



Complaint Handling Procedure:

1. If, at any time, you are dissatisfied with the service provide, We would encourage you let us know and let us have a chance to promptly address your concerns.
2. You can first talk to our staff of the relevant Department where your dissatisfaction originated.
3. If you are still not satisfied with the response you get, you may escalate your grievance to our Bank Senior Relation Officer.
4. We will try our best to resolve your concern as soon as it is possible. If it takes longer than it can reasonably possible, we will notify you with follow up action accordingly.

List of appropriate contacts:

Senior Relation Officer	Name EUNG LYENG	Hot Line 023- 988 101 Extension :314	Email: b0c7t1@megabank.com.tw
-------------------------	--------------------	---	----------------------------------

Address of our Branch: Mega International Commercial Bank Phnom Penh Branch
 No. 139 (Independent Monument), Street. 274 & 41, Norodom Blvd.,
 Sangkat Boeung Kengkang I, Khan Chamkarmorn, Phnom Penh,
 Kingdom of Cambodia





នីតិវិធីនៃការដោះស្រាយបណ្តឹងអតិថិជន

- ១, នៅគ្រប់ពេលទាំងអស់ ក្នុងករណីដែលអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូនទេនោះ យើងលើកទឹកចិត្តដល់លោកអ្នកជូនដំណឹង ពួកយើងបានដឹង និងអាចយើងខ្ញុំមានឱកាសដោះស្រាយនូវក្តីកង្វល់របស់លោកអ្នកអោយបានឆាប់រហ័ស។
- ២, ជាដំបូង អ្នកអាច ប្រាប់មកបុគ្គលិករបស់យើងខ្ញុំ នៅតាមនាយកដ្ឋានដែលពាក់ព័ន្ធ ចំពោះសេវាកម្មដែលលោកអ្នកមិនពេញចិត្ត។
- ៣, ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមានការមិនពេញចិត្ត ជាមួយនឹងការឆ្លើយតបដែលអ្នកទទួលបាននោះទេ អ្នកអាចបញ្ជូនបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកទៅកាន់មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនង។
- ៤, យើងនឹងព្យាយាម អស់ពីសមត្ថភាព ដើម្បីការដោះស្រាយក្តីកង្វល់របស់លោកអ្នក បានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ប្រសិនបើវាត្រូវប្រើពេលវេលាយូរជាងអ្វី ដែលអាចធ្វើទៅបានដោយហេតុផងណាមួយនោះ យើងនឹងជូនដំណឹងដល់លោកអ្នក អំពីវិធានការតាមដាននិងដោះស្រាយទៅតាមនោះដែរ។

បញ្ជីឈ្មោះអ្នកដែលត្រូវទាក់ទង៖

មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ផ្នែកទំនាក់ទំនង	ឈ្មោះ អ៊ឹង លីអេង	លេខទំនាក់ទំនង ០២៣- ៩៨៨ ១០១ លេខតំណភ្ជាប់លើតុ: ៣១៤	អ៊ីម៉ែល: b0c7t1@megabank.com.tw
---------------------------------	---------------------	--	------------------------------------

អាសយដ្ឋានសាខារបស់យើងខ្ញុំ៖

ធនាគារមេហ្គា អ៊ិនធើណេសិនណល ខមបេសល សាខាភ្នំពេញ
 អគារលេខ ១៣៩ ផ្លូវ ២៧៤ កែងនិង ផ្លូវ ៤១ សង្កាត់ បឹងកេងកងទី១ ខណ្ឌ បឹងកេងកង រាជធានី ភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។



Annex I Consumer Complaints



兆豐國際商業銀行 Mega International Commercial Bank

139 – Independent Monument, BKK I, Chamkarmorn, Phnom Penh, Cambodia

Tel: +855 23 218540-1, +855 23 988101

មតិរបស់អតិថិជន-Customer Complaints-客户投诉

កាលបរិច្ឆេទ/Date/日期.....

ឈ្មោះអតិថិជន/Customer name/客户名称(Optional)

លេខទំនាក់ទំនង/Contact Number/聯絡號碼(Optional)

លេខគណនី/Customer Account Number/客户帳號(Optional)

បុគ្គល/សេវាករណ៍/ផ្នែកនៃការមិនពេញចិត្ត/Officer/Service being complained/针对行員/產品.....

.....
.....
.....

ខ្លឹមសារនៃការមិនពេញចិត្ត/Descriptions of complaint/投诉内容

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

សំណើរបស់អតិថិជន/Customer Suggestion/客户建議

.....
.....
.....
.....
.....