krungsri
Credit Cards
เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

Krungsriayudhya Card Company Limited
Krungsri Ploenchit Tower, 550 Ploenchit Road, Lumphini,
Pathumwan, Bangkok 10330

Investigation Request Form / หนังสือขอตรวจสอบรายการ

To: Krungsriayudhya Card Co., Ltd. / บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

I, / ข้าพเจ้า ..... the holder of card number / ผู้ถือบัตรเครดิตหมายเลข

request for an investigation of the following transactions. / ต้องการให้บริษัทฯ ตรวจสอบรายการตามรายละเอียดดังนี้

Purchase Date วันที่ซื้อสินค้า	Merchant Name ชื่อร้านค้า	Transaction Amount / จำนวนเงิน	
		Thai Baht / บาท	Other Currency / สกุลอื่น

Reason of Investigation Request / เหตุผลที่ขอตรวจสอบรายการ

☐ **1.** Goods / Services are not received. Please provide the details in below.
ไม่ได้รับสินค้า / บริการ (โปรดระบุรายละเอียดตามด้านล่าง)
Please specify details description of the goods or services purchased. / โปรดระบุรายละเอียดและประเภทของสินค้า/บริการ
.....
Please specify the expected delivery date and agreed location of delivery. / โปรดระบุวันที่และสถานที่ที่ร้านค้าจะส่งมอบสินค้า/บริการ
.....
I had contacted the merchant to inform of goods / Services not received on ..... by ☐ Phone ☐ E-Mail (Please attach document.)
ข้าพเจ้าได้ติดต่อร้านค้าเพื่อแจ้งให้ร้านค้าทราบเรื่องไม่ได้รับสินค้าและบริการเมื่อ ..... ทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ E-Mail (กรุณาแนบเอกสาร)

☐ **2.** Already cancelled this charge since ..... (Please attach a copy of cancellation letter.)
ได้ทำการยกเลิกรายการกับร้านค้าเรียบร้อยแล้วตั้งแต่วันที่ ..... (กรุณาแนบเอกสารการยกเลิก)
Please specify details description of the goods or services purchased. / โปรดระบุรายละเอียดและประเภทของสินค้า/บริการ
.....

☐ **3.** The merchandise /services did not match what was described at the time of purchase.
Please specify how the merchandise or services was not described. .....
สินค้า/บริการไม่เป็นไปตามที่ตกลงจากที่ระบุไว้ในเอกสาร ณ.ตอนทำรายการ โปรดระบุรายละเอียด .....

☐ **4.** The merchandise received was damaged or defected. Please specify
สินค้าที่ร้านค้าจัดส่ง/ สินค้าชำรุด/เสียหาย โปรดระบุรายละเอียด .....
I had contacted the merchant to inform of damaged/defective merchandise on ..... (Please attach copy of defective merchandise.)
ได้ติดต่อร้านค้าเพื่อแจ้งเรื่องสินค้าชำรุด/เสียหาย เมื่อ ..... (กรุณาแนบรูปถ่ายสินค้าที่ชำรุด/เสียหาย)

☐ **5.** The billed amount is different from the amount on the sales slip. (Please attach a copy of sales slip.)
จำนวนเงินในใบแจ้งยอด ไม่ตรงกับจำนวนเงินในสลิป (กรุณาแนบสำเนาสลิปที่ถูกต้อง)

☐ **6.** Duplicate transaction. (Please attach a copy of actual sales slip.)
รายการซ้ำ (กรุณาแนบสำเนาสลิปรายการที่ใช้จริง)

☐ **7.** Already paid this amount by cash or/-another credit card. (Please attach a copy of cash receipt / -or sales slip.)
ได้ชำระเป็นเงินสด / หรือบัตรเครดิตอื่นเรียบร้อยแล้ว (กรุณาแนบใบเสร็จรับเงิน / หรือสำเนาสลิปบัตรเครดิตอื่น)

☐ **8.** I did not transact this charge. (Please attach a copy of the past sales slip at this merchant,(if any).)
ข้าพเจ้าไม่ได้ใช้รายการดังกล่าว (หากเคยมีรายการใช้ที่ร้านดังกล่าว กรุณาแนบสำเนาสลิป)

☐ **9.** Others / เหตุผลอื่นๆ .....
.....

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

Yours sincerely, / ขอแสดงความนับถือ

..... Date / วันที่ .....

Cardholder Signature (ลายเซ็นเหมือนกับด้านหลังบัตรเครดิต)

Contact phone number /หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ: ที่ทำงาน: ..... **บ้าน :** ..... **มือถือ :** .....
E-mail address : .....

Remarks / **หมายเหตุ** : To preserve your investigation rights, please attach required document as specified above, and return within 3 days by email address : CSM@krungsri.com (size of attached file not over 5 MB). If you do not submit the required documents within specified period, the company can not proceed the next step of an investigation. The case has to be resubmitted and the current request will be automatically deleted from the system.

เพื่อรักษาสิทธิในการขอตรวจสอบรายการของท่าน กรุณาแนบเอกสารประกอบตามที่ระบุข้างต้น และส่งกลับภายใน 3 วันโดยทาง email address : CSM@krungsri.com **(ขนาดเอกสารแนบไม่เกิน** 5 MB) **หากไม่ได้จัดส่งเอกสารภายในเวลาที่กำหนด บริษัทฯจะไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ และท่านจำเป็นต้องส่งข้อโต้แย้งใหม่อีกครั้ง เนื่องจากข้อมูลเดิมจะถูกลบออกจากระบบโดยอัตโนมัติ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งรายละเอียด ข้อมูล และ/หรือเอกสารใด ๆ ที่ปรากฏข้อมูลสุขภาพและ/หรือความพิการของลูกค้าเพื่อประกอบคำขอนี้ บริษัทฯ จะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอฉบับนี้และการก่อตั้ง ปฏิบัติตาม ใช้ หรือยกขึ้นต่อสู้ซึ่งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย ลูกค้าสามารถดูประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ ได้ที่** https://www.krungsricard.com/th/pdpa/privacynotice-customer.html

In case customers provide details, data and/or any documents that contain health data and/or disability data for the purpose of this request, the Company will collect and use such data for the purpose of processing this request and for establishing, exercising or defending the legal claim rights. Please find other data protection details as set forth in the Privacy Notice accessible via https://www.krungsricard.com/en/pdpa/privacynotice-customer.html

* Baht 214 Investigation Fee per investigation request transaction (VAT inclusive) / ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบยอด 214 บาทต่อ 1 รายการที่ขอตรวจสอบ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

krungsri
Credit Cards
A member of MUFG
a global financial group

Krungsriayudhya Card Company Limited
Krungsri Ploenchit Tower, 550 Ploenchit Road, Lumphini,
Pathumwan, Bangkok 10330

คำแนะนำในการให้ข้อมูลและส่งเอกสารประกอบ

กรุณากรอกรายละเอียด และข้อมูลเพิ่มเติมในแบบฟอร์มขอตรวจสอบรายการ พร้อมส่งเอกสารประกอบตามเหตุผลที่ระบุในตาราง กลับมาที่ Email : CSM@krungsri.com

สาเหตุที่ขอตรวจสอบรายการ	ข้อมูลเพิ่มเติม	เอกสารที่จำเป็นในการส่งตรวจสอบ
1. ไม่ได้รับสินค้า / บริการ	1. รายละเอียดของสินค้า / บริการที่ซื้อ 2. วันที่และสถานที่ที่ร้านค้าจะส่งมอบสินค้า / บริการ 3. วันที่ท่านมีการติดตามเรื่องกับร้านค้า และคำตอบจากร้านค้า	1. หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า (ระบุชื่อสินค้า และรายละเอียดของสินค้า) 2. หลักฐานการติดตามเรื่องกับทางร้านค้า 3. หลักฐานการส่งสินค้าคืน หรือแจ้งยกเลิกบริการ กรณีได้รับสินค้า/บริการล่าช้า
2. ได้แจ้งยกเลิกรายการซื้อสินค้า /บริการกับร้านค้าแล้ว	1. รายละเอียดของสินค้า / บริการที่ซื้อ 2. วันที่ทำการยกเลิก 3. ช่องทางในการยกเลิก และชื่อผู้ติดต่อ / เบอร์โทร (หากมี) 4. วันที่ท่านมีการติดตามเรื่องกับร้านค้า และคำตอบจากร้านค้า	1. หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า / บริการ 2. หลักฐานการยกเลิกกับทางร้านค้า 3. หลักฐานการคืนเงินจากร้านค้า 4. หลักฐานการติดตามเรื่องกับทางร้านค้า
3. สินค้า / บริการไม่เป็นไปตามที่ตกลง	1. รายละเอียดการสั่งซื้อสินค้า / บริการ 2. รายละเอียดว่าสินค้า / บริการ ไม่เป็นไปตามที่ตกลงอย่างไร 3. วันที่ท่านมีการติดต่อ / แจ้งปัญหากับร้านค้า และคำตอบจากร้านค้า 4. สถานะสินค้าปัจจุบัน	1. หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า / บริการ 2. ภาพถ่ายที่แสดงว่าสินค้าไม่เป็นไปตามที่ตกลง 3. หลักฐานการติดต่อกับทางร้านค้าเพื่อแจ้งปัญหาให้ร้านค้าทราบ 4. หลักฐานการคืนสินค้า / การยกเลิกรายการ 5. หลักฐานจากร้านค้าที่แสดงว่าได้รับสินค้าคืน
4. สินค้าชำรุด เสียหาย	1. รายละเอียดการสั่งซื้อสินค้า 2. รายละเอียดสินค้าว่าชำรุด / ไม่เป็นไปตามที่ตกลงอย่างไร 3. วันที่ท่านมีการติดต่อ / แจ้งปัญหากับร้านค้า และคำตอบจากร้านค้า 4. สถานะสินค้าปัจจุบัน	1. หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า 2. ภาพถ่ายที่แสดงว่าสินค้าชำรุด เสียหาย 3. หลักฐานการติดต่อกับทางร้านค้าเพื่อแจ้งปัญหาให้ร้านค้าทราบ 4. หลักฐานการคืนสินค้า / การยกเลิกรายการ 5. หลักฐานจากร้านค้าที่แสดงว่าได้รับสินค้าคืน
5. ยอดเงินที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	1. ยอดเรียกเก็บที่ถูกต้อง 2. วันที่ท่านมีการติดตามเรื่องกับร้านค้า และคำตอบจากร้านค้า	1. หลักฐานระบุยอดเรียกเก็บที่ถูกต้อง เช่น ใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน / sales slip 2. หลักฐานการติดตามเรื่องกับทางร้านค้า (หากมี)
6. รายการซ้ำ	-	สำเนาใบเสร็จรับเงิน /sales slip (หากมี)
7. ชำระรายการด้วยเงินสด / หรือวิธีอื่นแล้ว	กรุณาอธิบายวิธีการชำระ	1. หลักฐานการชำระเงินด้วยวิธีอื่น เช่น ใบเสร็จแสดงการชำระด้วยเงินสด หรือ สำเนาใบแจ้งยอดบัตรเครดิตอื่นที่ชำระรายการนี้ 2. หลักฐานการติดตามเรื่องกับทางร้านค้า (หากมี)
8. รายการ Internet		
8.1 ไม่ได้เป็นผู้ทำรายการหรืออนุมัติให้ทำรายการที่ website ดังกล่าว	-	ไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารประกอบ
8.2 เป็นผู้ทำรายการจริง แต่รายการไม่สำเร็จ	กรุณาอธิบายเหตุการณ์ว่าทำรายการไม่สำเร็จอย่างไร เช่น หน้าจอขึ้น error / หน้าจอค้างขณะทำรายการ เป็นต้น	คำอธิบายเหตุการณ์ และ screen capture (หากมี)
8.3 ร้านค้าเรียกเก็บรายการต่อเนื่องโดยลูกค้าไม่ได้ยินยอม	1. ท่านเคยสมัครสมาชิกกับร้านค้านี้มาก่อนหรือไม่ 2. ท่านได้รับทราบการแจ้ง auto renew จากร้านค้ามาก่อนหรือไม่	หากได้รับแจ้ง auto renew จากร้านค้า กรุณาส่งเมล์ดังกล่าวให้ทางบริษัทด้วย
9. เหตุผลอื่นๆ	ข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ :
กรณีที่ทางบริษัทฯ ต้องการข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับท่านจากหมายเลขโทรศัพท์ 02-6276464 ซึ่งหมายเลขดังกล่าวไม่สามารถโทร.กลับได้ หากท่านมีข้อสงสัยต้องการสอบถามเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าตามหมายเลขที่ระบุหลังบัตร หรือที่ระบุใน UCHOOSE Application

krungsri
Credit Cards
A member of MUFG
a global financial group

Krungsriayudhya Card Company Limited
Krungsri Ploenchit Tower, 550 Ploenchit Road, Lumphini,
Pathumwan, Bangkok 10330

Guidance for Information and Documentation to Support Your Request

Please complete the Request for Investigation Form with details and additional information and submit the form along with required supporting document (if any) as specified in the table below to Email: CSM@krungsri.com

Dispute Reason	Additional Information	Required Documents
1. Merchandise/service not received	1. Details of merchandise/service purchased 2. Date and place that the merchant agreed to deliver the merchandise/service 3. The date that you followed up with the merchant and the response from the merchant	1. Proof of purchase order (Please specify details of merchandise/ service) 2. Proof of contact 3. Proof of merchandise returned, or service cancelled in case merchandise/service was received late
2. Cancelled merchandise / service	1. Details of merchandise/service purchased 2. Date of cancellation 3. Information of this contact: channel of cancel ation, name of the merchant's staff and the contact telephone number (if any) 4. The date that you followed up with the merchant and the response from the merchant	1. Proof of purchase order 2. Proof of cancellation 3. Proof of credit issued by the merchant 4. Proof of contact to follow up with the merchant
3. Merchandise/service not as agreed or described	1. Details of merchandise/service purchased 2. Detailed explanation of what was not as agreed / described 3. The date you contacted the merchant to notify the issue and the response from the merchant 4. Current status of the merchandise	1. Proof of purchase order 2. The picture to show that the merchandise was not as described 3. Proof of contact to notify the merchant of the issue 4. Proof of merchandise returned / transaction cancelled 5. Proof that returned merchandise was received by the merchant
4. Defective Merchandise	1. Details of merchandise/service purchased 2. Detailed explanation of how the merchandise was defective 3. The date of contact / notify the issue, and the response from the merchant 4. Current status of the merchandise	1. Proof of purchase order 2. The picture to show that merchandise was defective 3. Proof of contact to notify the merchant of the issue 4. Proof of merchandise returned / transaction cancelled 5. Proof that returned merchandise was received by the merchant
5. Incorrect amount	1. Please specify the correct amount 2. The date you contacted the merchant to notify the issue and the response from the merchant	1. Proof of the correct amount e.g. purchase order / receipt / sales slip 2. Proof of contact to notify the merchant of the issue (if any)
6. Duchicate charge	-	Copy of receipt / sales slip (if any)
7. Paid by cash / other means	Please explain the method of payment	1. Proof of payment by other means e.g. cash receipt, billing statement of other card payment 2. Proof of contact to notify the merchant of the issue (if any)
8. Internet Transaction		
8.1 I neither authorized nor participated in this transaction.	-	No supporting document required
8.2 I participated in this transaction, but the transaction was not complete.	Please provide detailed explanation of how the transaction was not complete, e.g., an error message was shown on the screen, or the merchant's webpage became frozen, etc.	Screen capture to show that the transaction was not complete (if any)
8.3 Merchant charge this recurring transaction without my permission	1. Have you ever applied this recurring transaction with the merchant? 2. Have you ever been notified of an auto renewal from the merchant?	In case you have ever received an auto renewal notification from the merchant, please provide us with the said notification document.
9. Other reason (please specify)	Please provide relevant information	Please provide relevant documents

Remark :
In case we require more information or additional documents, our staff will contact you by telephone number 02-6276464, which is for outgoing call only. If you have any further questions or inquiries, please feel free to contact our Customer Service Center at the number specified on the back of your card, or at the number specified in UCHOOSE Application.