

ING Corporate Card Programme Disputed transaction

1. Datos del titular de la tarjeta / Cardholder data

- 1a Apellido e iniciales / Surname and initials
- 1b Teléfono Fijo (incl. código de país) / Landline (incl. country code)
-

2. Datos de la operación de reclamación / Disputed transaction data

- 2a Número de cuenta / Account number
- 2b Importe en el extracto / Amount on statement
- 2c Fecha de operación / Transaction date dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
- 2d Descripción en el extracto / Description on statement
- 2e Nombre del comerciante / Merchant name
-

3. Motivo de la reclamación / Dispute reason

Por favor, seleccione solo una opción: / Please select one option only

- 3a Operación no autorizada / Non-authorized transaction -> siga al punto 4 / -> proceed with 4
- 3b Operación no reconocida / Non-recognised transaction -> siga al punto 5 / -> proceed with 5
- 3c Suscripción cancelada / Subscription cancellation -> siga al punto 6 / -> proceed with 6
- 3d Otra cancelación / Other cancellation -> siga al punto 7 / -> proceed with 7
- 3e Bienes / servicios dañados o no recibidos / Damaged or not received goods/services -> siga al punto 8 / -> proceed with 8
- 3f Problemas con el cajero automático / Problems with ATM -> siga al punto 9 / -> proceed with 9
- 3g La operación no se procesó correctamente / Transaction was incorrectly processed -> siga al punto 10 / -> proceed with 10
-

4. Operación no autorizada / Non-authorised transaction

4a Haba una operación auténtica del mismo comerciante el / There was a genuine transaction from the same merchant on dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

4b Operación no autorizada / Non-authorised transaction No autoricé esta operación, aunque hubo otra operación auténtica con el mismo comerciante. La tarjeta de crédito siempre ha estado en mi poder. He intentado resolver la reclamación con el comerciante / 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

-> siga al punto 11 / -> proceed with 11

5. Operación no reconocida / Non-recognised transaction

5a Operación no reconocida / Non-recognised transaction No autoricé esta operación dando mi tarjeta de crédito ni los detalles de la misma a este comerciante ni a ningún otro. No me han robado la tarjeta de crédito y siempre ha estado en mi poder. / 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.

-> siga al punto 11 / -> proceed with 11

5b Más información / More information No sé a qué hace referencia esta operación y deseo más información al respecto / I do not recognise this transaction and would like to have more information

-> siga al punto 12 / -> proceed with 12

6. Suscripción cancelada / Subscription cancellation

6a Suscripción cancelada el / Subscription cancelled on dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

6b Prueba de cancelación de la suscripción / Proof of cancellation of subscription He adjuntado prueba de cancelación de la suscripción / I have attached proof of cancellation of the subscription

-> siga al punto 12 / -> proceed with 12

7. Otra cancelación / Other cancellation

7a Cancelación de / Cancellation of Viaje de vacaciones / Holiday trip Reserva de hotel / Hotel reservation
 Otro / Other _____

de conformidad con los términos generales del comerciante / in accordance with the general terms of the merchant

7b Si procede: el paquete de viaje se devolvió el / If applicable: the travel package was returned on dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy


7c Prueba de cancelación / Proof of cancellation Adjunto prueba de cancelación y de devolución del paquete de viaje (si procede) / I have attached proof of cancellation and return of the travel package (if applicable)

-> siga al punto 12 / -> proceed with 12

8. Bienes / servicios dañados o no recibidos / Damaged or not received goods/services

- 8a Los bienes o servicios / The goods or services no cumplen con las especificaciones dadas / do not comply with the given specifications estaban dañados cuando se recibieron / were damaged when received no se recibieron / were not received
- 8b Copia de la orden / Copy of the order Adjunto copia de la orden o una descripción de los pedidos y servicios encargados / I have attached a copy of the order or a description of the ordered goods or services
-> siga al punto 11 / -> proceed with 11
-

9. Problemas con el cajero automático / Problems with ATM

- 9a Dinero no recibido / No money received Utilicé la tarjeta de crédito en un cajero pero no recibí el dinero / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive any money
-> siga al punto 12 / -> proceed with 12
- 9b Dinero recibido insuficiente / Insufficient money received Utilicé la tarjeta de crédito en un cajero pero no recibí todo el dinero / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive all the money
- 9c La cantidad no recibida fue de / The amount not received was 
-> siga al punto 12 / -> proceed with 12
-

10. La operación no se procesó correctamente / Transaction was incorrectly processed

- 10a Importe no cargado / Amount not yet billed El minorista me dio el resguardo del pago con tarjeta, pero aún no aparece en mi extracto / I was given a credit slip by the retailer, but the amount has not yet appeared on my statement
-> siga al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10b Importe diferente facturado / Different amount billed El importe facturado difiere del que consta en mi recibo de compra / The amount billed differs from the amount on my sales slip
-> siga al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10c El importe facturado se abonó con otro método de pago / Amount billed was paid using another payment method No pude realizar el pago con mi tarjeta de crédito por lo que tuve que realizarlo de otra manera. Aún así, se me cobró dicha transacción a mi tarjeta de crédito. / The payment with my credit card was unsuccessful, so I had to pay by another payment method. Nevertheless, my credit card was billed for this transaction.
-> siga al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10d Documento de transacción / Transaction document Adjunto el resguardo original de pago, el recibo o prueba de pago alternativo / I attached the original credit slip, the receipt or proof of the alternative payment method
-> siga al punto 11 / -> proceed with 11
- 10e Importe cobrado varias veces / Amount billed multiple times Sólo autoricé una transacción a este comerciante pero he notado que se ha cargado varias veces el mismo importe / I only authorised one transaction at this merchant but noticed more identical transactions being billed
-> siga al punto 12 / -> proceed with 12
-

11. Acciones tomadas / Actions taken

- 11a He intentado resolver la reclamación con el comerciante mediante / I have attempted to resolve the dispute with the merchant on  dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
-

11b Prueba de contacto con el
comerciante / Proof of merchant
contact

Adjunto prueba de contacto con el comerciante / I have attached proof of merchant
contact

12. Declaración y firma / Declaration and signature

Certifico que la información suministrada con este formulario es, a mi leal saber y entender, verídica y que no he omitido hechos o circunstancias que pudieran ser importantes para ING. Comprendo que una declaración falsa es ilegal y puede estar penado por la ley. / 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 Fecha / Date dd-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

12b Ciudad / Town/City

12c Firma del titular de la tarjeta /
Cardholder signature

(solo aplicable si remite el formulario por correo ordinario) / (applicable only when sending
the form by classic mail)

12d Firma digital / Digital signature (seleccione esta opción cuando la declaración hay sido cumplimentada digitalmente
y nos remita el formulario por e-mail) / (choose this option when the declaration has
been filled out digitally and you are sending the form to us by email)

13. Envío / Sending

Por e-mail: / By email: commercialcard@ing.com

Por correo ordinario: / 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

¿Ha juntado todos los documentos? Sin los documentos necesarios no podemos procesar su reclamación. / Did you add all
required documents? Without the required documents we can't process your dispute.

14. Para uso de ING / For use by ING

14a Comentarios / Comments

14b Número de tarjeta de crédito /
Credit card number

ING Bank N.V. tiene su domicilio social en Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Países Bajos; número de registro comercial 33031431, en Amsterdam. ING Bank N.V. está registrado con De Nederlandsche Bank (DNB) y la Autoridad de Mercados Financieros (AFM, por sus siglas en inglés) en el Registro de Instituciones Crediticias y Financieras. ING Bank N.V. también está sometido a la supervisión de la Autoridad Consumidor y Mercado (ACM). Para más información concierne a la supervisión de ING Bank N.V., póngase en contacto con DNB (www.dnb.nl), AFM (www.afm.nl) o ACM (www.acm.nl). / 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).