

แบบฟอร์มทักท้วงการใช้บัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสด(CARDHOLDER'S DISPUTE FORM)



เรียน (To) : ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank) วันที่(Date) _____
 ข้าพเจ้า (Cardholder name) : _____ โทรศัพท์มือถือ (Mobile No.) _____
 หมายเลขบัตร (Card Number) : _____ โทรศัพท์ที่ทำงาน (Office No.) _____
 หมายเลขบัญชี (Account Number) : _____ E-mail Address : _____
 ขอปฏิเสธรายการเรียกเก็บ ตามรายละเอียดต่อไปนี้ (I would Like to dispute the following transaction (s) as below)

วันที่ซื้อสินค้า Purchase Date	ชื่อร้านค้า Merchant Name	จำนวนเงิน / Transaction Amount	
		เงินบาท / THB	เงินต่างประเทศ / Foreign Currency

ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ โปรดระบุสาเหตุการปฏิเสธ (Please Mark ✓ to indicate your dispute reason)

- 1. ข้าพเจ้าไม่เคยสั่งซื้อสินค้า/บริการ และไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตร
(I did not authorize or participate in the above transaction (s), and did not allow other person to use my account.)
- 2. รายการเรียกเก็บเงินซ้ำ ดังหลักฐานแนบ
(The item was a duplicate transaction charged to my account as per attached evidence.)
- 3. จำนวนเงินที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง ที่ถูกต้องคือ จำนวน _____ ดังหลักฐานแนบ
(The incorrect transaction amount was charged to my account. The correct amount is _____ as per attached evidence.)
- 4. ข้าพเจ้าไม่ได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า
(I have not received credit for the attached credit advice.)
- 5. ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต อื่นๆ _____ ดังหลักฐานแนบ
(I have paid for the merchandise/service by cash credit others _____ as per attached evidence.)
- 6. ข้าพเจ้ายังไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ ซึ่งร้านค้าแจ้งว่าจะส่งมอบให้ในวันที่ _____ ดังหลักฐานแนบ
(I have not received the goods/services which expected to receive goods/services since _____ as per attached evidence.)
- 7. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้ว ตั้งแต่วันที่ _____ ดังหลักฐานแนบ
(I have notified the merchant to cancel the purchase since _____ as per attached evidence.)
- 8. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุด เสียหาย และได้ส่งสินค้าคืนให้กับร้านค้าแล้ว ดังหลักฐานแนบ
(The goods or services did not match as per the time of purchase/or the goods were received defective, and were returned to the merchants as per attached evidence.)
- 9. อื่นๆ (Others)

I hereby confirm that my card has been in my possession all the time. I agree to pay for this charge together with interest and **Research Fee*** incurred if the investigation result reveals that the charge in question belongs to me or is my responsibility.

ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าบัตรเครดิตหมายเลขดังกล่าวข้างต้นอยู่ในความครอบครองของข้าพเจ้าตลอดเวลา หากผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วพบว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากข้าพเจ้า หรือภายในความรับผิดชอบของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ายินยอมที่จะชำระค่าใช้จ่ายพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบ* ที่เกิดขึ้น

Sincerely yours. / ขอแสดงความนับถือ

ลายมือผู้ถือบัตร (Cardholder's signature) _____

ขั้นตอนการทักท้วงรายการใช้บัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสด(Transaction dispute procedures)

1. การทักท้วงต้องติดต่อผ่าน GSB Credit Card Call Center ที่หมายเลข 0 2299 8888
(Please contact GSB Credit Card Call Center via phone no. 0 2299 8888)
2. กรอกรายละเอียด และลงนามใน แบบฟอร์มทักท้วงการใช้บัตร พร้อมแนบเอกสารประกอบตามสาเหตุที่ระบุไว้ในเอกสารแนบ ส่งกลับมายังธนาคารออมสิน ทางโทรสารหมายเลข 0 2999 9236 หรือ e-mail address : Creditcard.cb@gsb.or.th
(Please return the completed and signed in the Cardholder's Complaint Form with supporting documentation as indicated on the attachment to Government Saving Bank via fax no 0 2999 9236 or e-mail address : Creditcard.cb@gsb.or.th)
3. หากธนาคารไม่ได้รับเอกสารภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ทักท้วงการใช้บัตร ธนาคารจะไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบ และขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการตรวจสอบรายการ (If the complaint form and supporting documentation are not received within 3 days from the dispute date, we are unable to investigate the transaction and have right to cancel investigating the dispute transaction)

หมายเหตุ : กรุณาดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้นอย่างครบถ้วน เพื่อผลประโยชน์ของท่าน

(Remark : For your advantage, we recommend you to completely follow the above procedures)

เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทักท้วงรายการใช้บัตรเครดิต(Supporting Documentation)

สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
1. ข้าพเจ้าไม่เคยสั่งซื้อสินค้า บริการและไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตร (I did not authorize or participate in the above transaction (s), and did not allow other person to use my account.)	1. แบบฟอร์มทักท้วงการใช้บัตรเครดิต (Cardholder Complaint's Form)
2. รายการเรียกเก็บเงินซ้ำ (Duplicate Processing)	1. ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ Statement (Receipt / Sale Slip / Statement)
3. จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ถูกต้อง เช่น จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ตรงกับจำนวนเงินที่ตกลงไว้กับลูกค้า (The incorrect transaction amount was charged to my account)	1. เอกสารพิสูจน์ว่าร้านค้าเรียกเก็บเงินไม่ถูกต้อง (Document to prove that the merchant collects incorrect amount.) 2. ใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ Statement (Order Form / Receipt / Sale Slip / Statement)
4. ข้าพเจ้าไม่ได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า (I have not received credit for the attached credit advice.)	1. Credit voucher หรือหนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit Voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder) 2. เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) 3. เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation policy) 4. เซลล์สลิป (Transaction receipt)
5. ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่ เงินสด, บัตรเครดิต หรืออื่น ๆ (I have paid the goods/services by cash, credit card or others.)	1. ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ Statement(Receipt / Sale Slip / Statement) 2. เอกสารร้านค้ายกเลิกการเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต เช่น หนังสือจากร้านค้า, เซลล์สลิปที่มีคำว่า Void, ใบแจ้งคืนเงิน (Credit Voucher) (Merchant's cancellation letter / Void transaction receipt / Credit Voucher)
6. ข้าพเจ้ายังไม่ได้รับสินค้า บริการที่สั่งซื้อจากร้านค้า (I have not received the goods/services from the merchant.)	1. เอกสารการสั่งซื้อสินค้ากับร้านค้า/บริการ (Order confirmation of merchandise / service with the merchant) 2. ข้อมูล หรือเอกสารการติดต่อกับร้านค้าในการติดตามสินค้า/บริการ (Proof of contacting the merchant to follow up the ordered merchandise / service)
7. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้ว (I have notified the merchant to cancel the purchase)	กรณี จองโรงแรมหรือที่พัก 1. เอกสารการจอง (Reservation Confirmation) 2. เอกสารการแจ้งยกเลิกห้องพัก และผลตอบรับการยกเลิกรายการ (Proof of notification of booking cancellation to Hotel/Agent and Cancellation code received from Hotel/Agent to confirm the booking canceled.) 3. เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการจอง (Proof of cardholder's acknowledgement of the merchant's terms and conditions) 4. เงื่อนไขการจอง / ยกเลิกจากร้าน (Merchant's Terms and Conditions and cancellation policy.) กรณี ยกเลิกการเป็นสมาชิกกับร้านค้า 1. เอกสารการแจ้งยกเลิก และผลตอบรับการยกเลิกรายการจากร้านค้า (Proof of notification of cancellation to the merchant and acknowledgement from the merchant.) 2. ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ statement (Receipt / Sale Slip / Statement) 3. Credit voucher หรือ หนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder.) 4. เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) 5. เอกสารการสมัครเป็นสมาชิก (Proof of membership application) 6. เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation policy)
8. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุด เสียหาย และได้ส่งสินค้าคืนให้ทางร้านค้าแล้ว (The goods or services did not match as per the time of purchase / or the goods were received defective, and were returned to the merchant.)	1. เอกสารรายละเอียดสินค้าที่สั่งซื้อ และสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่งซื้อหรือสินค้าที่ได้รับเสียหาย หรือไม่ได้คุณภาพอย่างไร (ภาพถ่ายพัสดุ, ภาพถ่ายสินค้า, ใบรับประกัน, คู่มือ, หรือ เซลล์สลิป) (Detail of an ordered merchandise and received merchandise or how is the goods defective (picture of received merchandise, warrantee, manual guide or transaction receipt)) 2. เอกสารติดต่อร้านค้าเพื่อยกเลิก / คืนสินค้า (รายละเอียด วันที่ติดต่อ /ชื่อผู้ติดต่อ / ผลตอบรับจากร้านค้า) (Proof of contacting the merchant to cancel or return the received goods, please indicate date / name / and merchant's response.) 3. เอกสารการส่งสินค้าคืนให้ร้านค้า (Proof of returning the merchandise to the merchant)