

แบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร (INVESTIGATION/DISPUTE CARD TRANSACTION FORM)

เรียน ธนาคารซิตี้แบงก์ สาขากรุงเทพมหานคร / To Citibank, N.A. Bangkok Branch

วันที่ / Date.....

ชื่อ-นามสกุล / Name and Surname	หมายเลขโทรศัพท์ / Phone Number
---------------------------------	--------------------------------

หมายเลขบัตร / Card Number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

รายการ Transaction Description	วันที่ทำรายการ Transaction Date	จำนวนเงิน / Transaction Amount	
		บาท Thai Baht	สกุลเงินต่างประเทศ Foreign Currency

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุสาเหตุการปฏิเสธเพียง 1 ข้อเท่านั้น และกรอกข้อมูล พร้อมส่งมอบหลักฐานตามคำแนะนำในเอกสารหน้าที่ 2-4 ให้ครบถ้วน
Please mark ✓ to identify only one reason for refusal and fill in the required information as instructed in pages 2 - 4.

ข้าพเจ้าผู้ถือบัตรเดบิต/เครดิต/วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ของธนาคารฯ ตามหมายเลขบัตรด้านบน ขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการเรียกเก็บตามรายละเอียดดังต่อไปนี้
I, a holder of Citi Visa/Master Debit/Credit card with a number above, request to investigate/dispute the following transaction(s) which has been charged to my account.

- 1. ไม่เคยสั่งซื้อสินค้า/บริการ และ ไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตรทำรายการดังกล่าวข้างต้น
I have never ordered a product or service and never allowed anyone to use my card to make the above transaction.
- 2. รายการเรียกเก็บเงินซ้ำ / Duplicate billing
- 3. รายการที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง / The billed transaction is incorrect
- 4. ชำระด้วยวิธีอื่น / Paid by other means
- 5. ยกเลิกรายการเรียกเก็บบัญชีบัตรต่อเนื่อง / ยกเลิกซื้อสินค้า / บริการ / Cancelled recurring transaction / Cancelled the purchase of product / service.
- 6. ไม่ได้รับสินค้า / บริการ / Merchandise / Services Not Received
- 7. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุด เสียหาย หรือเป็นสินค้าลอกเลียนแบบ / Not as Described Merchandise/Service or Counterfeit Merchandise
- 8. ไม่ได้รับเงินคืน / Credit Not Process
- 9. อื่นๆ / Others (โปรดระบุโดยละเอียดในหน้า 4 / Please specific details in page 4th)
- 10. ไม่มีเจตนาที่จะขอปฏิเสธรายการใช้บัตร เพียงแต่มีความประสงค์ขอสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการใช้บัตร / Do not have intention to dispute the transaction but would like to request for the copies of the related documents.
- 11. ข้าพเจ้าขอเลิกทำเรื่องตรวจสอบ / ปฏิเสธรายการข้างต้น กรณี มีการพักยอดก่อนหน้านี้ ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการเรียกเก็บเข้ามาในบัญชีข้าพเจ้าอีกครั้งหนึ่ง / I am no longer disputing this transaction and request to close this case. I request you to do credit reversal to my account.

โปรดลงนามตามลายมือชื่อหลังบัตร / Please sign here with your signature appearing on the card

.....

ขั้นตอนการขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร (INVESTIGATION/DISPUTE CARD TRANSACTION)

- การขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต ต้องติดต่อผ่าน ซิตีโฟนแบงกิง ที่หมายเลข 1588 / Investigating and disputing request, please contact Citiphone Banking via phone at 1588
- กรอกข้อมูลโดยรายละเอียด และลงนามในแบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร พร้อมแนบเอกสารประกอบตามสาเหตุที่ระบุไว้ในเอกสารแนบหน้า 2-4 ส่งกลับมายังส่วนงานตรวจสอบ และปฏิเสธการใช้บัตร ทางอีเมล chargebackcenter@citi.com / Please complete information and sign the Investigation/Dispute Card Transaction form and attach documents which indicated in Supporting Documentation, the following page 2nd - 4th. Return the completed and signed form including supporting documents to Investigation/Dispute Operation Unit via email 'chargebackcenter@citi.com'
- หากธนาคารไม่ได้รับเอกสารภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่แจ้งขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร ธนาคารจะไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ และ ธนาคารจะถือว่าท่านประสงค์ที่จะยุติการขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตรนั้น / If Investigation/Dispute Card Transaction completed form and supporting document are not received within 3 business days from the requested date, we are unable to process further and we assume that you wish to terminate the request

หมายเหตุ : เพื่อผลประโยชน์ของท่าน กรุณาดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้นอย่างครบถ้วน / For your benefit, please complete the above steps

แบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร (INVESTIGATION/DISPUTE CARD TRANSACTION FORM)

กรุณากรอกรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุการปฏิเสธที่ท่านระบุไว้ในหน้าแรก / Please insert the detail regarding your dispute reason as in the first page	กรุณาตอบแบบสอบถาม และ ส่งเอกสารประกอบการตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการ Please complete questionnaire & Supporting Documents / Evidence
<p>1. ไม่เคยสั่งซื้อสินค้า/บริการ และ ไม่เคยอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัตรทำรายการดังกล่าวข้างต้น / I have never ordered a product or service and never allowed anyone to use my card to make the above transaction.</p>	<p>1. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าในวันและเวลาที่เกิดรายการใช้บัตร / I hereby certify that on the date and time of the transaction. The card was <input type="checkbox"/> อยู่ในความครอบครองของข้าพเจ้า/ In my possession <input type="checkbox"/> หาย/Lost <input type="checkbox"/> ถูกขโมย/Stolen <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้รับ/Haven't received <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p>
<p>2. รายการเรียกเก็บเงินซ้ำ / Duplicate billing</p>	<p>1. ข้าพเจ้าถูกเรียกเก็บเงินมากกว่าหนึ่งครั้งสำหรับการทำรายการที่อนุญาตเพียงครั้งเดียว/ I was charged more than once for a single authorized transaction รายการที่อนุญาต คือ จำนวนเงิน บาท / I authorized Baht. วันที่...../ Date..... <i>(กรุณานำเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</i></p>
<p>3. รายการที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง รายละเอียดดังนี้ / The billing transaction is incorrect, details as follows:</p> <p>3.1 ยอดเงินเรียกเก็บไม่ถูกต้อง / Incorrect amount charge</p> <p>3.2 สกุลเงินไม่ถูกต้อง / Incorrect currency</p> <p>3.3 รายการคืนเงินถูกส่งมาเป็นรายการเรียกเก็บเงินอื่นเนื่องมาจากความผิดพลาดของคู่ค้า / The debit transaction post replacing the refund transaction due to the mistake of the merchant</p>	<p>1. รายการที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง รายละเอียดดังนี้ <input type="checkbox"/> ยอดเงินเรียกเก็บไม่ถูกต้อง / Amount charged is incorrect. ยอดเงินในการทำรายการที่ถูกต้องเป็น / The correct transaction amount shall be (กรุณาระบุสกุลเงินที่ทำรายการ พร้อมแนบใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง/Please specify currency of transaction and enclose transaction receipt with correct amount)</p> <p>2. สกุลเงินไม่ถูกต้อง (โปรดระบุด้านล่าง 1 ข้อ) / Incorrect currency (Select any one of below) <input type="checkbox"/> รายการข้างต้นดำเนินการด้วยสกุลเงิน ในขณะที่ผู้ขายเรียกเก็บในสกุลเงินซึ่งทำให้มีการเรียกเก็บจากบัตรมากขึ้น / The transaction was to be completed in Currency, whereas merchant processed the charge in currency, which result in higher charge to the card. <input type="checkbox"/> ผู้ขายไม่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการผันของสกุลเงินจะเกิดขึ้นหรือไม่ได้เสนอทางเลือกในการชำระเงินในสกุลเงินท้องถิ่นของผู้ขาย / You have not been advised that the Dynamic Currency Conversion would occur or you were not offered a choice to pay in the merchant's local currency <input type="checkbox"/> ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินหรือยังไม่ได้เลือกใช้งาน / The dynamic currency conversion occurred but I neither agreed to the DCC nor made an active choice</p> <p>3. รายการคืนเงินถูกส่งมาเป็นรายการเรียกเก็บเงินอื่นเนื่องมาจากความผิดพลาดของคู่ค้า / The debit transaction post replacing the refund transaction due to the mistake of the merchant <input type="checkbox"/> กรุณานำหลักฐานแนบ / Please find proof document <i>(กรุณานำเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</i></p>
<p>4. ชำระด้วยวิธีอื่น / Paid by other means</p>	<p>1. ข้าพเจ้าใช้บัตรเพื่อเป็นการประกันการชำระเงิน และได้ชำระค่าสินค้าด้วย <input type="checkbox"/> เช็ค/Check <input type="checkbox"/> เงินสด/Cash <input type="checkbox"/> วิธีอื่นใด เช่น บัตรอื่น, โคยบุคคลอื่น เป็นต้น / Another payment method or 3rd party โดยข้าพเจ้าได้ติดต่อเพื่อแจ้งผู้ขายเมื่อวันที่.....และคำตอบของผู้ขายคือ..... I contacted the merchant on (date) and their response was หมายเหตุ : โปรดแนบสำเนาด้านหน้าและด้านหลังของสำเนาใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารอื่นให้ครบถ้วน เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้ชำระด้วยวิธีการอื่นแล้วหากชำระโดยบุคคลอื่น โปรดรวบรวมเอกสารดังกล่าวด้วย (Please furnish a copy of the front and back of the check, a copy of the cash receipt, statement of another card or other documentation that payment was made by other means. If paid by 3rd party, please include their documentation)</p>
<p>5. ยกเลิกรายการเรียกเก็บบัญชีบัตรต่อเนื่อง / ยกเลิกซื้อสินค้า / บริการ / Cancelled recurring transaction / Cancelled the purchase of product / service</p> <p>5.1 ยกเลิกรายการเรียกเก็บต่อเนื่อง รายสัปดาห์/รายเดือน/รายปี /Cancelled recurring transaction</p> <p>5.2 ยกเลิกรายการซื้อบริการ Timeshare (เช่น Clubs/Holiday membership) / Cancelled Time share purchase</p>	<p>1. ได้แจ้งยกเลิกการชำระเงินที่เกิดเป็นประจำ/ค่าติดตั้ง (เช่น เบี้ยประกัน ค่าสมาชิก) กับผู้ขายแล้ววันที่ ผู้ขายมีการเรียกเก็บเงินอีกครั้งหลังจากวันที่แจ้งยกเลิก / I notified that merchant on (date) to cancel pre-authorized recurring /Installment charges (eg., insurance premium, membership fee). The merchant has charged me again after this cancellation date. ข้าพเจ้าติดต่อผู้ขายอีกครั้งเมื่อวันที่ และคำตอบของผู้ขายคือ..... / I contacted the merchant again on (date), and their response was ข้าพเจ้าได้รับการยืนยันจากผู้ขายว่าบัญชีสมาชิกยกเลิกแล้ว วันที่..... (กรุณานำหลักฐาน) The date the merchant was notified that the account was closed.....(please provide cancellation confirm)</p> <p>2. ข้าพเจ้าได้รับประกันการจองบริการ / Timeshare (เช่น Clubs/Holiday membership) และการเข้าพักหรือการเช่าเริ่มในวันที่..... และได้รับสัญญาจอง วันที่ ซึ่งสัญญาถูกยกเลิกตามคำร้องขอข้าพเจ้าตั้งแต่วันที่ เวลา และหมายเลขยืนยันการยกเลิกคือ การยกเลิกดำเนินการผ่านทาง.....(ทางโทรศัพท์/อีเมลล์/อื่นๆ โปรดระบุ) / I was guaranteed a reservation/Timeshare (eg, Clubs / Holiday membership) and the stay or rental will begin on (date and time). The Contract received/booking date is, which was cancelled on (date) at (time) and the cancellation number is The cancellation was done through (email/phone, etc.).</p>

แบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร (INVESTIGATION/DISPUTE CARD TRANSACTION FORM)

<p>5.3 ยกเลิกรายการซื้อสินค้า หรือบริการอื่น / Cancelled Product or Service purchase</p>	<p>3. ข้าพเจ้าซื้อสินค้า/บริการ ซึ่งถูกเรียกเก็บเงินสำหรับรายการที่ระบุข้างต้น ซึ่งคาดว่าจะจัดส่งในวันที่.....เวลา..... อย่างไรก็ตาม สินค้า/ บริการ ได้ถูกส่งคืน / ถูกยกเลิกแล้วในวันที่..... (โปรดอัปเดตรายละเอียดเกี่ยวกับกรณียกเลิกในขอบเขตที่บังคับใช้) / My account has been charged for the above listed transaction which was expected to delivered/ rendered by..... (date) at (time), however, the merchandise/services have been returned/cancelled on (date). Please update the details relating to return/cancellation (to the extent applicable).</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชื่อบริษัทรับ-ส่งสินค้า : Shipping company • หมายเลขติดตาม : Tracking number • หมายเลขส่งคืน/อนุมัติ : Return/Authorization Number • ผู้ลงนามในแพ็คเกจ : Who signed for the package? • ที่อยู่สำหรับการจัดส่ง : Delivery address • เหตุผลในการส่งคืน : Reason for return <p>ข้าพเจ้าติดต่อผู้ขายอีกครั้งเมื่อวันที่ และคำตอบของผู้ขายคือ..... / I contacted the merchant again on (date), and their response was</p> <p>ข้าพเจ้า <input type="checkbox"/> ได้รับทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับทราบ นโยบายการยกเลิก / การคืนเงิน จากผู้ขาย ณ วันที่ทำการจอง หรือ ณ เวลาซื้อหากได้รับทราบก่อนการชำระเงิน..... หรือแนบหลักฐาน / Was the cancellation/return policy disclosed to you at the time of reservation/at the time of transaction? Yes / No. If yes, please provide the details of the cancellation/return policy.....</p> <p><i>(กรุณานำเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</i></p>
<p>6. ไม่ได้รับสินค้า / บริการ / Merchandise / Services Not Received</p>	<p>1. ข้าพเจ้าทำรายการซื้อสินค้ากับผู้ขายรายดังกล่าว แต่ข้าพเจ้าไม่ได้รับ..... (โปรดระบุละเอียดสินค้าหรือบริการที่ซื้อเป็นจำนวนเงิน ซึ่งข้าพเจ้าคาดหวังว่าจะได้รับในวันที่..... เวลา และสถานที่จัดส่ง คือ..... / I engaged in a transaction with the above merchant, I did not receive (detailed description of the merchandise or services purchased) for an amount of I expected to receive it on(date and time) and to be delivered at (Location).</p> <p>สินค้าที่ซื้อ จัดส่งล่าช้าในวันที่..... เวลา หรือจัดส่งไปยังสถานที่ที่ไม่ถูกต้องคือ.....</p> <p>ข้าพเจ้าจึงทำคืนสินค้าแก่ผู้ขายในวันที่..... ตามรายละเอียดการส่งคืนดังนี้ / The merchandise delivered late by..... (date and time) or to the wrong location, (Location) and I have returned the merchandise on..... (date). Please update the details relating to return (to the extent applicable).</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชื่อบริษัทรับ-ส่งสินค้า : Shipping company • หมายเลขติดตาม : Tracking number • หมายเลขส่งคืน/อนุมัติ : Return/Authorization Number • ผู้ลงนามในแพ็คเกจ : Who signed for the package? • ที่อยู่สำหรับการจัดส่ง : Delivery address <p>ข้าพเจ้าได้ติดต่อผู้ขายผ่านทาง..... (ทางโทรศัพท์/อีเมลล์/อื่นๆ โปรดระบุ) เพื่อแก้ไขปัญหาในวันที่..... และคำตอบของผู้ขาย คือ..... / I have contacted the merchant via (email/phone, etc.) to resolve this issue on (date) and their response was.....</p> <p>กรณี รายการถูกยกเลิกก่อนวันส่งมอบที่คาดไว้ โปรดระบุวันที่ยกเลิก.....และเหตุผล..... / If the transaction is cancelled before expected date of delivery, please provide the cancellation date and reason</p> <p>ข้าพเจ้าพยายามสั่งซื้อ..... (โปรดระบุ รายละเอียดของสินค้าหรือบริการ) ในวันที่..... รายการไม่สำเร็จ แต่บัญชีของข้าพเจ้าถูกตัดยอดเงิน ข้าพเจ้าได้ติดต่อผู้ขายเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อ.....และคำตอบของผู้ขาย คือ..... / I tried to purchase/order..... (detailed description of the merchandise or services purchased), on (date) but the transaction did not go through but my account was debited. I have contacted to resolve this issue the merchant on (date) and their response was</p> <p><i>(กรุณานำเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</i></p>

แบบฟอร์มขอตรวจสอบ/ปฏิเสธรายการใช้บัตร (INVESTIGATION/DISPUTE CARD TRANSACTION FORM)

<p>7. สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุดเสียหาย หรือเป็นสินค้าลอกเลียนแบบ / Not as Described Merchandise/Service or Counterfeit Merchandise</p> <p>7.1 เป็นสินค้าลอกเลียนแบบ / Counterfeit Merchandise</p> <p>7.2 ไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือชำรุดเสียหาย / Not as Described or Defective Merchandise or Misrepresentation</p>	<p>1. ข้าพเจ้าได้ทำรายการสั่งซื้อสินค้า คือ (คำอธิบายโดยละเอียดของสินค้าที่ได้รับ) ในวันที่..... อย่างไรก็ตามในวันที่..... สินค้าที่ได้รับถูกระบุว่าเป็นของปลอมโดย..... (โปรดระบุหน่วยงานที่ให้คำรับรอง เช่น ศาลากร, การบังคับใช้กฎหมาย, หน่วยงานราชการอื่น ๆ บุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา / ตัวแทน) / I have ordered / purchased (detailed description of the merchandise). The merchandise was received on (date) however on (date) the merchandise was identified as counterfeit by (eg: customs, law enforcement, other government agencies, third party expert or owner of intellectual property / representative).</p> <p>ปัจจุบันสินค้าอยู่ที่ / Where is the merchandise currently located</p> <p>2. ข้าพเจ้าได้รับสินค้า วันที่..... แต่สินค้าชำรุด ด้อยคุณภาพ หรือไม่เป็นไปตามที่ตกลงกับผู้ขายในขณะที่ซื้อ (โปรดระบุเอกสาร / คำอธิบายเกี่ยวกับบริการ / สินค้าที่ได้ตกลงและสิ่งที่ได้รับรวมถึงประเด็นข้อบกพร่องด้านคุณภาพ) / The merchandise/service received on (date) is defective or inferior in quality or did not conform to what was agreed upon with the merchant at the time of purchase. Please provide the documentation / explanation of the service/merchandise agreed upon and what was received (including quality issues/ defects)</p> <p>ข้าพเจ้าได้ติดต่อผู้ขายผ่านทาง..... (ทางโทรศัพท์/อีเมลล์/อื่นๆ โปรดระบุ) เพื่อแก้ไขปัญหาในวันที่..... และคำตอบของผู้ขาย คือ..... / I have contacted the merchant (Contact number/email details) to resolve this issue on(date) and their response was.....</p> <p>ข้าพเจ้าได้ส่งคืนสินค้าผู้ขายแล้วในวันที่ (โปรดระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการคืนสินค้า) / Please update the details relating to return (to the extent applicable).</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชื่อบริษัทรับ-ส่งสินค้า : Shipping company • หมายเลขติดตาม : Tracking number • หมายเลขส่งคืน/อนุมัติ : Return/Authorization Number • ผู้ลงนามในแพ็คเกจ : Who signed for the package? • ที่อยู่สำหรับการจัดส่ง : Delivery address • เหตุผลในการส่งคืน : Reason for return <p>กรณี ยกเลิกการขายซื้อสินค้า โปรดระบุวันที่ยกเลิก.....และเหตุผล..... / If the transaction is cancelled please provide the cancellation date and reason</p> <p>กรณี ไม่สามารถส่งคืนสินค้าได้ โปรดส่งมอบหลักฐานว่าท่านได้พยายามติดต่อผู้ขายเพื่อส่งมอบสินค้าคืนแล้ว และได้ผลอย่างไร / If you are not able to return the merchandise, please attempt to return the merchant and please explain, how and when the cardholder attempted to return the merchandise and the outcome</p> <p>กรณี ผู้ขายมีการบิดเบือนข้อมูล โปรดอธิบายว่าคำพูดและหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ขายไม่ตรงกับข้อกำหนดในการขายตกลงกัน ณ เวลาที่ทำธุรกรรมอย่างไร..... / In case of misrepresentation, please describe how the merchant's verbal and/or written representations do not match the terms of sale, agreed at the time of transaction.....</p> <p>(กรุณานำแบบเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</p>
<p>8. ไม่ได้รับเงินคืน / Credit Not Process</p>	<p>1. ข้าพเจ้าติดต่อผู้ขายเพื่อขอคืนเงินจำนวน.....บาท ผู้ขายตอบรับจะคืนเงินให้ ดังเอกสารแนบ ลงวันที่แต่จนถึงปัจจุบันผู้ขายยังไม่ดำเนินการคืนเงินข้าพเจ้าข้าพเจ้าขอคืนเงินที่ / I engaged in a transaction with the merchant and dispute the amount of I have contacted the merchant and asked for refund to my account. The merchant has confirmed on to refund money to my account but the refund has not been applied to my account yet.</p> <p>(กรุณานำแบบเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</p>
<p>9. อื่นๆ / Others</p>	<p>1. หากข้อพิพาทของคุณไม่ตรงกับประเภทใด ๆ ข้างต้น โปรดแนบคำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทของคุณ / If your dispute does not fall into any of the above categories, please attach a detailed explanation of the circumstances relating to your dispute.</p> <p>(กรุณานำแบบเอกสารหลักฐานประกอบ / Documentation must be provided)</p>