

គោលការណ៍ស្តីពី ការផ្តល់តម្លៃអតិថិជនដោយស្មើភាពគ្នា

ជួយលោកអ្នក ឲ្យរីកចម្រើនទៅមុខ



គោលការណ៍ស្តីពី ការផ្តល់តម្លៃអតិថិជនដោយស្មើភាព

ធនាគារ ស៊ីអាយអិមប៊ី មានគោលបំណងលើកកម្ពស់សុខុមាលភាពរបស់អតិថិជន និងសង្គម តាមរយៈការគាំទ្រការអនុវត្តធនាគារប្រកបដោយនិរន្តរភាព។ យើងដាក់អតិថិជនជាចម្បងក្នុងគ្រប់សកម្មភាពរបស់យើង ហើយប្តេជ្ញាផ្តល់បទពិសោធន៍ល្អបំផុតដល់អតិថិជន ដោយប្រព្រឹត្តិចំពោះពួកគេដោយយុត្តិធម៌នៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃទំនាក់ទំនងជាមួយយើង។

ការទុកចិត្តរបស់អតិថិជន គឺមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងសម្រាប់យើង ហើយយើងសន្យាចំពោះអតិថិជនថា៖

១. ការប្រព្រឹត្តដោយស្មើភាព



យើងប្តេជ្ញាធ្វើឱ្យប្រាកដថា អតិថិជនមានទំនុកចិត្តថា ពួកគេកំពុងធ្វើប្រតិបត្តិការជាមួយអង្គភាពដែលដាក់ការប្រព្រឹត្តដោយយុត្តិធម៌ និងការគិតគូរពីផលប្រយោជន៍ល្អបំផុតរបស់អតិថិជនជាចម្បង ស្របតាមគុណតម្លៃស្នូលរបស់ ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី។

- i. យើងនឹងមានស្ថាប័ន និងវប្បធម៌ការងារដែលប្រព្រឹត្តិចំពោះអតិថិជនដោយយុត្តិធម៌។
- ii. យើងនឹងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក និងភ្នាក់ងាររបស់យើងឱ្យប្រព្រឹត្តិដោយសុចរិតភាពក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន។
- iii. យើងនឹងបញ្ចូលគោលការណ៍ “ការផ្តល់តម្លៃអតិថិជនដោយស្មើភាពគ្នា” ទៅក្នុងគ្រប់ទិដ្ឋភាពនៃធុរកិច្ច និងប្រតិបត្តិការរបស់យើង ដើម្បីគាំទ្រការប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះអតិថិជន។

២. ភាពបត់បែនតាមរយៈលក្ខខណ្ឌដោយស្មើភាព

យើងប្តេជ្ញាថា កិច្ចសន្យាជាមួយអតិថិជននឹងត្រូវបានទំនាក់ទំនងយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងទាន់ពេលវេលា។ លើសពីនេះ យើងនឹងធានាថា អតិថិជនមិនជួបប្រទះឧបសគ្គដែលធនាគារ ស៊ីអាយអិមប៊ី បង្កឡើងក្នុងការផ្លាស់ប្តូរផលិតផល ឬអ្នកផ្តល់សេវា ឬក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹងឡើយ។

- i. យើងនឹងធានាថា លក្ខខណ្ឌកិច្ចសន្យាត្រូវបានសរសេរយ៉ាងច្បាស់ សាមញ្ញ និងមានការពន្យល់គ្រប់គ្រាន់អំពីការដោះស្រាយការលុបចោល និងសិទ្ធិរបស់អតិថិជន ដើម្បីអាចវាយតម្លៃ និងប្រៀបធៀបទីផ្សារបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។
- ii. យើងនឹងធានាថា បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ បញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់អំពីសិទ្ធិ កាតព្វកិច្ច និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ភាគីទាំងអស់ ជាភាសាសាមញ្ញ។
- iii. យើងនឹងធានាថា បញ្ញត្តិ និងលក្ខខណ្ឌ ក្នុងកិច្ចសន្យា ឬកិច្ចព្រមព្រៀងនានា មិនត្រូវបានកែប្រែដោយគ្មានការជូនដំណឹងជាមុនដល់អតិថិជនឡើយ។



៣. តម្លាភាព



យើងប្តេជ្ញាធានាថា អតិថិជនទទួលបានព័ត៌មានច្បាស់លាស់ ពាក់ព័ន្ធ និងទាន់ពេលវេលា ដើម្បីអាចធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ មុនពេល កំឡុងពេល និងបន្ទាប់ពីការទិញផលិតផល ឬសេវាកម្ម។

- i. យើងនឹងធានាថា ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់យើងត្រូវបានបង្ហាញជូនអតិថិជនដោយភាពសុចរិត និងតម្លាភាពដែលនឹងផ្តល់ភាពច្បាស់លាស់ដល់ពួកគេ ដើម្បីជួយសម្រួលដល់ការសម្រេចចិត្តដោយមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់។
- ii. យើងនឹងពន្យល់ពីលក្ខណៈសំខាន់ៗនៃផលិតផល ឬសេវាកម្ម រួមទាំងលក្ខខណ្ឌសំខាន់ៗ ថ្លៃសេវា ការគិតថ្លៃ ហានិភ័យ និងការកំណត់ផ្សេងៗដែលមានសារៈសំខាន់ ដោយប្រើភាសាសាមញ្ញ ដើម្បីជួយឱ្យអតិថិជនយល់ច្បាស់អំពីផលិតផល ឬសេវាកម្ម។
- iii. យើងនឹងសម្រួលការយល់ដឹងអំពីផលិតផល និងសេវាកម្មដែលមានលក្ខណៈស្មុគស្មាញ ដើម្បីធានាថា អតិថិជនមានការយល់ដឹងច្បាស់លាស់ និងគ្រប់គ្រងជ្រោយអំពីអ្វីដែលយើងផ្តល់ជូន។

៤. ដំណោះស្រាយផ្នែកលើតម្រូវការអតិថិជន

យើងប្តេជ្ញាធានាថា បុគ្គលិក និងភ្នាក់ងាររបស់យើង អនុវត្តការប្រុងប្រយ័ត្ន ជំនាញ និងភាពឧស្សាហ៍ព្យាយាម ប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ ក្នុងការផ្តល់ដំណោះស្រាយដែលផ្អែកលើតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់យើងត្រូវ ទីផ្សារ និងរៀបចំឡើងដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

- យើងនឹងធានាថា បុគ្គលិក និងភ្នាក់ងាររបស់យើង អនុវត្តភារកិច្ច និងទំនួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនដោយការប្រុងប្រយ័ត្ន ជំនាញ និងភាពឧស្សាហ៍ព្យាយាម ស្របតាមស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈ និងសីលធម៌។
- យើងនឹងជៀសវាង ឬបង្ហាញឱ្យបានច្បាស់នូវទំនាស់ផលប្រយោជន៍ជាក់ស្តែង ឬអាចកើតមាន។
- យើងនឹងធានាថា ការផ្តល់ប្រាក់ឈ្នួល ឬរង្វាន់ដល់បុគ្គលិក និងភ្នាក់ងារ ត្រូវបានពិចារណាដោយផ្អែកលើការសម្រេចបាននូវសូចនាករសំខាន់ៗ (KPIs) ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រព្រឹត្តិចំពោះអតិថិជនដោយយុត្តិធម៌។



៥. ការប្រឹក្សាយោបល់ និងការណែនាំដ៏សក្តិសមបំផុត

យើងប្តេជ្ញាធានាថា នៅពេលអតិថិជនទទួលបានការណែនាំ អំពីផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់យើង ការប្រឹក្សាយោបល់ និងការណែនាំទាំងនោះមានភាពសមស្រប និងគិតគូរពីកាលៈទេសៈរបស់អតិថិជន។

- យើងនឹងធានាថា អនុសាសន៍ដែលផ្តល់ជូន គឺផ្អែកលើគោលបំណងហិរញ្ញវត្ថុ ចំណេះដឹង បទពិសោធន៍ មានភាពសមស្រប និងត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយគិតគូរដល់ផលប្រយោជន៍ល្អបំផុតរបស់អតិថិជនក្នុងរយៈពេលវែង។
- យើងនឹងផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ដែលជួយឱ្យអតិថិជនធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ អំពីផលិតផល និងសេវាកម្មដែលសមស្របនឹងតម្រូវការរបស់ពួកគេ។
- យើងនឹងធានាថា ទិន្នន័យ និងឯកជនភាពរបស់អតិថិជនត្រូវបានការពារ និងរក្សាសុវត្ថិភាព។



៦. សន្តិភាពផ្លូវចិត្ត

ប្តេជ្ញាធានាថា ទិន្នន័យ និងឯកជនភាពរបស់អតិថិជនត្រូវបានការពារ និងរក្សាសុវត្ថិភាព ហើយអតិថិជនមិនជួបប្រទះ ឧបសគ្គណាមួយក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឬការតវ៉ាឡើយ។

- យើងនឹងធានាថា ដំណើរការ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់យើងត្រូវបានពិនិត្យឡើងវិញជាប្រចាំ ដើម្បីរក្សាព័ត៌មានរបស់អតិថិជនឱ្យមានសុវត្ថិភាព និងការការពារ។
- យើងនឹងធានាថា រាល់ពាក្យបណ្តឹង និងសំណុំរឿងតវ៉ារបស់អតិថិជន ត្រូវបានដោះស្រាយដោយយុត្តិធម៌ ទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធភាព ដោយមានពេលវេលាកំណត់ច្បាស់លាស់សម្រាប់ការដោះស្រាយ។



៧. ការប្រព្រឹត្តិដោយស្មើភាព ចំពោះអតិថិជនដែលងាយរងគ្រោះ

យើងប្តេជ្ញាថា វិធានការសមស្រប ដើម្បីធានាថា ក្រុមអតិថិជនងាយរងគ្រោះ រួមទាំងបុគ្គលិក តំណាង និងភ្នាក់ងារ ទទួលបានការប្រព្រឹត្តិដោយយុត្តិធម៌ និងសមធម៌។

- យើងនឹងវាយតម្លៃតម្រូវការរបស់អតិថិជនងាយរងគ្រោះ នៅក្នុងមូលដ្ឋានអតិថិជន និងទីផ្សារគោលដៅរបស់យើង និងអនុវត្តនូវការអនុវត្តសមស្រប ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់ពួកគេ។
- យើងនឹងធានាថា បុគ្គលិក និងភ្នាក់ងាររបស់យើង ត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលឱ្យអាចស្គាល់ វាយតម្លៃ និងឆ្លើយតបបានសមស្របទៅនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជនងាយរងគ្រោះ។
- យើងនឹងបន្តតាមដាន វាយតម្លៃ និងរកលម្អសមត្ថភាពរបស់យើង ក្នុងការប្រព្រឹត្តិចំពោះអតិថិជនងាយរងគ្រោះដោយយុត្តិធម៌ និងសមធម៌។



គោលការណ៍ស្តីពីសេវាកម្មអតិថិជន - ស្តង់ដារសេវាកម្ម

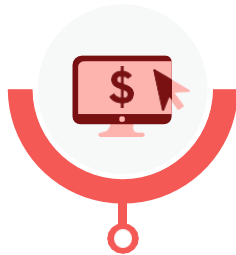
I. ប្រវត្តិ

គោលការណ៍ស្តីពីសេវាកម្មអតិថិជន ត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងឆ្នាំ 2011 ក្នុងគោលបំណងកំណត់ការប្តេជ្ញាចិត្តសំខាន់ៗ និងស្តង់ដារសេវាកម្មដែលធនាគារទាំងអស់ត្រូវអនុវត្តនៅពេលផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន។

គោលការណ៍នេះគិតគូរពីចំណុចសំខាន់ៗដូចខាងក្រោម៖



គោលការណ៍នេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងពីសេវាធនាគារមូលដ្ឋាន និងសេវាទូទៅដែលប្រើប្រាស់ជាទូទៅ។



និន្នាការបច្ចុប្បន្ននៃវិស័យធនាគារ និងវិធីសាស្ត្រធនាគារថ្មីៗ (ឧទាហរណ៍ ធនាគារឌីជីថល) ត្រូវបានយកមកពិចារណា។



ស្តង់ដារសេវាកម្មត្រូវបានរៀបចំឡើងតាមទស្សនៈរបស់អតិថិជន ស្របតាមគោលការណ៍ផ្តោតលើអតិថិជនជាស្នូល។

II. ស្តង់ដារសេវាកម្ម

មានគ្រឹះសំខាន់ៗចំនួន ៤ នៅក្នុងស្តង់ដារសេវាកម្មនៃគោលការណ៍សេវាកម្មអតិថិជន។

គ្រឹះសំខាន់ទី ១៖ ស្គាល់អតិថិជនរបស់អ្នក

ដើម្បីស្វែងយល់ពីទម្រង់ និងលក្ខណៈរបស់អតិថិជន ដែលអាចជួយឱ្យធនាគារ៖

- ព្យាករណ៍ និងយល់ពីតម្រូវការរបស់អតិថិជន។
- ផ្តល់ជូននូវផលិតផល និងសេវាកម្មដែលសមស្របតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

លទ្ធផលរំពឹងទុក៖ បង្កើតទំនុកចិត្ត

គ្រឹះសំខាន់ទី ២៖ សេវាកម្មទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធភាព

ផ្តល់សេវាធនាគារមូលដ្ឋាន និងសេវាធនាគារទូទៅប្រកបដោយភាពរលូន ដែលអតិថិជនត្រូវបានជូនដំណឹងអំពី៖

- រយៈពេលដែលត្រូវចំណាយ។
- ជំហានសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការអនុវត្តសំណើ ឬការណែនាំរបស់ពួកគេ។

លទ្ធផលរំពឹងទុក៖ ភាពអាចទុកចិត្តបាន

គ្រឹះសំខាន់ទី ៣៖ សេវាកម្មប្រកបដោយតម្លាភាព និងផ្ទាល់ខ្លួន

ខិតខំផ្តល់បទពិសោធន៍ល្អដល់អតិថិជន ដោយធានាថាអតិថិជន៖

- ទទួលបានព័ត៌មានអំពីផលិតផល និងសេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធ។
- ទទួលបានសេវាពីបុគ្គលិកដែលមានសមត្ថភាព និងចំណេះដឹងគ្រប់គ្រាន់។

លទ្ធផលរំពឹងទុក៖ ការចូលរួម និងទំនាក់ទំនងកាន់តែប្រសើរ

គ្រឹះសំខាន់ទី ៤៖ ធ្វើឱ្យសេវាធនាគារងាយស្រួលប្រើប្រាស់

ផ្តល់នូវគំរូនៃការទំនាក់ទំនងដែលអតិថិជនអាចទទួលបានដូចជា៖

- ជម្រើសបណ្តាញសេវាច្រើន។
- ភាពងាយស្រួលក្នុងការចូលប្រើប្រាស់សេវា។

លទ្ធផលរំពឹងទុក៖ ផ្តល់ភាពងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាធនាគារ ដើម្បីបង្កើនសន្តិភាពផ្លូវចិត្ត និងទំនុកចិត្តរបស់អតិថិជន

គ្រឹះសំខាន់ទី ១៖ ស្គាល់អតិថិជនរបស់អ្នក

ដើម្បីស្វែងយល់ពីប្រវត្តិរូប និងលក្ខណៈរបស់អតិថិជន ដែលអាចជួយឱ្យធនាគារ៖

- យល់ដឹង និងប៉ាន់ប្រមាណតម្រូវការ និងចំណូលចិត្តរបស់អតិថិជន។
- ផ្តល់ផលិតផល និងសេវាកម្មដែលស្របតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
១.១	យើងខិតខំជួយអតិថិជនស្វែងរកផលិតផលដែលសមស្របបំផុតទៅនឹងតម្រូវការ និងប្រវត្តិរូបរបស់ពួកគេ។	• មានបុគ្គលិកដែលមានចំណេះដឹង និងជំនាញគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីបម្រើអតិថិជន។ • ព័ត៌មានអំពីអតិថិជនត្រូវបានប្រមូលក្នុងអំឡុងពេលដំណើរការបើកគណនីថ្មី ដើម្បីស្វែងយល់ពីអតិថិជន ដែលអាចរួមបញ្ចូលការបំពេញទម្រង់បែបបទធនាគារ និងការស្នើសុំឯកសារគាំទ្រផ្សេងៗ។ • ព័ត៌មានអំពីផលិតផល និងថ្លៃសេវាផ្សេងៗ ត្រូវបានផ្តល់ជូនអតិថិជនតាមរយៈបណ្តាញធនាគាររបស់ ធនាគារ ស៊ីអាយអិមប៊ី (ឧ. សាខា, ខិត្តប័ណ្ណ, ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ និងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ)។ • ធនាគារធ្វើការស្ទង់មតិ និងប្រមូលមតិយោបល់ពីអតិថិជនជាប្រចាំ ដើម្បីធានាថា តម្រូវការរបស់អតិថិជនត្រូវបានបំពេញ។

គ្រឹះសំខាន់ទី ២៖ សេវាកម្មទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធភាព

គោលដៅកម្រិតសេវាកម្ម: អតិថិជន 80% ទទួលបានសេវាកម្មក្នុងកម្រិតសេវាកម្មដែលបានកំណត់ទុក។

ផ្តល់សេវាធនាគារមូលដ្ឋាន និងសេវាធនាគារទូទៅប្រកបដោយភាពរលូន ដែលអតិថិជនត្រូវបានជូនដំណឹងអំពី៖

- រយៈពេលដែលត្រូវចំណាយ។
- ជំហានសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធក្នុងការអនុវត្តសំណើ ឬការណែនាំរបស់ពួកគេ។

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
២.១	យើងនឹងកំណត់ការរំពឹងទុកច្បាស់លាស់អំពីរយៈពេលចំណាយសម្រាប់សេវាកម្មនានា។	ព័ត៌មានអំពីរយៈពេលដែលត្រូវចំណាយក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជូនអតិថិជន (ឧទាហរណ៍ ស្តង់ដាររយៈពេលសេវាកម្មដែលរំពឹងទុក) ត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈបណ្តាញផ្សេងៗ ដូចជា សាខា ខិត្តប័ណ្ណ ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ និងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ។
២.២	យើងនឹងផ្តល់សេវាជូនអតិថិជនភ្លាមៗនៅតាមបញ្ជីសេវាកម្មរបស់សាខា។	រយៈពេលរង់ចាំរបស់អតិថិជន : • មិនលើសពី 10 នាទី រយៈពេលបម្រើអតិថិជន : • មិនលើសពី 15 នាទី សម្រាប់ប្រតិបត្តិការសាមញ្ញ ដូចជា ដកប្រាក់ ឬប្រតិបត្តិការតែមួយ។ • មិនលើសពី 20 នាទី សម្រាប់ប្រតិបត្តិការដែលមានភាពស្មុគស្មាញ ដូចជា ការផ្ទេរប្រាក់ ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើមានកាលកំណត់ ឬប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ។

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
២.៣	យើងនឹងដំណើរការសំណើបើកគណនីរបស់អតិថិជននៅសាខាឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងមានប្រសិទ្ធភាព។	រយៈពេលដំណើរការស្នើសុំបើកគណនី (គិតចាប់ពីពេលធនាគារទទួលបានឯកសារ និងព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់) i. បើកគណនីសន្សំ - អតិថិជនថ្មី៖ ក្នុងរយៈពេល 15 នាទី - អតិថិជនដែលមានស្រាប់៖ ក្នុងរយៈពេល 10 នាទី ii. បើកគណនីចរន្ត - អតិថិជនថ្មី៖ ក្នុងរយៈពេល 20 នាទី - អតិថិជនដែលមានស្រាប់៖ ក្នុងរយៈពេល 10 នាទី iii. រយៈពេលបិទគណនី - គណនីសន្សំ៖ ក្នុងរយៈពេល 10 នាទី - គណនីចរន្ត៖ ក្នុងរយៈពេល 20 នាទី ចំណាំ៖ រយៈពេលខាងលើមិនរាប់បញ្ចូលពេលវេលាដែលធនាគារត្រូវការដើម្បីស្គាល់អតិថិជន និងណែនាំអំពីផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារនោះទេ។ ការចេញកាត ATM - ក្នុងថ្ងៃបើកគណនីសន្សំ។
២.៤	យើងនឹងដោះស្រាយប្រតិបត្តិការធនាគារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។	ការផ្ទេរប្រាក់ជាប្រចាំប្រចាំប្រចាំប្រចាំ (សូមយោងទៅតាមអត្រាប្តូរប្រាក់របស់ CIMB សម្រាប់រូបិយប័ណ្ណដែលមានសេវាកម្ម) i. ការផ្ទេរប្រាក់ចូល - មុនម៉ោងកំណត់៖ ប្រាក់នឹងចូលគណនីក្នុងថ្ងៃដែល - ក្រោយម៉ោងកំណត់៖ ប្រាក់នឹងចូលគណនីនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ ii. ការផ្ទេរប្រាក់ចេញ - មុនម៉ោងកំណត់៖ ដំណើរការក្នុងថ្ងៃដែល - ក្រោយម៉ោងកំណត់៖ ដំណើរការនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ ចំណាំ៖ កាលបរិច្ឆេទទទួលប្រាក់អាចប្រែប្រួល ដោយអាស្រ័យលើភាពពេញលេញនៃព័ត៌មាន និងវិធានការត្រួតពិនិត្យ ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់ ដែលអនុវត្តដោយធនាគារពាក់ព័ន្ធ។
២.៥	យើងនឹងដោះស្រាយពាក្យស្នើសុំផលិតផលធនាគារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។	រយៈពេលដំណើរការពាក្យស្នើសុំផលិតផល (គិតចាប់ពីពេលធនាគារទទួលបានឯកសារ និងព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់) i. ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណឥណទាន - ក្នុងរយៈពេល 8 ថ្ងៃធ្វើការ។ ii. ពាក្យស្នើសុំឥណទានលំនៅឋាន (សម្រាប់បុគ្គល) - ក្នុងរយៈពេល 5 ថ្ងៃធ្វើការ។ iii. ពាក្យស្នើសុំឥណទានអាជីវកម្ម (សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម - SME) - ក្នុងរយៈពេល 3 សប្តាហ៍។

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
២.៦	យើងនឹងតាមដាន និងផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពដែលចាំបាច់ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងសំណួរ និងការសាកសួររបស់អតិថិជន។	i. តាមទូរស័ព្ទ - ប្រសិនបើមិនត្រូវការការតាមដានបន្ថែម យើងនឹងដោះស្រាយសំណួររបស់អតិថិជនភ្លាមៗនៅពេលទំនាក់ទំនងលើកដំបូង។ - ប្រសិនបើត្រូវការការតាមដានបន្ថែម យើងនឹងឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃធ្វើការ ចាប់ពីថ្ងៃទំនាក់ទំនងលើកដំបូង។ - សម្រាប់ករណីស្មុគស្មាញ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងអំពីកាលកំណត់សមស្រប និងផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពជាបន្តបន្ទាប់។ ii. ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ (អ៊ីមែល ទូរសារ សំបុត្រ និងបណ្តាញសង្គម) សម្រាប់អ៊ីមែល - ធ្វើសារបញ្ជាក់ការទទួលក្នុងរយៈពេល 24 ម៉ោង (ប្រសិនបើអ៊ីមែលត្រូវបានផ្ញើមក customer@cim.com)។ - ឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃធ្វើការ ចាប់ពីថ្ងៃទទួលសំណួរ សម្រាប់ករណីមិនស្មុគស្មាញ។ សម្រាប់សំបុត្រ ឬទូរសារ - ជូនដំណឹងអំពីរយៈពេលដោះស្រាយ និងផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពបន្ទាប់ពីទទួលបាន។ សម្រាប់បណ្តាញសង្គម - ធ្វើសារបញ្ជាក់ការទទួលក្នុងរយៈពេល 24 ម៉ោង ប្រសិនបើជាថ្ងៃធ្វើការ។ បើទទួលក្រៅម៉ោងធ្វើការ ការបញ្ជាក់នឹងត្រូវធ្វើនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់។ - ឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃធ្វើការ សម្រាប់ករណីមិនស្មុគស្មាញ។ ចំណាំ៖ សម្រាប់ករណីស្មុគស្មាញ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងអំពីរយៈពេលដោះស្រាយដែលសមស្រប និងផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពជាបន្តបន្ទាប់។ iii. នៅបញ្ជីសាខា - ប្រសិនបើមិនត្រូវការការតាមដានបន្ថែម ធនាគារនឹងខិតខំដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនភ្លាមៗនៅពេលទំនាក់ទំនងលើកដំបូង។ - ប្រសិនបើត្រូវការការតាមដានបន្ថែម យើងនឹងឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃធ្វើការ ចាប់ពីថ្ងៃទំនាក់ទំនងលើកដំបូង។ - សម្រាប់ករណីស្មុគស្មាញ ធនាគារនឹងជូនដំណឹងអំពីរយៈពេលដោះស្រាយដែលសមស្រប និងផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពជាបន្តបន្ទាប់។
២.៧	យើងនឹងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង និងបញ្ហារបស់អតិថិជនដោយស្មើភាព ទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធភាព។	- ធ្វើសារបញ្ជាក់ការទទួលពាក្យបណ្តឹងក្នុងថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ ឬភ្លាមៗ។ - ប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីបញ្ហា ឬពាក្យបណ្តឹង។ - ស៊ើបអង្កេត និងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងដោយយុត្តិធម៌ វិជ្ជាជីវៈ និងទាន់ពេលវេលា ហើយខិតខំដោះស្រាយឱ្យបានឆាប់បំផុត ប៉ុន្តែមិនលើសពី ២ ថ្ងៃធ្វើការសម្រាប់បណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ និងមិនលើសពី ៣០ ថ្ងៃសម្រាប់ បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ចាប់ពីថ្ងៃទទួលពាក្យបណ្តឹង។ - ផ្តល់ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្នភាពជូនអតិថិជន ប្រសិនបើមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាបានក្នុងរយៈពេលដែលបានកំណត់។ - ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីជម្រើសបន្តការតវ៉ាទៅកាន់អាជ្ញាធរ ឬយន្តការដោះស្រាយជម្លោះកម្រិតខ្ពស់ ប្រសិនបើដំណោះស្រាយដំបូងមិនបំពេញការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ ចំណាំ៖ ការគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងអតិថិជនត្រូវអនុវត្តស្របតាមគោលការណ៍ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលកំណត់ដោយធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា។

គ្រឹះសំខាន់ទី ៣៖ សេវាកម្មប្រកបដោយតម្លាភាព និងភាពផ្ទាល់

ខិតខំផ្តល់បទពិសោធន៍ល្អដល់អតិថិជន ដោយធានាថាអតិថិជន៖

- ទទួលបានព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធអំពីផលិតផល និងសេវាកម្ម។
- ទទួលបានសេវាពីបុគ្គលិកដែលមានសមត្ថភាព ចំណេះដឹង និងយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការបម្រើអតិថិជន។

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
៣.១	យើងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវភាពបើកចំហ និងតម្លាភាពក្នុងការផ្តល់សេវា និងទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន។	ព័ត៌មានខាងក្រោមនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមបណ្តាញទំនាក់ទំនងផ្សេងៗ ដូចជា សាខា ខិត្តប័ណ្ណ ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ និងគេហទំព័រធនាគារ៖ - ព័ត៌មានអំពីថ្លៃសេវា កម្រៃសេវា ការផាកពិន័យលើការទូទាត់យឺត អត្រាការប្រាក់ ឬអត្រាចំណេញ ព្រមទាំងកាតព្វកិច្ចពាក់ព័ន្ធនានា ក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្មធនាគារ។ - ព័ត៌មានលម្អិតអំពីផលិតផល (ឧ. ក្រដាសព័ត៌មានផលិតផល និងលក្ខខណ្ឌនានា) នឹងត្រូវផ្តល់ជូនអតិថិជនមុនពេលពួកគេសម្រេចប្រើប្រាស់ផលិតផល ឬ
៣.២	យើងនឹងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកឱ្យមានចំណេះដឹង និងជំនាញគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីផ្តល់ការប្រឹក្សា និងជំនួយដល់អតិថិជនអំពីផលិតផល និងសេវាកម្មធនាគារ។	បុគ្គលិកផ្នែកលក់ ទីប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុផ្ទាល់ខ្លួន និងប្រធានផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជន មានចំណេះដឹងគ្រប់គ្រាន់អំពីផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មាន និងការណែនាំប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ។
៣.៣	យើងនឹងផ្តល់បទពិសោធន៍សេវាកម្មដែលយកចិត្តទុកដាក់ និងស្របតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។	ការទទួលស្វាគមន៍ដំបូង - ស្វាគមន៍អតិថិជននៅពេលអតិថិជនចូលមក ឬមកដល់សាខា។ - ផ្តល់ការជួយដល់អតិថិជនតាមតម្រូវការ។ ស្វែងយល់ពីតម្រូវការរបស់អតិថិជន - សួរសំណួរសមស្រប ដើម្បីយល់ពីអ្វីដែលអតិថិជនត្រូវការ។ - ស្តាប់អតិថិជនដោយយកចិត្តទុកដាក់។ ដោះស្រាយសំណួរ និងសំណើរបស់អតិថិជន - ផ្តល់ជម្រើសដែលសមស្របទៅនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ - ប្រើពាក្យសម្តី និងការពន្យល់ដែលងាយយល់។ - តាមដាន និងជួយសម្របសម្រួលដំណើរការរហូតដល់បញ្ចប់ ឬសំណើរបស់អតិថិជនត្រូវបានដោះស្រាយ។



គ្រឹះសំខាន់ទី ៤៖ សេវាធនាគារងាយស្រួលប្រើប្រាស់

ធានាថាអតិថិជនមានការយល់ដឹងអំពី៖

- ជម្រើសបណ្តាញសេវាកម្មច្រើន
- ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលបានសេវាកម្ម

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
៤.១	យើងផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការទំនាក់ទំនង និងប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ធនាគារ តាមរយៈបណ្តាញផ្សេងៗទាំងផ្ទាល់ និងតាមប្រព័ន្ធឌីជីថល។	ធនាគារនឹងផ្តល់ព័ត៌មានដល់អតិថិជនអំពីបណ្តាញសេវាកម្មដែលអាចប្រើប្រាស់បាន តាមរយៈសាខា ខិត្តប័ណ្ណ ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ និងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ។ អតិថិជនអាចទទួលបានសេវាកម្មតាមរយៈ៖ • បណ្តាញសេវាកម្មផ្ទាល់ ដូចជា សាខា និងម៉ាស៊ីនសេវាកម្មដោយខ្លួនឯង • បណ្តាញសេវាកម្មឌីជីថល ដូចជា៖ ○ ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ +855 23 988 388/ +855 87 988 398. ○ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត ○ គេហទំព័រធនាគារ និងទំព័រទំនាក់ទំនង ចំណាំ៖ បណ្តាញសេវាកម្មដែលមានអាចមានការផ្លាស់ប្តូរ ហើយអតិថិជននឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីការផ្លាស់ប្តូរទាំងនោះ។
៤.២	យើងផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈបណ្តាញឌីជីថល ដើម្បីឱ្យអតិថិជនអាចប្រើប្រាស់សេវាកម្មបានក្រៅម៉ោងធ្វើការធម្មតារបស់ធនាគារ។	យើងខិតខំធានាថា បណ្តាញឌីជីថលរបស់យើងសម្រេចបានគោលដៅសេវាកម្មដូចខាងក្រោម៖ • ម៉ាស៊ីនសេវាកម្មដោយខ្លួនឯង នឹងមានដំណើរការជាធម្មតាស្ទើរតែគ្រប់ពេលវេលា (យ៉ាងហោចណាស់ 95% ក្នុងមួយខែ)។ • ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរសព្ទ យ៉ាងហោចណាស់ 80% នៃការហៅចូលក្នុងរយៈពេល 45 វិនាទីនឹងត្រូវបានឆ្លើយតប។ • សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត នឹងមានដំណើរការជាធម្មតាស្ទើរតែគ្រប់ពេលវេលា (យ៉ាងហោចណាស់ 98% ក្នុងមួយខែ)។
៤.៣	យើងនឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជនអំពីជម្រើសផ្សេងៗ ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារបានកាន់តែងាយស្រួល។	យើងនឹងចែករំលែកព័ត៌មានអំពីមធ្យោបាយ និងបណ្តាញផ្សេងៗដែលអតិថិជនអាចប្រើប្រាស់សម្រាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារ អាស្រ័យលើសេវាកម្មដែលមានផ្តល់ជូន។ ព័ត៌មានទាំងនេះអាចត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមរយៈ៖ • ការណែនាំពីបុគ្គលិកធនាគារ • ភ្នាក់ងារ និងព័ត៌មានណែនាំនៅតាមសាខា • កម្មវិធីផ្សព្វផ្សាយ និងខិត្តប័ណ្ណណែនាំព័ត៌មាន • គេហទំព័រ និងបណ្តាញឌីជីថលរបស់ធនាគារ

លេខ	ការប្តេជ្ញាចិត្ត	ស្តង់ដារសេវាកម្ម
៤.៤	យើងស្វាគមន៍ និងលើកទឹកចិត្តឱ្យអតិថិជនផ្តល់មតិយោបល់ និងសំណូមពរ ដើម្បីជួយយើងកែលម្អសេវាកម្មឱ្យកាន់តែប្រសើរ។	អតិថិជនអាចផ្តល់មតិយោបល់ ឬសំណូមពរមកកាន់ធនាគារតាមរយៈ៖ • គេហទំព័ររបស់ធនាគារ@ https://www.cimbbank.com.kh/en/personal/forms-enq/personal-feedback-form.html • ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមទូរស័ព្ទ +855 23 988 388/ +855 87 988 398 • អ៊ីម៉ែល "customer@cimbbank.com" • ទំព័រ "Contact Us" នៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារ • សាខារបស់ធនាគារ (សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ធនាគារ CIMB ដើម្បីស្វែងរកទីតាំងសាខារបស់យើង។) • ការស្ទង់មតិវាស់វែងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន ដែលធ្វើឡើងជាប្រចាំ

