

แบบฟอร์มทักท้วงรายการใช้บัตร (CARDHOLDER'S DISPUTE FORM)

การทักท้วงโปรดติดต่อผ่าน K-Contact Center ที่หมายเลข 02-8888888 (Please contact K-Contact Center via phone no. 02-8888888)

วันที่ (Date): _____
 เรียน (To): ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (Kasikornbank Public Company Limited)
 ข้าพเจ้า (Cardholder name): _____ โทรศัพท์มือถือ (Mobile No.): _____
 หมายเลขบัตร (Card Number): _____
 หมายเลขบัญชี (Account Number): _____ E-mail Address: _____

ขอปฏิเสธรายการเรียกเก็บ ตามรายละเอียดต่อไปนี้ (I would like to dispute the following transaction (s) as below)

ชื่อร้านค้า (Merchant Name)	วันที่ทำรายการ (Transaction Date)	จำนวนเงิน (Transaction Amount)	
		เงินบาท (THB)	เงินต่างประเทศ (Foreign Currency)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุสาเหตุการปฏิเสธและกรอกข้อมูล พร้อมส่งมอบหลักฐานตามคำแนะนำในเอกสารหน้าที่ 2-3 ให้ครบถ้วน (Please mark ✓ to identify your dispute reason and submit the required/supporting document as instructed in Page 2-3)

- 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. จำนวนเงินที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง ที่ถูกต้องคือ จำนวน _____ ดังหลักฐานแนบ
 (The incorrect transaction amount was charged to my account. The correct amount is _____ as per attached evidence.)
- 3. ข้าพเจ้าไม่ได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า
 (I have not received credit for the attached credit advice.)
- 4. ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต อื่นๆ _____ ดังหลักฐานแนบ
 (I have paid for the merchandise/service by other mean which is _____ as per attached evidence.)
- 5. ข้าพเจ้ายังไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ ซึ่งร้านค้าแจ้งว่าจะส่งมอบให้ในวันที่ _____ ดังหลักฐานแนบ
 (I have not received the goods/services which expected to receive goods/services since _____ as per attached evidence.)
- 6. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการกับร้านค้าแล้ว ตั้งแต่วันที่ _____ ดังหลักฐานแนบ
 (I have notified the merchant to cancel the purchase since _____ as per attached evidence.)
- 7. สินค้าหรือบริการที่ได้รับจากร้านค้าไม่เป็นไปตามที่ตกลง 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 merchant as per attached evidence.)
- 8. อื่นๆ (Others) _____

ขั้นตอนการทักท้วงรายการใช้บัตร (Transaction Dispute Procedures)

- การทักท้วงรายการใช้บัตรต้องติดต่อผ่าน K-Contact Center ที่หมายเลข 02-8888888 (Please contact K-Contact Center via phone no. 02-8888888)
- กรอกรายละเอียด และลงนามในแบบฟอร์มทักท้วงการใช้บัตร พร้อมแนบเอกสารประกอบตามสาเหตุที่ระบุไว้ในเอกสารแนบหน้า 2-3 ส่งกลับมายังธนาคารกสิกรไทย ทางโทรสารหมายเลข 02-8888882 กด 2 บัตรเครดิต หรือ email address: info@kasikornbank.com
 (Please return the completed and signed in the Cardholder's Dispute Form with supporting documentation as indicated on the attachment 2-3 to Kasikornbank PCL, via fax no. 02-8888882 press 2 Credit Card or email address: info@kasikornbank.com)
- หากธนาคารไม่ได้รับเอกสารภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่แจ้งทักท้วงรายการใช้บัตร ธนาคารจะไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ และธนาคารจะถือว่าท่านประสงค์ที่จะยุติคำร้องขอทักท้วงรายการใช้บัตรนั้น (If the dispute 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 consider your dispute of transaction as withdrawn)

หมายเหตุ: กรุณาดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้น พร้อมแนบสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรายละเอียดซึ่งท่านติดต่อร้านค้าให้กับธนาคารเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ (Remark: We recommend you to completely follow the above procedures and include documents you have relating to you dispute –any missing information could cause delay.)

ขอแสดงความนับถือ (Sincerely yours)

ลายมือผู้ถือบัตร (Cardholder's signature)



เอกสารที่ต้องใช้ประกอบร่วมกับแบบฟอร์มทักท้วงการใช้บัตร (Supporting Documentation)

สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
<p>1. ข้าพเจ้าไม่เคยสั่งซื้อสินค้า บริการและไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตร (I did not authorize or participate in the above transaction(s), and did not allow other person to use my account.)</p>	<p>**กรณีบัตรหาย/บัตรถูกขโมย แนบเอกสารใบแจ้งความลงบันทึกประจำวันจากสถานีตำรวจ (Card was Lost or Stolen : Police report required if card is lost or stolen. Attach a copy of the report.)</p>
<p>2. จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ถูกต้อง เช่น จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ตรงกับจำนวนเงินที่ตกลงไว้กับลูกค้า (The incorrect transaction amount was charged to my account.)</p>	<p>2.1. เอกสารพิสูจน์ว่าร้านค้าเรียกเก็บเงินไม่ถูกต้อง (Document to prove that the merchant collects incorrect amount.) 3.2. ใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ Statement (Order Form/ Receipt / Sale Slip / Statement)</p>
<p>3. ข้าพเจ้าไม่ได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า (I have not received credit for the attached credit advice.)</p>	<p>3.1. Credit voucher หรือหนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit Voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder) 3.2. เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) (ถ้ามี) 3.3. เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (ถ้ามี) (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation policy)</p>
<p>4. ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่ เงินสด, บัตรเครดิต หรืออื่น ๆ (I have paid the goods / services by cash, credit card or others.)</p>	<p>4.1. ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ Statement (Receipt / Sale Slip / Statement) 4.2. เอกสารร้านค้ายกเลิกการเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต เช่น หนังสือจากร้านค้า, เซลล์สลิปที่มีคำว่า Void, ใบแจ้งคืนเงิน (Credit Voucher) (Merchant's cancellation letter, Void transaction receipt, Credit Voucher)</p>
<p>5. ข้าพเจ้ายังไม่ได้รับสินค้า บริการที่สั่งซื้อจากร้านค้า (I have not received the goods/services from the merchant.)</p>	<p>5.1. เอกสารการสั่งซื้อสินค้ากับร้านค้า/บริการ (Order confirmation of merchandise / service with the merchant) 5.2. ข้อมูล หรือเอกสารการติดต่อกับร้านค้าในการติดตามสินค้า/บริการ (Proof of contacting the merchant to follow up the ordered merchandise /service) (ถ้ามี)</p>
<p>6. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้ว (I have notified the merchant to cancel the purchase)</p>	<p>6.1. กรณี จองโรงแรมหรือที่พัก 6.1.1. เอกสารการแจ้งยกเลิกห้องพัก และผลตอบรับการยกเลิกรายการ (Proof of notification of booking cancellation to Hotel/Agent and Cancellation code received from Hotel/Agent to confirm the booking canceled.) 6.1.2. เอกสารการจอง (Reservation Confirmation) (ถ้ามี) 6.1.3. เงื่อนไขการจอง/ยกเลิกจากร้าน (ถ้ามี) (Merchant's Terms and Conditions and cancellation policy.)</p>



สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
<p>6. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้ว (I have notified the merchant to cancel the purchase)</p>	<p>6.2. กรณี ยกเลิกการเป็นสมาชิกกับร้านค้า</p> <p>6.2.1. เอกสารการแจ้งยกเลิก และผลตอบรับการยกเลิกรายการจากร้านค้า (Proof of notification of cancellation to the merchant and acknowledgement from the merchant.)</p> <p>6.2.2. Credit voucher หรือ หนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit Voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder.)</p> <p>6.2.3. ใบเสร็จรับเงิน / เซลล์สลิป หรือ statement (ถ้ามี) (Receipt / Sale Slip / Statement)</p> <p>6.2.4. เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) (ถ้ามี)</p> <p>6.2.5. เอกสารการสมัครเป็นสมาชิก (ถ้ามี) (Proof of membership application)</p> <p>6.2.6. เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (ถ้ามี) (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation policy)</p>
<p>7. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือ ขำรุด 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.)</p>	<p>7.1. เอกสารรายละเอียดสินค้าที่สั่งซื้อ และสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับเสียหาย 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))</p> <p>7.2. เอกสารการส่งสินค้าคืนให้ร้านค้า (Proof of returning the merchandise to the merchant)</p> <p>7.3. เอกสารติดต่อร้านค้าเพื่อยกเลิก /คืนสินค้า (รายละเอียด วันที่ติดต่อ / ชื่อผู้ติดต่อ / ผลตอบรับจากร้านค้า) (ถ้ามี) (Proof of contacting the merchant to cancel or return the received goods, please indicate date /name /and merchant's response.)</p>