



នីតិវិធីដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជន

១. ការលើកឡើងពិភពលោក ឬបញ្ហា

ប្រសិនបើលោក/លោកស្រីមិនពេញចិត្តចំពោះសេវាកម្មរបស់យើង សូមទាក់ទងទៅបុគ្គលិក ឬនាយកដ្ឋានដែលទទួលខុសត្រូវលើសេវាកម្មពាក់ព័ន្ធ។ យើងនឹងខិតខំប្រឹងប្រែងអស់ពីសមត្ថភាព ដើម្បីដោះស្រាយកង្វល់ ឬបញ្ហារបស់លោក/លោកស្រីដោយឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ។

២. ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាផ្លូវការ

ប្រសិនបើលោក/លោកស្រីមិនពេញចិត្តចំពោះការឆ្លើយតប ឬដំណោះស្រាយដំបូងទេ លោក/លោកស្រីអាចបញ្ជូនបណ្តឹងនេះបន្តទៅកាន់ មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ទំនាក់ទំនងអតិថិជន ដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញ និងផ្តល់ជំនួយបន្ថែម។

៣. ការពិនិត្យ និងការដោះស្រាយ

យើងនឹងពិនិត្យបណ្តឹងរបស់លោក/លោកស្រីដោយយកចិត្តទុកដាក់ និងខិតខំស្វែងរកដំណោះស្រាយដែលមានភាពយុត្តិធម៌ និងទាន់ពេលវេលា។ យើងមានគោលបំណងបញ្ចប់ការពិនិត្យ និងផ្តល់ការឆ្លើយតបជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ក្នុងរយៈពេល ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃប្រតិទិន គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលយើងទទួលបានបណ្តឹង។ ក្នុងករណីដែលត្រូវការពេលវេលាបន្ថែម យើងនឹងជូនដំណឹងអំពីមូលហេតុនៃការពន្យារពេល និងរយៈពេលដែលរំពឹងថានឹងអាចបញ្ចប់ការដោះស្រាយបាន។

៤. ការឆ្លើយតបចុងក្រោយ

បន្ទាប់ពីបញ្ចប់ការពិនិត្យរួចរាល់ យើងនឹងជូនដំណឹងដល់លោក/លោកស្រីអំពីសេចក្តីសម្រេចរបស់យើង និងវិធានការកែតម្រូវពាក់ព័ន្ធ (ប្រសិនបើមាន)។

៥. ការពិនិត្យឡើងវិញដោយស្ថាប័នខាងក្រៅ

ប្រសិនបើលោក/លោកស្រីនៅតែមិនពេញចិត្តចំពោះសេចក្តីសម្រេចចុងក្រោយរបស់យើង លោក/លោកស្រីអាចស្នើសុំឱ្យ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ពិនិត្យឡើងវិញលើបណ្តឹង និងនីតិវិធីដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់យើង ក្នុងរយៈពេល ៣០ (សាមសិប) ថ្ងៃប្រតិទិន គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលលោក/លោកស្រីទទួលបានការឆ្លើយតបចុងក្រោយពីធនាគារ។

ព័ត៌មានទំនាក់ទំនង

មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ទំនាក់ទំនងអតិថិជន	លេខទំនាក់ទំនង	ទូរសារ
អ៊ុយ លីអេង	០២៣ ៩៨៨ ១០១ Extension: ៣១៤	eunglyeng@megaicbc.com

ធនាគារ មេហ្គា អ៊ិនធើណេសិនណល ខមប៊េសល ប៊ែង

អាសយដ្ឋាន៖ អគារលេខ ១៣៩ ផ្លូវលេខ ២៧៤ កែងផ្លូវលេខ ៤១ សង្កាត់ បឹងកេងកងទី១
 ខណ្ឌ បឹងកេងកង រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា