

ทำอย่างไรเมื่อเกิดปัญหา ฝากไม่เข้า/ถอนไม่ออก/โอนไม่ไป ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(เครื่องทำรายการอัตโนมัติ Internet Banking
และ Mobile Banking)



ขั้นตอน

1 แจ้งปัญหาตามประเภทรายการ และนำส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุหน้าถัดไป

รายการฝาก

ธนาคาร
เจ้าของเครื่อง

รายการถอน

ธนาคาร
เจ้าของบัญชี

รายการโอนเงิน

ธนาคาร
เจ้าของบัญชีผู้โอน

2 ธนาคารรับแจ้งปัญหา และแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ

3 ธนาคารแจ้งผลการตรวจสอบ และหากพบว่าเป็นความขัดข้องของเครื่องหรือระบบ ธนาคารจะแก้ไขโดย...

รายการฝาก

ปรับปรุง
เข้าบัญชีผู้รับฝาก

รายการถอน

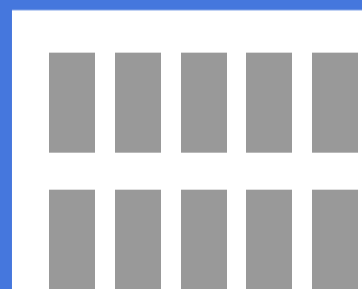
คืนเงิน
เข้าบัญชีผู้ถอน

รายการโอนเงิน

ปรับปรุงเข้า
บัญชีผู้รับโอน

4 หากไม่ยอมรับผลการตรวจสอบ สามารถส่งข้อมูล/หลักฐานเพิ่ม เพื่อให้ธนาคารทำการตรวจสอบเพิ่มเติม

ธนาคาร



* กรณีเป็นการโอนเงินผิดบัญชี ดูขั้นตอนการขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี

** ยกเว้นกรณีส่วนน้อยที่ระบบขัดข้องโดยที่เงินยังไม่ถูกโอนไป ธนาคารจะปรับปรุงเงินเข้าบัญชีผู้โอน

ช่องทาง
การติดต่อ

สาขารธนาคาร

Call Center
02 359 0000

เอกสาร/หลักฐานที่ควรเตรียมเพื่อให้นำมาตรวจสอบ

- ข้อมูลที่สำคัญ (วัน/เวลา สถานที่ ประเภทของการทำรายการ จำนวนเงิน) หรือใบบันทึกรายการ (ถ้ามี)
- ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี/ เลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์มือถือ ที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ ของผู้ฝาก/ ถอน/โอน และผู้รับฝาก/ผู้รับโอน
- หมายเลขบัตร ATM/เดบิต/เครดิต/ บัตรกดเงินสด
- ข้อมูลอื่น ๆ เช่น ภาพหน้าจอที่แสดง ข้อความ ปัญหา หรือความผิดพลาด

ธนาคาร XXXX

ใบบันทึกรายการ

วันที่ 12/09/2017 เวลา 20:00

สถานที่ AABBC

รายการฝาก/ถอน/โอน

จำนวนเงิน 15,000.00 บาท

วันและเวลา

สถานที่ทำรายการ

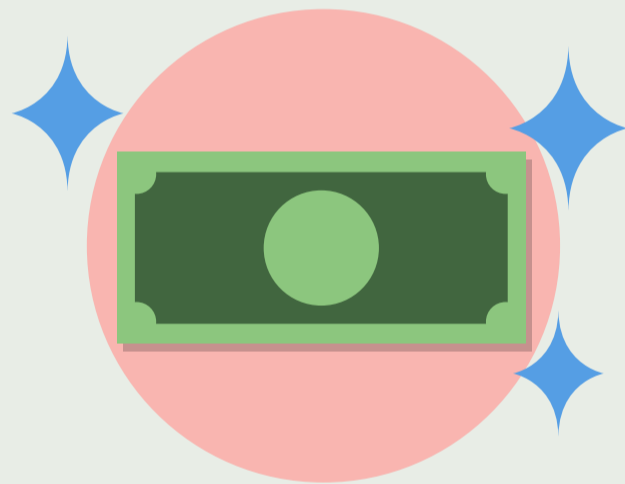
ประเภทของการทำรายการ

จำนวนเงิน

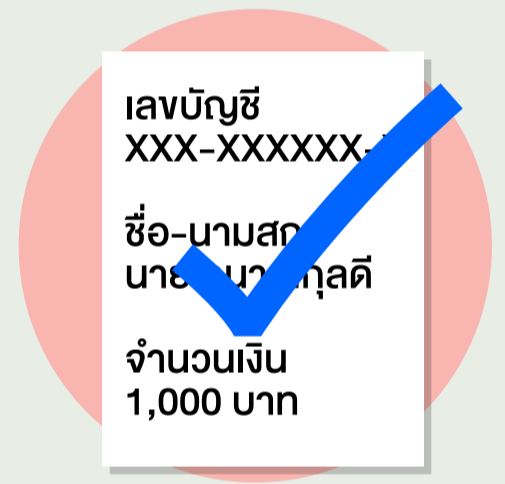
ข้อแนะนำเพื่อลดโอกาสเกิดปัญหา



1. ตรวจสอบเงินทุกครั้ง ก่อนฝากเงินและหลังถอนเงิน



2. ธนบัตรที่ใช้ฝากผ่าน เครื่องอยู่ในสภาพดี



3. ตรวจสอบชื่อบัญชี เลขที่บัญชี/ หมายเลขพร้อมเพย์ และจำนวนเงิน ก่อนกดยืนยัน



4. ไม่ลืมนำบัตรออกจาก เครื่องทุกครั้งหลังทำรายการ



5. ออกจากระบบทุกครั้ง หลังเสร็จสิ้นการทำรายการ

อย่าลืมเก็บรักษา สลิป และทำลายทิ้งเมื่อไม่ได้ใช้ครับ

