

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	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. 8.2 I participated in this transaction, but the transaction was not complete. 8.3 Merchant charge this recurring transaction without my permission	- 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. 1. Have you ever applied this recurring transaction with the merchant? 2. Have you ever been notified of an auto renewal from the merchant?	No supporting document required Screen capture to show that the transaction was not complete (if any) 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.

Investigation Request Form / หนังสือขอตรวจสอบรายการ

To: General Card services Ltd. / บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส จำกัด

I, / ข้าพเจ้า the holder of card number / ผู้ถือบัตรเครดิตหมายเลข

[illegible]

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.)
ได้ติดต่อร้านค้าเพื่อแจ้งให้ร้านค้าทราบเรื่องไม่ได้รับสินค้าและบริการเมื่อ 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 ตอนทำการรายการ โปรดระบุรายละเอียด**
.....
 - ☐ 4. The merchandise received was damaged or defective. 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 (กรุณาแนบบรูปถ่ายสินค้าที่ชำรุด/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.

จำพเจ้าจอยยืนยันทว่าบัตระครดิตหมายเลงดังกล่าว้างตันอยในควมครอบครองงงจำพเจ้าตลอดเวลา

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.

หากผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วพบว่า เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากข้าพเจ้าเอง หรือ ภายใต้ความรับผิดชอบของข้าพเจ้า

จำพเจ้ายินยอมที่จะชำระค่าใช้จ่ายพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากการตรวจสอบยอด* 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.

แต่ required documents within specified period, the company can not proceed the next step for an investigation. The case has to be resubmitted and the current request will be automatically deleted from the system.

เพื่อรักษาสิทธิ์ในการขอตรวจดูประวัติการร้องเรียน กรุณาแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาส่งกลับภายใน 3 วันโดยทาง email address : CSM@krungsri.com (ขนาดเอกสารแนบไม่เกิน 5 MB) หากไม่ได้จัดส่งเอกสารภายในเวลาที่กำหนด บริษัทฯจะไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ และท่านจำเป็นต้องส่งข้อโต้แย้งใหม่อีกครั้ง เนื่องจากข้อมูลเดิมจะถูกลบออกจากระบบโดยอัตโนมัติ

ในการเพิ่มมูลค่าจากรายละเอียด ข้อมูล และ/หรือเอกสารใดๆ ที่ปรากฏข้อมูลด้านการประกอบอาชีพ บริษัทฯ จะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอฉบับนี้และ การก่อตั้ง บริษัทใหม่ ใช้ หรือยกย่องต่อสิ่งใดที่เรียกว่างานตามกฎหมาย ลูกค้าสามารถขอทราบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ ได้ที่ <https://www.centralthe1card.com/th/PPDA/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.centralthe1card.com/th/PDPA/PrivacyNotice-Customer.html>

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