



គោលការណ៍ការពារអតិថិជន

CLIENT PROTECTION PRINCIPLES

1 ការបង្កើត និងផ្តល់ផលិតផលដែលសមរម្យ APPROPRIATE PRODUCT DESIGN AND DELIVERY

ធនាគារ វូរី យកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់បំផុតក្នុងការកែច្នៃផលិតផល និងបង្កើតបណ្តាញចែកចាយតាមវិធីណាមួយដែលមិនធ្វើឲ្យអតិថិជនខូចប្រយោជន៍។ ផលិតផល និងបណ្តាញចែកចាយ ត្រូវបង្កើតឡើងដោយផ្អែកលើការពិចារណានូវចរិតលក្ខណៈរបស់អតិថិជន។

Woori Bank will pay more attention in designing products and creating delivery channels in such a way that they do not cause clients harm. Products and delivery channels will be designed based on client characteristics.

2 ការការពារការជាប់បំណុលវិល្លាក PREVENTION OF OVER-INDEBTEDNESS

ធនាគារ វូរី ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់បំផុតលើគ្រប់ដំណាក់កាលនៃដំណើរការផ្តល់ឥណទានដើម្បីកំណត់អតិថិជនដែលមានសមត្ថភាពបង់សងត្រលប់ហើយមិនធ្វើឲ្យពួកគាត់ក្លាយជាអតិថិជនដែលមាន បំណុលវិល្លាក។ លើសពីនេះទៀត អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវអនុវត្ត និងត្រួតពិនិត្យតាមដានប្រព័ន្ធខាងក្នុងដែលគាំទ្រដល់ការការពារការជាប់បំណុលវិល្លាក និងលើកកម្ពស់ ការខិតខំប្រឹងប្រែង ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវការគ្រប់គ្រងហានិភ័យឥណទាន (ដូចជាការចែករំលែកព័ត៌មានឥណទានជាដើម)។

Woori Bank will pay special care in all the phases of their credit process to determine which client has the capacity to pay loan without becoming over-indebtedness. In addition, Woori Bank will implement and monitor internal systems that support the prevention of over-indebtedness, and will promote to improve the market level credit risk management (such as credit information sharing).

3 តម្លាភាព TRANSPARENCY

ធនាគារ វូរី ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានភាពច្បាស់លាស់ គ្រប់គ្រាន់ និងទាន់ពេលវេលាតាមបែបបទ និងភាសា ដែលអតិថិជនអាចយល់បានដើម្បីអាចឲ្យពួកគេធ្វើការសម្រេចចិត្តបានត្រឹមត្រូវ។ តម្រូវ

ការសម្រាប់តម្លាភាពព័ត៌មានលើការកំណត់តម្លៃ រយៈពេលបង់សងត្រលប់ និងលក្ខខណ្ឌនានានៃផលិតផល ត្រូវបានលើកយកជាគោលសំខាន់។

Woori Bank will provide a clear, sufficient, and timely information in a simple way that clients can understand, so that they can make the right decisions. The need for transparent information on pricing, terms and conditions of products is highlighted.

4 ការកំណត់តម្លៃដែលមានការទទួលខុសត្រូវ RESPONSIBLE PRICING

តម្លៃ រយៈពេលបង់សងត្រលប់ និងលក្ខខណ្ឌនានាត្រូវបានកំណត់តាមវិធីសាស្ត្រមួយដែលអតិថិជនអាចមានលទ្ធភាពទទួលយកបានខណៈដែលអនុញ្ញាតឲ្យស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុនៅតែរក្សាបាននូវនិរន្តរភាព។ ធនាគារ វូរី ត្រូវខិតខំប្រឹងប្រែងផ្តល់នូវផលកម្រៃពិតជាវិជ្ជមានលើការដាក់ប្រាក់បញ្ញើ។

Pricing, terms and conditions will be set in a way that is affordable for clients while allowing for financial institutions to be sustainable. Woori Bank will strive to provide positive real returns on deposits.

5 ការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដោយគោរព និងយុត្តិធម៌ FAIR AND RESPECTFUL TREATMENT FOR CLIENTS :

ធនាគារ វូរី និងភ្នាក់ងាររបស់ពួកយើង ត្រូវបម្រើអតិថិជនដោយយុត្តិធម៌ និងការគោរពដោយមិនមានការរើសអើងឡើយ។ ធនាគារ វូរី ត្រូវធានាឲ្យបាននូវការការពារពេញលេញ ដើម្បីរកឲ្យឃើញ និងបំបាត់អំពើពុករលួយ ឬ ការកេងបន្លំ ក៏ដូចជាការប្រព្រឹត្តដោយការគំរាមកំហែង និងរំលោភបំពានដោយបុគ្គលិក និងភ្នាក់ងាររបស់ពួកគេ ជាពិសេសក្នុងអំឡុងពេលដំណើរការបញ្ចេញប្រាក់កម្ចី និងប្រមូលសំណងប្រាក់កម្ចី។

Woori Bank and our agents will treat our clients fairly and respectfully without discrimination. Woori Bank will ensure adequate safeguards to detect and eliminate corruptions as well as aggressive or abusive treatment by our staffs and agents, particularly during the loan processes and debt collection processes.

6 ការរក្សាព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជន PRIVACY OF CLIENT INFORMATION:

រាល់ព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជន ត្រូវបានរក្សាទុកស្របតាមច្បាប់ និងនីយតកម្មនៃយុត្តាធិការនៃប្រទេសនីមួយៗ។ ព័ត៌មានទាំងនេះនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់តែគោលបំណងដែលបានបញ្ជាក់នៅអំឡុងពេលប្រមូលព័ត៌មាន ឬ ដូចដែលអនុញ្ញាតតាមផ្លូវច្បាប់ ឬ មានការអនុញ្ញាតព្រមព្រៀងពីអតិថិជន។

The privacy of client information will be kept secretly in accordance to the laws and regulations of individual jurisdictions. Such informations will only be used for the specified purpose at the time the information is being collected or as permitted by law, or permission agreement from the client.

7 យន្តការសម្រាប់ដោះស្រាយបណ្តឹង ឬ ការតវ៉ារបស់អតិថិជន MECHANISMS FOR COMPLAINT RESOLUTION:

ធនាគារ វូរី ត្រូវមានយន្តការសម្រាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងនិងការតវ៉ារបស់អតិថិជនឲ្យបានឆាប់រហ័ស និងទាន់ពេលវេលា ហើយត្រូវប្រើយន្តការទាំងនេះ ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហានីមួយៗ ដើម្បីកែច្នៃផលិតផល និងសេវាកម្មឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។

Woori Bank will have a mechanism for solving customer complaints on time and with a responsive manner; and we will use these mechanisms to improve on our existing products and services in order to make them better.