodia may issue recommendation, or advise to go to arbitration or to court.

Complaint Receipt

- (a) After lodging the written complaint, the customer shall receive a complaint receipt issued by the Bank to the customer once the complaint is received by the bank's officer.
- (b) The complaint receipt shall be signed by the bank's staff who received the complaints.

You may find the customer complaint form at any branches or download from Hong Leong Official Webpage

<https://www.hlb.com.kh/en/personal-banking/home.html>

If you have any question, please kindly contact our call center 023 999 711.