

ព័ត៌មានស្តីពីបណ្តឹងអតិថិជន

ធនាគារបាណកក មហាជនទទួលខុសត្រូវមានកម្រិត សាខាកម្ពុជា

- សម្រាប់ការដាក់ពាក្យបណ្តឹង សូមដាក់ជូនតាមរយៈ៖
 - អ៊ីម៉ែល compliance.cambodia@bangkokbank.com
 - លេខទូរស័ព្ទ +៨៥៥ ២៣ ២២៤ ៤០៤
- អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬផ្ទាល់មាត់ក្នុងកំឡុងពេល ៦០ ថ្ងៃបន្ទាប់ពីអតិថិជនបានជួបប្រទះបញ្ហានោះ។
- បណ្តឹងរបស់អតិថិជន នឹងត្រូវបានដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល ២ ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។
- ក្នុងករណីដែលបណ្តឹងមិនអាចដោះស្រាយបានក្នុងពេលវេលាកំណត់ខាងលើ អតិថិជន និង/ឬអ្នកតំណាង ត្រូវដាក់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ៖
 - ក្នុងករណី ដែលអតិថិជនមិនយល់ព្រមសរសេរបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ បុគ្គលិកធនាគារ ត្រូវធ្វើការកត់ទុក និងរក្សាកំណត់ត្រានៃការបញ្ចេញមតិរបស់អតិថិជនអំពីការមិនពេញចិត្តនោះ រួមមានព័ត៌មានលម្អិតដូចជា៖ កាលបរិច្ឆេទ បញ្ហាដែលអតិថិជនបានជួបប្រទះ និងលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយ។
 - ក្នុងករណីដែលអតិថិជនយល់ព្រមដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តែមិនអាចធ្វើបានដោយប្រការណាមួយ បុគ្គលិកធនាគារ ត្រូវធ្វើការសរសេរពាក្យបណ្តឹងនោះជំនួសអតិថិជន ហើយដាក់បញ្ជូនបណ្តឹងនោះ ស្របតាមនីតិវិធីគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអតិថិជនរបស់ធនាគារ ហើយត្រូវផ្តល់ជូនឯកសារថតចម្លងនៃបណ្តឹងនោះចំនួនមួយច្បាប់ជូនអតិថិជនវិញ។
- ព័ត៌មានរបស់អតិថិជន ត្រូវបានរក្សាទុកជាការសម្ងាត់។