

ING Corporate Card Programme Disputed transaction

1. Angaben des Karteninhabers / Cardholder data

1a Nach- und Vorname / Surname and initials _____

1b Festnetznummer (inkl. Ländervorwahl) / Landline (incl. country code)

2. Daten der unrechtmäßigen Abbuchung / Disputed transaction data

2a Kontonummer / Account number

2b Betrag laut Abrechnung / Amount on statement

2c Abbuchungsdatum / Transaction date TT-MM-JJJJ / dd-mm-yyyy

2d Beschreibung laut Abrechnung / Description on statement _____

2e Name des Händlers / Merchant name _____

3. Grund für die Beanstandung / Dispute reason

Bitte wählen Sie nur eine Option / Please select one option only

3a Nicht genehmigte Abbuchung / Non-authorized transaction -> fahren Sie fort bei 4 / -> proceed with 4

3b Nicht erkannte Abbuchung / Non-recognised transaction -> fahren Sie fort bei 5 / -> proceed with 5

3c Kündigung eines Abonnements / Subscription cancellation -> fahren Sie fort bei 6 / -> proceed with 6


3d Sonstige Stornierung / Other cancellation -> fahren Sie fort bei 7 / -> proceed with 7

3e Waren/Dienstleistungen mangelhaft oder nicht erhalten / Damaged or not received goods/services -> fahren Sie fort bei 8 / -> proceed with 8

3f Probleme mit Geldautomaten / Problems with ATM -> fahren Sie fort bei 9 / -> proceed with 9

3g Abbuchung wurde falsch verarbeitet / Transaction was incorrectly processed -> fahren Sie fort bei 10 / -> proceed with 10


4. Nicht genehmigte Abbuchung / Non-authorised transaction

- 4a Es gab eine rechtmäßige Abbuchung desselben Händlers am / There was a genuine transaction from the same merchant on  TT-MM-YYYY / dd-mm-yyyy
- 4b Nicht genehmigte Abbuchung / Non-authorised transaction Diese Abbuchung habe ich nicht genehmigt, aber es hat eine rechtmäßige Abbuchung dieses Händlers gegeben. Die Kreditkarte war ununterbrochen in meinem Besitz. Ich habe versucht, die Streitigkeit mit dem Händler beizulegen / I did not authorise this transaction, but there was an other genuine transaction with the same merchant. The credit card has always been in my possession. I have attempted to resolve the dispute with the merchant
-> fahren Sie fort bei 11 / -> proceed with 11
-



5. Nicht erkannte Abbuchung / Non-recognised transaction

- 5a Nicht erkannte Abbuchung / Non-recognised transaction Ich habe diese Abbuchung nicht genehmigt, indem ich meine Kreditkarte oder meine Kreditkartendaten an diesen Händler oder eine andere Person gegeben habe. Meine Kreditkarte wurde nicht gestohlen und befand sich ständig in meinem Besitz. / I did not authorise this transaction by giving my credit card or my credit card details to this merchant or to anyone else. My credit card hasn't been stolen and has always been in my possession.
-> fahren Sie fort bei 11 / -> proceed with 11
- 5b Weitere Informationen / More information Ich erkenne diese Abbuchung nicht und hätte gerne weitere Informationen / I do not recognise this transaction and would like to have more information
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
-

6. Kündigung eines Abonnements / Subscription cancellation

- 6a Das Abonnement wurde gekündigt am / Subscription cancelled on  TT-MM-YYYY / dd-mm-yyyy
- 6b Nachweis der Kündigung des Abonnements / Proof of cancellation of subscription Ich habe einen Nachweis der Kündigung des Abonnements beigelegt / I have attached proof of cancellation of the subscription
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
-


7. Sonstige Stornierung / Other cancellation

- 7a Stornierung / Cancellation of der Urlaubsreise / Holiday trip der Hotelbuchung / Hotel reservation
 Sonstiges / Other 
- Gemäß den allgemeinen Bedingungen des Händlers / in accordance with the general terms of the merchant
- 7b Falls zutreffend: die Reiseunterlagen wurden zurückgegeben am / If applicable: the travel package was returned on  TTMM.YYYY / dd-mm-yyyy
- 7c Nachweis der Stornierung / Proof of cancellation Ich habe einen Nachweis der Stornierung und der Rückgabe der Reiseunterlagen beigelegt (falls zutreffend) / I have attached proof of cancellation and return of the travel package (if applicable)
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
-

8. Waren/Dienstleistungen mangelhaft oder nicht erhalten / Damaged or not received goods/services

- 8a Die Waren oder Dienstleistungen / The goods or services entsprechen nicht den Angaben / do not comply with the given specifications waren bei Erhalt beschädigt / were damaged when received sind nicht angekommen / were not received
- 8b Kopie der Bestellung / Copy of the order Ich habe eine Kopie der Bestellung oder eine Beschreibung der bestellten Waren oder Dienstleistungen beigelegt / I have attached a copy of the order or a description of the ordered goods or services
-> fahren Sie fort bei 11 / -> proceed with 11
-

9. Probleme mit Geldautomaten / Problems with ATM

- 9a Keine Auszahlung / No money received Ich wollte mit meiner Kreditkarte Geld an einem Geldautomaten abheben, aber ich habe kein Geld bekommen / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive any money
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
- 9b Nicht genug Geld ausgezahlt / Insufficient money received Ich wollte mit meiner Kreditkarte Geld an einem Geldautomaten abheben, aber ich habe nicht die ganze Summe bekommen / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive all the money
- 9c Es hat gefehlt / The amount not received was 
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
-

10. Abbuchung wurde falsch verarbeitet / Transaction was incorrectly processed

- 10a Betrag noch nicht in Rechnung gestellt / Amount not yet billed Der Händler hat mir eine Gutschrift gegeben, aber der Betrag wurde noch nicht in meiner Abrechnung genannt / I was given a credit slip by the retailer, but the amount has not yet appeared on my statement
-> fahren Sie fort bei 10d / -> proceed with 10d
- 10b Falscher Betrag abgebucht / Different amount billed Der abgebuchte Betrag entspricht nicht dem Rechnungsbetrag / The amount billed differs from the amount on my sales slip
-> fahren Sie fort bei 10d / -> proceed with 10d
- 10c Der Rechnungsbetrag wurde auf andere Weise gezahlt / Amount billed was paid using another payment method Es ist nicht gelungen, mit der Kreditkarte zu zahlen, daher musste ich auf eine andere Weise zahlen. Der Betrag wurde dennoch von der Kreditkarte abgebucht. / The payment with my credit card was unsuccessful, so I had to pay by another payment method. Nevertheless, my creditcard was billed for this transaction.
-> fahren Sie fort bei 10d / -> proceed with 10d
- 10d Beleg / Transaction document Ich habe das Original der Gutschrift, der Quittung oder des Nachweises der Zahlung mit einer anderen Zahlungsmethode beigelegt / I attached the original credit slip, the receipt or proof of the alternative payment method
-> fahren Sie fort bei 11 / -> proceed with 11
- 10e Betrag wurde mehrfach abgebucht / Amount billed multiple times Ich habe nur eine Abbuchung dieses Händlers genehmigt, dennoch wurde dieselbe Abbuchung mehrfach vorgenommen / I only authorised one transaction at this merchant but noticed more identical transactions being billed
-> fahren Sie fort bei 12 / -> proceed with 12
-

11. Getroffene Maßnahmen / Actions taken

11a Ich habe versucht, die Streitigkeit mit dem Händler beizulegen am / I have attempted to resolve the dispute with the merchant on

TT-MM-YYYY / dd-mm-yyyy

11b Nachweis des Kontakts mit dem Händler / Proof of merchant contact

Ich habe den Nachweis für den Kontakt mit dem Händler beigefügt / I have attached proof of merchant contact

12. Erklärung und Unterschrift / Declaration and signature

Ich bestätige, dass die Angaben in diesem Formular wahr sind. Ich habe keine Fakten oder Umstände, die für ING und die Untersuchung der Streitigkeit eine Rolle spielen können, verschwiegen. Mir ist bekannt, dass Falschaussagen strafbar sind und strafrechtlich verfolgt werden können. / I certify that the supplied information at this form is true to the best of my knowledge and no facts or circumstances that could be important for ING and dispute investigations have been withdrawn by me. I understand that giving a false statement is prohibited by law and could lead to prosecution.

12a Datum / Date

TT-MM-YYYY / dd-mm-yyyy

12b Ort / Town/City

12c Unterschrift des Karteninhabers / Cardholder signature

(nur wenn das Formular mit der Post versandt wird) / (applicable only when sending the form by classic mail)

12d Digitale Signatur / Digital signature

(wählen Sie diese Option, wenn die Erklärung digital ausgefüllt wurde und Sie uns das Formular per E-Mail senden) / (choose this option when the declaration has been filled out digitally and you are sending the form to us by email)

13. Versand / Sending

Per E-Mail: / By email: commercialcard@ing.com

Per Post: / By regular mail:

Réponse payée / Reply Paid
Pays-Bas / The Netherlands
ING
Int. Business Return Service
I.B.R.S./C.C.R.I. Numéro 4
NL-3770 WB BARNEVELD

Haben Sie alle erforderlichen Unterlagen beigefügt? Ohne die erforderlichen Unterlagen können wir die Streitigkeit nicht behandeln. / Did you add all required documents? Without the required documents we can't process your dispute.

14. Für internen Gebrauch durch ING / For use by ING

14a Erklärung / Comments

14b Kreditkartennummer / Credit card number

ING Bank N.V. hat ihren satzungsmäßigen Sitz in 1102 MG Amsterdam, Bijlmerplein 888, und ist eingetragen im niederländischen Handelsregister unter der Nummer 33031431. ING Bank N.V. ist bei De Nederlandsche Bank (DNB) und der niederländischen Finanzaufsichtsbehörde (AFM) im niederländischen Register der Kredit- und Finanzinstitute eingetragen. Außerdem unterliegt die ING Bank N.V. den Regulierungsbestimmungen der niederländischen Verbraucherschutzbehörde [Autoriteit Consument & Markt (ACM)]. Auskünfte bezüglich der Aufsicht über die ING Bank N.V. sind bei der DNB (www.dnb.nl), der AFM (www.afm.nl) oder der ACM (www.acm.nl) erhältlich. / ING Bank N.V. has its registered office at Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, the Netherlands, commercial register no. 33031431 in Amsterdam. ING Bank N.V. is registered with De Nederlandsche Bank (DNB) and the Financial Markets Authority (AFM) in the Credit Institutions and Financial Institutions Register. ING Bank N.V. is also subject to the supervision of the Authority for Consumers & Markets (ACM). For more information regarding the supervision of ING Bank N.V., please contact DNB (www.dnb.nl), the AFM (www.afm.nl) or the ACM (www.acm.nl).