

ที่ บบ.บบ. 048/2560

วันที่ 15 มีนาคม 2560

เรื่อง หลักการและวิธีปฏิบัติในการทำรายการ Pre-Authorized, การเรียกเก็บ (Offline Sales/Pre-Authorized Completion) และยกเลิกรายการ Pre-Authorized (Reversal)

เรียน ท่านเจ้าของกิจการ

ตามที่ท่านได้ให้เกียรติเป็นสมาชิกร้านค้ารับบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงเทพ และขอเปิดใช้บริการ พังก์ชั่นพิเศษ Pre-Authorized และ Offline Sales ผ่านเครื่องรับบัตร (EDC) โดยธนาคารได้เปิดใช้งานพังก์ชั่น ดังกล่าว ให้ท่านสามารถใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ ธนาคารได้จัดทำหลักการและวิธีปฏิบัติในการทำรายการ Pre-Authorized, การเรียกเก็บ (Offline Sales/Pre-Authorized Completion) และยกเลิกรายการ Pre-Authorized (Reversal) เพื่อให้ร้านค้ารับบัตรเครดิตใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตามข้อกำหนดของ Card Association (ตามเอกสารแนบ)

ธนาคาร จึงได้ขอความร่วมมือจากร้านค้าให้ปฏิบัติตามหลักการและวิธีปฏิบัติตั้งแต่ล่าสุด เพื่อ หลีกเลี่ยงความเสียหายจากการถูกปฏิเสธรายการเรียกเก็บจากธนาคารผู้ออกบัตร และค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นจาก การที่ร้านค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ Card Association

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณที่ท่านให้การสนับสนุนบริการของธนาคารด้วยดีเสมอมา หาก ท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม โปรดติดต่อ ส่วนบริการร้านค้า โทร. 02-638-4848 ในวันทำการ เวลา 08.30-18.00 น. หรือ E-mail: callcenter.mer@bbl.co.th

ขอแสดงความนับถือ



(นายประนต รังสิโกษัย)

VP สายบัตรเครดิต

ส่วนบริการร้านค้า

โทร. 02-638-4848

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ทะเบียนเลขที่ 0107536000374)

333 ถนนสีลม แขวงบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0 2231 4333 Telex 82638 BK BANK TH www.bangkokbank.com

Bangkok Bank Public Company Limited (Registration No. 0107536000374)

333 Silom Road Bangkok 10500 Thailand Tel. (66) 2231 4333 Telex 82638 BK BANK TH www.bangkokbank.com

หลักการและวิธีปฏิบัติในการทำรายการ Pre-Authorized

การเรียกเก็บ (Offline Sales/Pre-Authorized Completion) และยกเลิกรายการ Pre-Authorized

สายบัตรเครดิตได้รับแจ้งหลักการและวิธีปฏิบัติในการทำรายการ Pre-Authorized, การเรียกเก็บ (Offline Sales/Pre-Authorized Completion) และยกเลิกรายการ Pre-Authorized โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ร้านค้าได้รับทราบและเข้าใจหลักการและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการทำรายการ Pre-Authorized, การเรียกเก็บ (Offline Sales/Pre-Authorized Completion) และยกเลิกรายการ Pre-Authorized สำหรับชาระค่าบริการ ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรใช้บริการ
- เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของ Card Association ในการทำรายการ Pre-Authorized และการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรได้อย่างถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ร้านค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

หลักการ

- การทำรายการ Pre-Authorized ควรทำด้วยบัตรเครดิต กรณีบัตรเดบิต ให้ทำการ Online Sales แทน
- การทำรายการ Pre-Authorized ร้านค้าต้องทำผ่านเครื่อง EDC ด้วยการรุดบัตรหรือเสียบบัตรเท่านั้น และห้ามทำ ด้วย Function Key-in กับเครื่อง EDC
- จำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ต้องเป็นค่าใช้จ่ายโดยประมาณที่จะเกิดขึ้นจริง
- จำนวนเงินที่เรียกเก็บ ร้านค้าสามารถเรียกเก็บมากกว่าจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ได้ไม่เกิน 15% ยกเว้น บัตร MasterCard จำนวนเงินที่เรียกเก็บต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized
- รายการ Pre-Authorized มีระยะเวลาในการเรียกเก็บหรือยกเลิกรายการภายใน 15 วัน

วิธีปฏิบัติ

- การทำรายการ Pre-Authorized ตรวจสอบความประทับบัตรว่าเป็นบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต กรณีผู้ถือบัตรประสงค์จะใช้บัตรเดบิต แนะนำให้ทำการ Online Sales ด้วยการรุดบัตรหรือเสียบบัตร แทนการทำ Pre-Authorized โดยแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบก่อนทำการและคำนวณค่าใช้จ่ายโดยประมาณ และเก็บ Sales Slip ไว้กับเอกสารการใช้บริการทุกฉบับ (เช่น สัญญาเช่ารถ, Guest Registration Form) เมื่อ Check-out, สมมอนรถคืน หรือส่งมอบบริการเสร็จสิ้น กรณีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง ห้ามยกเว้น รายการ Online Sales ร้านค้าจะทำการคืนเงินส่วนต่าง (Refund) ให้ผู้ถือบัตร กรณี มากกว่า ร้านค้าจะขอทำการ Online Sales ส่วนที่เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip ทุกครั้ง
- การทำรายการ Pre-Authorized ด้วยบัตรเครดิต ร้านค้าต้องทำผ่านเครื่อง EDC ด้วยการรุดบัตรหรือเสียบบัตรเท่านั้น เพื่อให้เครื่องอ่านข้อมูลในแบบแม่เหล็กหรือ Chip และส่งข้อมูลให้ธนาคารเก็บไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงว่ามีบัตรมาทำการจริง ห้ามร้านค้าทำการ Pre-Authorized ด้วย Function Key-in กับเครื่อง EDC

3. จำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ต้องเป็นค่าใช้จ่ายโดยประมาณที่จะเกิดขึ้นจริง และขอให้แจ้งผู้ถือบัตรว่าจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ไว้อาจไม่ตรงกับจำนวนเงินที่เรียกเก็บ พร้อมทั้งให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip ของรายการ Pre-Authorized ทุกราย โดยการค่านவค่าใช้จ่ายในการทำรายการ Pre-Authorized ให้คำนวณจากจำนวนเงินที่ประมาณการจากการใช้บริการเท่านั้น ตัวอย่างเช่น

$$\text{โรงแรม} = (\text{Room rate} \times \text{จำนวนวันที่จะเข้าพัก}) + \text{VAT} + \text{Service Charge}$$

$$\text{รถเช่า} = (\text{ค่าเช่าต่อวัน} \times \text{จำนวนวันที่เช่า}) + \text{VAT} + \text{Mileage Rates (ถ้ามี)}$$

ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายโดยประมาณต้อง ไม่รวมค่าประกันความเสียหายจาก Loss, Theft, Damage

กรณีที่ร้านค้าต้องการเรียกเก็บค่า Loss, Theft, Damage ต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรรับทราบและทำการเรียกเก็บเฉพาะรายการดังกล่าว โดยการรูดบัตรหรือเสียบบัตร พร้อมทั้งให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip หรือชำระด้วยเงินสด

กรณีมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลัง ร้านค้าสามารถทำการเรียกเก็บ Delayed Charge ได้ภายใน 90 วันนับจากวันที่พบค่าใช้จ่ายที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ โดยต้องมีหลักฐานการใช้บริการจริงและต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถือบัตรก่อนทำการเรียกเก็บ

4. ร้านค้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ได้ไม่เกิน 15% ยกเว้น บัตร MasterCard จำนวนเงินที่เรียกเก็บต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized โดยทำการด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ผ่านเครื่อง EDC เท่านั้น และร้านค้าต้องตรวจสอบจำนวนเงินและให้ผู้ถือบัตรลงนามในเอกสารการใช้บริการทุกฉบับ (เช่น สัญญาเช่ารถ, Guest Registration Form) ให้ครบถ้วนก่อนทำการเรียกเก็บ ดังนี้

- 4.1 กรณีบัตร MasterCard จำนวนเงินที่เรียกเก็บต้องห้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorize เท่านั้น หากมากกว่า ให้ร้านค้าทำการด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ตามจำนวนเงินที่ขอ Pre-Authorized ไว้ก่อน จากนั้นทำการ Online Sales ด้วยการรูดบัตรหรือเสียบบัตรด้วยจำนวนเงินส่วนที่เกินกว่าจำนวนเงินที่ขอ Pre-Authorized ไว้ และให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip**

ตัวอย่างที่ 1 (จำนวนเงินห้อยกว่าหรือเท่ากับ)

- ทำ Pre-Authorized จำนวนเงิน 10,000 บาท ได้รับรหัสอนุมัติ H12345 ค่าใช้จ่ายจริง 8,500 บาท
- ทำด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ใส่จำนวนเงิน 8,500 บาท ระบุรหัสอนุมัติ H12345 (ระบุตัวอักษรและตัวเลขให้ถูกต้อง)

ตัวอย่างที่ 2 (จำนวนเงินมากกว่า)

- ทำ Pre-Authorized จำนวนเงิน 10,000 บาท ได้รับรหัสอนุมัติ H67890 ค่าใช้จ่ายจริง 12,500 บาท
- ทำด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ใส่จำนวนเงิน 10,000 บาท ระบุรหัสอนุมัติ H67890 (ระบุตัวอักษรและตัวเลขให้ถูกต้อง)
- ทำ Online Sales ด้วยการรูดบัตรหรือเสียบบัตรด้วยจำนวนเงิน 2,500 บาท และให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip

4.2 กรณีบัตรประเภทอื่น จำนวนเงินที่เรียกเก็บ น้อยกว่า/เท่ากับ/มากกว่าแต่ไม่เกิน 15% ของจำนวนเงินที่ทำ Pre-Authorized ร้านค้าสามารถทำการด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ผ่านเครื่อง EDC โดยใส่จำนวนเงินที่ต้องเรียกเก็บและระบุรหัสอนุมัติของรายการ Pre-Authorized ตามที่ได้อ้างไว้ให้ถูกต้อง หาก มากกว่าเกิน 15% ให้ร้านค้าทำการ Online Sales ด้วยการ Ruddบัตรหรือเสียบบัตรด้วยจำนวนเงินส่วนที่เกินกว่าจำนวนเงินที่ขอ Pre-Authorized ไว้ และให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip

ตัวอย่างที่ 1 (น้อยกว่า/เท่ากับ/มากกว่าแต่ไม่เกิน 15%)

- ทำ Pre-Authorized จำนวนเงิน 10,000 บาท ได้รับรหัสอนุมัติ 123456 ค่าใช้จ่ายจริง 11,000 บาท
- ทำด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ใส่จำนวนเงิน 11,000 บาท ระบุรหัสอนุมัติ 123456 (ระบุตัวเลขให้ถูกต้อง)

ตัวอย่างที่ 2 (จำนวนเงินมากกว่าเกิน 15%)

- ทำ Pre-Authorized จำนวนเงิน 10,000 บาท ได้รับรหัสอนุมัติ 567890 ค่าใช้จ่ายจริง 12,500 บาท
- ทำด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ใส่จำนวนเงิน 10,000 บาท ระบุรหัสอนุมัติ 567890 (ระบุตัวเลขให้ถูกต้อง)
- ทำ Online Sales ด้วยการ Ruddบัตรหรือเสียบบัตรด้วยจำนวนเงิน 2,500 บาท และให้ผู้ถือบัตรลงนามใน Sales Slip

5. รายการ Pre-Authorized มีระยะเวลาในการเรียกเก็บหรือยกเลิกรายการภายใน 15 วัน ในกรณีความจำเป็นต้องขยายระยะเวลาในการให้บริการเกินกว่า 15 วัน ให้ร้านค้าดำเนินการดังนี้

5.1 สรุปค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง ณ วันที่ต้องการเรียกเก็บก่อนขยายระยะเวลา

5.2 ทำการเรียกเก็บด้วย Function Offline Sales/Pre-Authorized Completion ตามวิธีปฏิบัติข้อ 4

5.3 ทำการ Pre-Authorized ใหม่ ตามวิธีปฏิบัติข้อ 2 และ 3

6. การยกเลิกรายการ Pre-Authorized ในกรณีที่ผู้ถือบัตรขอยกเลิกบริการ ให้ร้านค้าดำเนินการ ดังนี้

6.1 กรณีบัตร UnionPay ร้านค้าสามารถยกเลิกรายการที่เครื่อง EDC ด้วย Function Pre-Authorized Cancel

6.2 กรณีบัตร Diners Club/Discover ไม่สามารถยกเลิกรายการได้

6.3 กรณีบัตรประเภทอื่น ให้ร้านค้าแจ้งรายละเอียด ประกอบด้วย หมายเลขร้านค้า, ชื่อร้านค้า, หมายเลขบัตรเครดิต, วันหมดอายุ, วันที่และเวลาทำการ, จำนวนเงิน และรหัสอนุมัติ มายังธนาคารตามช่องทางดังนี้

● ส่วนอนุมัติการใช้บัตร โทร. 02-638-4333 Fax: 02-231-5629, 02-353-5754

Email: authorization.ccd@bbl.co.th หรือ

● ส่วนบริการร้านค้า โทร. 02-638-4848 Fax: 02-626-4749 Email: callcenter.mer@bbl.co.th

ทั้งนี้ ให้ร้านค้าแจ้งให้ผู้ถือบัตรร่วม การยกเลิกรายการ Pre-Authorized คือการปลดล็อกวงเงิน ไม่ใช่การคืนเงิน ซึ่งระยะเวลาในการปลดล็อกวงเงินขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารผู้ออกบัตร หากผู้ถือบัตรพบปัญหาการใช้วงเงิน โปรดแจ้งให้ผู้ถือบัตรติดต่อธนาคารผู้ออกบัตรโดยตรง

7. ร้านค้าต้องสรุปยอดขายที่เครื่อง EDC ทุกวัน เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายจากการถูกปฎิเสธรายการเรียกเก็บล่าช้าจากผู้ออกบัตร

ดังนั้น ร้านค้าต้องรับทราบและปฏิบัติตามหลักการและวิธีปฏิบัติในการทำรายการ Pre-Authorized เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายจากการถูกปฎิเสธรายการเรียกเก็บจากธนาคารผู้ออกบัตร และค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ร้านค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ Card Association

ขอแสดงความนับถือ

สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)