

ដំណើរការនៃការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់អតិថិជន

ជំហានទី១ បណ្តឹងដោយផ្ទាល់

- » អតិថិជនអាចដាក់បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ នៅតាមសាខានានារបស់ ធនាគារ អ៊ីរី ។
- » អតិថិជនត្រូវបញ្ជាក់អំពី ការមិនពេញចិត្ត, កាលបរិច្ឆេទ, ឬសគល់នៃបញ្ហា និងការរំពឹងទុកចំពោះលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយបណ្តឹង។
- » អតិថិជនក៏អាចទំនាក់ទំនងដាក់បណ្តឹងដោយផ្ទាល់មកកាន់ ធនាគារ អ៊ីរី តាមរយៈ ៖
 ផ្នែកសេវាបម្រើអតិថិជនតាមទូរស័ព្ទលេខ៖
 • ០២៣ ៩៦៣ ៣៣៣
 • ០៨១ ៣៣១ ៣៣៣
- » រយៈពេលដោះស្រាយ ២ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។
- » ករណីអតិថិជនមិនពេញចិត្តនឹងដំណោះស្រាយ អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដូចមានចែងក្នុងជំហានទី២។

ជំហានទី២ បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ

- » អតិថិជនអាចទទួលយកពាក្យស្នើសុំដំណោះស្រាយបណ្តឹង និងដាក់បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ នៅតាមសាខានានារបស់ ធនាគារ អ៊ីរី ។
- » ធនាគារ អ៊ីរី នឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតទៅលើបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរយៈពេលអតិបរិមា ៣០ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទចេញប័ណ្ណទទួលពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា និងជូនដំណឹងទៅកាន់អតិថិជនអំពីដំណោះស្រាយ បន្ទាប់ពីការស៊ើបអង្កេតត្រូវបានបញ្ចប់។
- » អតិថិជនក៏អាចធ្វើការដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិចរបស់ ធនាគារ អ៊ីរី ដែលមានអាសយដ្ឋាន៖ info@wooribank.com.kh

Complaint Handling Process

Step 1 Verbal Complaint

- » Customer can visit any branch office of Woori Bank to do a verbal complaint.
- » Customer should address about their expression of dissatisfaction, date, issue, and their expectation.
- » Customer can contact to Woori Bank Call Center via hotline:
 - 023 963 333
 - 081 331 333
- » The complaint will be resolved within 2 Working days.
- » In case, customer is not satisfied with provided solution. Customer can do a complaint in writing which stated in Step 2.

Step 2 Complaint in Writing

- » Customer can visit any branch office of Woori Bank to get complaint resolution form and submit their complaint.
- » Woori Bank shall complete investigation process on the complaint case in maximum of 30 calendar days after the date of issuing complaint receipt.
- » Customer can submit complaint in writing via Email : info@wooribank.com.kh