

## ការដោះស្រាយវិវាទ

នៅ កូម៉ូ ជី យើងមានបំណងផ្តល់នូវសេវាកម្មប្រកបដោយស្តង់ដារខ្ពស់ ដល់អតិថិជនទាំងអស់របស់យើង ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយយើងទទួលស្គាល់ថាយើងមិនតែងតែអាចបំពេញតាមការរំពឹងទុករបស់អ្នកបាន ទេ។

ប្រសិនបើអ្នកចង់លើកឡើងនូវបណ្តឹងអំពីផ្នែកណាមួយ នៃសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយ កូម៉ូ ជី សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនតាមរយៈលេខ (+៨៥៥-២៣) ២៣៦ ៣៣៦ ឬ អ៊ីមែលមកយើង តាមរយៈ [support@commot.com.kh](mailto:support@commot.com.kh) ។

យើងបានបង្កើតគោលនយោបាយដោះស្រាយវិវាទផ្ទៃក្នុង ដើម្បីធានាថាបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវបានដោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងដោយមនុស្សដែលមានជំនាញ។ យើងនឹងព្យាយាមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកក្នុងរយៈពេល ៧ ថ្ងៃ ឬក្នុងរយៈពេលបន្តទៀតដែលអាចត្រូវបានទាមទារដោយហេតុផលនៃបណ្តឹង។

ដើម្បីជួយយើងក្នុងការស៊ើបអង្កេត និងដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកឱ្យបានលឿនបំផុត និងដោយមានការអាក់អន់អប្បបរមាដល់អ្នក សូមប្រាកដថាអ្នកបានផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យយើងតាមដែលអាចធ្វើទៅបានរួមទាំង៖

១. ឈ្មោះ ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត និងអាសយដ្ឋានរបស់អ្នក
២. លេខគណនីជួញដូរ និងលេខបញ្ជាទិញរបស់អ្នក
៣. ការពិពណ៌នាយ៉ាងច្បាស់អំពីបណ្តឹងរបស់អ្នក
៤. ព័ត៌មានលម្អិតអំពីអ្វីដែលអ្នកចង់ឱ្យយើងធ្វើដើម្បីធ្វើឱ្យវាត្រឹមត្រូវ
៥. ថតចម្លងឯកសារពាក់ព័ន្ធណាមួយដូចជា អក្សរ រូបថត អេក្រង់របាយការណ៍ពាណិជ្ជកម្ម។ ល។
៦. លេខទូរស័ព្ទពេលថ្ងៃ ដែលយើងអាចទាក់ទងអ្នកបាន

ប្រសិនបើ ផ្នែកបម្រើសេវាអតិថិជនមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាបានតាមការពេញចិត្តរបស់អ្នក អ្នកអាចបញ្ជូនករណីរបស់អ្នកទៅកាន់នាយកដ្ឋានអនុលោមភាពរបស់យើង។ សូមកំណត់ពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅ៖

កូម៉ូ ជី ឯ.ក - នាយកដ្ឋានអនុលោមតាមច្បាប់។

អគារ GIA TOWER ជាន់ទី២២ បន្ទប់លេខ G2211A-12 ផ្លូវ សុភមង្គល ( ទីក្រុងកោះពេជ្រ ), ក្រុម ៧៨, ភូមិ១៤, សង្កាត់ទន្លេបាសាក់ ខណ្ឌ ចំការមន, ភ្នំពេញ ប្រទេសកម្ពុជា។

អ៊ីមែល៖ [compliance@commot.com.kh](mailto:compliance@commot.com.kh)

នាយកដ្ឋានអនុលោមតាមច្បាប់របស់យើងនឹង៖

១. ធ្វើការទទួលស្គាល់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរឱ្យអ្នក
២. អនុវត្តការពិនិត្យឡើងវិញនូវពាក្យបណ្តឹងដោយមិនលំអៀង
៣. ចេញនូវការឆ្លើយតបចុងក្រោយក្នុងរយៈពេល ៤៥ ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទបណ្តឹងតវ៉ាដែលកំណត់ពី ទស្សនៈរបស់យើង និងជម្រើសរបស់អ្នក

## Dispute Resolution

At Commo T, we aim to consistently provide a high standard of service to all our clients. We do recognize, however, that we may not always be able to live up to your expectations.

Should you wish to raise a complaint on any aspect of the services provided by Global Liquidity Exchange, please contact Client Support on ( +855-23 ) 236 336; or alternatively email us at [support@commot.com.kh](mailto:support@commot.com.kh)

We have established an internal dispute resolution policy to ensure that your complaint is dealt with efficiently and by the correct person. We will seek to resolve your complaint within 7 days or such further time period that may reasonably be required given the nature of the complaint.

To help us investigate and resolve your complaint as quickly as possible and with minimum inconvenience to you, please make sure you give us as much information as possible, including:

1. Your name, date of birth and address
2. Your trading account number and order number( s )
3. A clear description of your complaint
4. Details of what you would like us to do to put it right
5. Copies of any relevant documents, such as letters, screenshot, trading statements, etc.
6. A daytime telephone number where we can contact you

If the Client Support Team are unable to resolve the matter to your satisfaction, you may refer your case to our Compliance Department. Please set out your complaint clearly in writing to:

Address:

GIA TOWER G22 floor ( G2211A-12 ), St.Sopheak Mongkut, Koh Pich City, Sankgat Tonle Bassac, Khan Chamkamorn, Phnom Penh.

Email:

compliance@commot.com.kh

Our Compliance Department will:

- Send you a prompt written acknowledgement
- Carry out an impartial review of the complaint
- Issue you a final response within 45 days of the complaint logged date setting out our view and your options.