

คำแนะนำในการให้ข้อมูลและเอกสารประกอบ

กรุณากรอกรายละเอียด และข้อมูลเพิ่มเติมในแบบฟอร์มขอตรวจสอบรายการ พร้อมส่งเอกสารประกอบตามเหตุผลที่ระบุในตารางกลับมาที่ 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 / แจ้งปัญหาที่ร้านค้า 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 / แจ้งปัญหาที่ร้านค้า 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 ไม่ได้เป็นผู้ทำการหรืออนุมัติให้ทำการที่ website ดังกล่าว 8.2 เป็นผู้ทำการจริง แต่รายการไม่สำเร็จ 8.3 ร้านค้าเรียกเก็บรายการต่อเนื่องโดยลูกค้าไม่ได้ยินยอม	กรุณาอธิบายเหตุการณ์ว่าทำการไม่สำเร็จอย่างไร เช่น หน้าจอขึ้น error / หน้าจอค้างขณะทำการ เป็นต้น 1. ท่านเคยสมัครสมาชิกกับร้านค้านี้มาก่อนหรือไม่ 2. ท่านได้รับทราบการแจ้ง auto renew จากร้านค้ามาก่อนหรือไม่	ไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารประกอบ คำอธิบายเหตุการณ์ และ screen capture (หากมี) หากได้รับแจ้ง auto renew จากร้านค้า กรุณาส่งเมลดังกล่าวให้ทางบริษัทด้วย
9. เหตุผลอื่นๆ	ข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ

กรณีที่ทางบริษัทฯ ต้องการข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกับท่านจากหมายเลขโทรศัพท์ 02-6276464 ซึ่งหมายเลขดังกล่าวไม่สามารถโทร.กลับได้ หากท่านมีข้อสงสัย ต้องการสอบถามเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าตามหมายเลขที่ระบุหลังบัตร หรือที่ระบุใน UCHOOSE Application



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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Details of merchandise/service purchased 2. Date of cancellation 3. Information of this contact: channel of cancellation, 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Please specify the correct amount 2. The date you contacted the merchant to notify the issue and the response from the merchant 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Duplicate charge	-	Copy of receipt / sales slip (if any)
7. Paid by cash / other means	Please explain the method of payment	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<p>lease 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.</p>	Screen capture to show that the transaction was not complete (if any)
8.3 Merchant charge this recurring transaction without my permission	<ol style="list-style-type: none"> 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.