

วันที่ .....

TMBThanachart Bank Public Company Limited จดหมายขอตรวจสอบ / ปฏิเสธรายการเรียกเก็บ (Customer Dispute Letter)			
<b>เรียน</b> ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) / TO : TMBThanachart Bank Public Company Limited ข้าพเจ้าผู้ถือบัตรวิซ่า / มาสเตอร์การ์ด ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ขอตรวจสอบรายการเรียกเก็บตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ I wish to dispute the following transaction (s), which has been debited to my account. Detail as follows :			
ชื่อ - นามสกุล Name - Surname		หมายเลขโทรศัพท์ Phone Number	
หมายเลขบัตร / Card Number <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
ชื่อร้านค้า Merchant Name	วันที่ทำรายการ Transaction Date	จำนวนเงิน / Transaction Amount	
		บาท / Thai Baht	เงินตราต่างประเทศ / Foreign Currency

ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าบัตรเครดิตเลขที่ดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของข้าพเจ้าตลอดเวลาที่เกิดรายการใช้จ่ายข้างต้น  
I confirm that my Visa / Master card was in my possession and control during the above transaction (s).

(โปรดทำเครื่องหมาย x เพื่อระบุสาเหตุการปฏิเสธ / Please mark x to indicate your dispute reason)

- 1) ข้าพเจ้าไม่ได้ใช้รายการเรียกเก็บดังกล่าว / I neither participated in nor authorized the above transaction(s).
- 2) ยอดเงินเรียกเก็บซ้ำ / I have been billed more than once for the same transaction.
- 3) ยอดเงินที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง ที่ถูกต้องคือจำนวน ..... ตามหลักฐานแนบ  
The amount is incorrect, the corrected amount is ..... as per attached evidence
- 4) ข้าพเจ้าไม่ได้รับเงินคืนตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า /  
I have not received credit for the attached credit advice.
- 5) ข้าพเจ้าได้ชำระเงินด้วยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่  เงินสด  บัตรเครดิต  อื่น ๆ ..... ตาม หลักฐานแนบ  
I have paid for the above transaction by:  Cash  Credit Card  Others ..... as per attached.
- 6) ข้าพเจ้าไม่ได้รับสินค้า / บริการ ซึ่งร้านค้าแจ้งว่าจะส่งให้ในวันที่.....  
I have not received the goods / services, the expected deliver date was.....
- 7) ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้วตั้งแต่วันที่ ..... ตามหลักฐานแนบ  
I have notified the merchant to cancel the transaction since ..... as per attached evidence.
- 8) สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุด เสียหาย และได้ส่งสินค้าคืนให้ทางร้านค้าแล้ว (The goods or services did not match as agreed upon at the time of purchase /or the goods were received defective and have been returned to the merchant.)
- 9) ข้าพเจ้าได้กรอกข้อมูล OTP เพื่อยืนยันการทำรายการด้วยตนเอง ในรายการ ..... (SMS, Email, Website) ..... ซึ่งข้าพเจ้าตรวจสอบหลังจากทำรายการพบว่ารายการดังกล่าวไม่ถูกต้อง  
I entered the OTP to verify a transaction by myself via..... (SMS, Email, Website) ..... but the transaction details and amount were found to be incorrect.
- 10) อื่นๆ / Other.....

โปรดลงนามตามลายมือ ชื่อบนบัตร Signature as it appears on the card	ขั้นตอนการทักท้วงรายการใช้บัตร 1.การทักท้วงรายการใช้บัตรต้องติดต่อผ่าน ทักทีบี คอนแทค เซ็นเตอร์ ที่หมายเลข 1428 หรือ ทักทีบี ทุกสาขา 2.กรุณากรอกข้อความและลงนามส่งเอกสารกลับมายังธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่อีเมล <a href="mailto:ttbchargeback@ttbbank.com">ttbchargeback@ttbbank.com</a> ภายใน 3 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการ มิฉะนั้นธนาคารจะไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงยอดเงินให้กับท่านได้ และธนาคารขอสงวนสิทธิ์ยกเลิกคำร้องขอตรวจสอบรายการ/ปฏิเสธรายการใช้บัตรดังกล่าว <u>Transaction Dispute Procedures</u> 1.Please contact ttb contact center via phone at 1428 or at every ttb branch. 2.Please return the completed and signed dispute letter to TMBThanachart Bank Public Company Limited to email <a href="mailto:ttbchargeback@ttbbank.com">ttbchargeback@ttbbank.com</a> within 3 days of receipt. Otherwise, we are unable to conduct any investigation or make a credit adjustment to your account and the Bank reserves the right to cancel such dispute letter. หมายเหตุ: กรุณาดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้น พร้อมแนบสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรายละเอียดซึ่งท่านติดต่อร้านค้าให้กับธนาคารเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ Remark: We recommend you to completely follow the above procedures and include documents you have relating to your dispute. Any missing information could cause delay.
--	--

**สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute) และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบร่วมกับแบบฟอร์มทักท้วงรายการใช้บัตร (Supporting Documentation)**

สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
1. ผู้ถือบัตรไม่เคยสั่งซื้อสินค้า บริการและไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตร	1. ลูกค้าต้องดำเนินการอายัดบัตร (กรณีธุรกรรม Online) (Cardholder is required to block the card for any unauthorized online transaction.) **กรณีบัตรหาย/บัตรถูกขโมย แนบเอกสารใบแจ้งความลงบันทึกประจำวันจากสถานีตำรวจ(Card was Lost or Stolen: Police report required if card is lost or stolen. Attach a copy of the police report.)
2. จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บซ้ำ จำนวนเงินที่ตกลงกับผู้ถือบัตร	2.1 เอกสารพิสูจน์ว่าร้านค้าเรียกเก็บเงินซ้ำ(Document to prove that the merchant made a duplicate charge .) 2.2 ใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน / เซลส์สลิป หรือ Statement(Order Form/ Receipt / Sale Slip / Statement)
3. จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ถูกต้อง เช่น จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ตรงกับจำนวนเงินที่ตกลงกับผู้ถือบัตร	3.1 เอกสารพิสูจน์ว่าร้านค้าเรียกเก็บเงินไม่ถูกต้อง(Document to prove that the merchant collects incorrect amount.) 3.2 ใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน / เซลส์สลิป หรือ Statement (Order Form/ Receipt / Sale Slip / Statement)
4. ผู้ถือบัตรไม่ได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามหลักฐานการคืนเงินที่ได้รับจากร้านค้า	4.1 ใบแจ้งคืนเงิน (Credit Voucher) หรือหนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit Voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder) 4.2 เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) (ถ้ามี) 4.3 เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (ถ้ามี) (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation policy)
5. ผู้ถือบัตรได้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยวิธีอื่นแล้ว ได้แก่ เงินสด, บัตรเครดิต หรืออื่นๆ	5.1 ใบเสร็จรับเงิน / เซลส์สลิป หรือ Statement(Receipt / Sale Slip / Statement) 5.2 เอกสารร้านค้ายกเลิกการเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต เช่น หนังสือจากร้านค้า, (Merchant's cancellation letter, Void transaction receipt, Credit Voucher)
6. ผู้ถือบัตรยังไม่ได้รับสินค้า/บริการที่สั่งซื้อจากร้านค้า(I have not received the goods/services from the merchant.)	6.1 เอกสารการสั่งซื้อสินค้ากับร้านค้า/บริการ (Order confirmation of merchandise / service with the merchant) 6.2 ข้อมูล หรือเอกสารการติดต่อกับร้านค้าในการติดตามสินค้า/บริการ

สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
<p>7. ข้าพเจ้าได้แจ้งยกเลิกรายการแล้ว (I have notified the merchant to cancel the purchase)</p>	<p>7.1 กรณี จองโรงแรมหรือที่พัก 7.1.1 เอกสารการแจ้งยกเลิกห้องพัก และผลตอบรับการยกเลิกรายการ (Proof of notification of booking cancellation to Hotel/Agent and Cancellation code received from Hotel/Agent to confirm the booking canceled.) 7.1.2 เอกสารการจอง (Reservation Confirmation) (ถ้ามี) 7.1.3 เงื่อนไขการจอง/ยกเลิกจากร้าน (ถ้ามี) (Merchant's Terms and Conditions and cancellation policy.) 7.2 กรณี ยกเลิกการเป็นสมาชิกกับร้านค้า 7.2.1 เอกสารการแจ้งยกเลิก และผลตอบรับการยกเลิกรายการจากร้านค้า (Proof of notification of cancellation to the merchant and acknowledgement from the merchant.) 7.2.2 ใบแจ้งคืนเงิน (Credit Voucher) หรือ หนังสือที่ร้านค้าสัญญาว่าจะคืนเงินให้ (Credit Voucher or the merchant's form indicates the refund to the cardholder.) 7.2.3 ใบเสร็จรับเงิน / เซลส์สลิป หรือ statement (ถ้ามี) (Receipt / Sale Slip / Statement) 7.2.4 เงื่อนไขการยกเลิกจากร้าน (Merchant's cancellation policy) (ถ้ามี) 7.2.5 เอกสารการสมัครเป็นสมาชิก (ถ้ามี) (Proof of membership application) 7.2.6 เอกสารลูกค้าตอบรับเงื่อนไขการยกเลิก (ถ้ามี) (Proof of cardholder acknowledgement of the merchant's cancellation)</p>
<p>8. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุดเสียหาย และได้ส่งสินค้าคืนให้ทางร้านค้าแล้ว (The goods or services did not match as agreed upon at the time of purchase /or the goods were received defective and have been returned to the merchant.)</p>	<p>8.1 เอกสารรายละเอียดสินค้าที่สั่งซื้อ และสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับเสียหาย หรือไม่ได้คุณภาพอย่างไร (ภาพถ่ายพิกัด, ภาพถ่ายสินค้า, ใบรับประกัน, คู่มือ, หรือ เซลส์สลิป) (Detail of an ordered merchandise and received merchandise or how is the goods defective (picture of received merchandise, warrantee, manual guide or transaction) 8.2 เอกสารการส่งสินค้าคืนให้ร้านค้า (Proof of returning the merchandise to the merchant) on receipt) 8.3 เอกสารติดต่อร้านค้าเพื่อยกเลิก /คืนสินค้า (รายละเอียด วันที่ติดต่อ / ชื่อ ผู้ติดต่อ / ผลตอบรับจากร้านค้า) (ถ้ามี) (Proof of contacting the merchant to cancel or return the received goods, please indicate date /name /and merchant's response.)</p>

สาเหตุในการทักท้วงรายการ (Reasons of Dispute)	เอกสารประกอบการทักท้วงรายการ (Supporting Documentation)
9.ข้าพเจ้าได้กรอกข้อมูล OTP เพื่อยืนยันการทำรายการด้วยตนเอง ซึ่งข้าพเจ้าตรวจสอบหลังจากทำรายการพบว่ารายการดังกล่าวไม่ถูกต้อง (I entered OTP to verify a transaction by myself but the transaction details and amount were found to be incorrect.)	9.เอกสารที่เกี่ยวข้อง อื่นๆ ทั้งหมด เช่น หน้าจอการทำรายการ / SMS / Email / Website หรือข้อมูลอื่นๆ ที่ทำรายการดังกล่าว (Any other relevant documents such as screenshots of the transaction / SMS / Email / Website or any other details relating to such transaction.)
10. อื่นๆ (Other)	10.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการ (Any documents relating to a transaction.)

**ข้อกำหนด : การตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บ**

1. ลงนามในแบบฟอร์มขอ ตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บ พร้อมแนบเอกสารประกอบ
2. หากธนาคารไม่ได้รับแบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บรวมถึงเอกสารประกอบครบถ้วนภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บ ธนาคารจะไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงยอดเงินให้กับผู้ถือบัตรได้ และธนาคารขอสงวนสิทธิ์ยกเลิกรายการขอตรวจสอบรายการ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บดังกล่าว
3. หากธนาคารไม่สามารถติดต่อผู้ถือบัตรได้ตามหมายเลขโทรศัพท์ ที่ระบุในแบบฟอร์ม และ/หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ผู้ถือบัตรแจ้งไว้กับธนาคาร ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บ หรือดำเนินการเรียกเงินคืนจากร้านค้า แล้วแต่กรณี
4. กรณีผู้ถือบัตรยืนยันปฏิเสธรายการ หากผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้ถือบัตร ใช้บัตร /ทำรายการใช้จ่าย /อนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตร / หรือมีการใช้บัตรโดยผู้อื่น ซึ่งเกิดจากความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารเรียกเก็บรายการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น พร้อมดอกเบี้ย และ/หรือค่าธรรมเนียม (หากมี) รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระคืนให้แก่ธนาคารตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บัตร จนเสร็จสิ้นครบถ้วน
5. ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ ยกเลิกรายการตรวจสอบรายการของผู้ถือบัตร หากรายการที่แจ้งขอตรวจสอบ / ปฏิเสธรายการ เกินกำหนดระยะเวลา 100 วัน นับจากวันที่เกิดรายการ
6. ธนาคารจะแจ้งผลการตรวจสอบรายการไปยังผู้ถือบัตรผ่านช่องทางการติดต่อตามข้อมูล email ที่ผู้ถือบัตรแจ้งไว้กับธนาคาร

ข้าพเจ้าขอรับรองและยืนยันว่าเป็นผู้ถือบัตรตามที่ระบุในแบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บจริง และข้าพเจ้าได้อ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวในแบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บโดยละเอียดเรียบร้อยแล้ว จึงตกลงให้ธนาคารดำเนินการตรวจสอบ และประมวลผลข้อมูล และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายการที่ ได้แจ้งในแบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บได้

ลายมือชื่อ \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_