

ING Corporate Card Programme Disputed transaction

1. Dati del titolare della carta / Cardholder data

- 1a Cognome e sigla / Surname and initials
- 1b Telefono (con prefisso nazionale) / Landline (incl. country code)
-

2. Dati relativi alla transazione contestata / Disputed transaction data

- 2a Numero di conto / Account number
- 2b Importo indicato sull'estratto conto / Amount on statement
- 2c Data della transazione / Transaction date gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
- 2d Descrizione indicata sull'estratto conto / Description on statement
- 2e Nome del venditore / Merchant name
-

3. Motivo della contestazione / Dispute reason

Barrare solo una casella / Please select one option only

- 3a Transazione non autorizzata / Non-authorized transaction -> vai direttamente al punto 4 / -> proceed with 4
- 3b Transazione non riconosciuta / Non-recognised transaction -> vai direttamente al punto 5 / -> proceed with 5
- 3c Annullamento dell'abbonamento / Subscription cancellation -> vai direttamente al punto 6 / -> proceed with 6
- 3d Altro tipo di annullamento / Other cancellation -> vai direttamente al punto 7 / -> proceed with 7
- 3e Beni danneggiati o beni/servizi non ricevuti / Damaged or not received goods/services -> vai direttamente al punto 8 / -> proceed with 8
- 3f Problemi con lo sportello automatico / Problems with ATM -> vai direttamente al punto 9 / -> proceed with 9
- 3g Elaborazione non corretta della transazione / Transaction was incorrectly processed -> vai direttamente al punto 10 / -> proceed with 10
-

4. Transazione non autorizzata / Non-authorized transaction

4a È stata eseguita una transazione corretta con lo stesso venditore il / There was a genuine transaction from the same merchant on  gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

4b Transazione non autorizzata / Non-authorized transaction Non autorizzo questa transazione. Tuttavia, dichiaro di aver eseguito un'altra transazione corretta con lo stesso venditore. La carta di credito è sempre stata in mio possesso. Ho tentato di risolvere la controversia con il venditore / 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

-> vai direttamente al punto 11 / -> proceed with 11

5. Transazione non riconosciuta / Non-recognised transaction

5a Transazione non riconosciuta / Non-recognised transaction Non ho autorizzato la transazione fornendo la mia carta di credito o i dati relativi alla stessa al venditore o a terzi. La carta di credito non è stata rubata ed è sempre stata in mio possesso. / 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.

-> vai direttamente al punto 11 / -> proceed with 11

5b Maggiori informazioni / More information Non riconosco questa transazione e desidero ricevere maggiori informazioni / I do not recognise this transaction and would like to have more information

-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12

6. Annullamento dell'abbonamento / Subscription cancellation

6a Abbonamento annullato il / Subscription cancelled on  gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

6b Prove dell'annullamento dell'abbonamento / Proof of cancellation of subscription Ho fornito prove dell'annullamento dell'abbonamento / I have attached proof of cancellation of the subscription

-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12

7. Altro tipo di annullamento / Other cancellation

7a Annullamento di / Cancellation of Viaggio / Holiday trip Prenotazione di un albergo / Hotel reservation

Altro / Other _____

in base alle condizioni generali del venditore / in accordance with the general terms of the merchant

7b Ove applicabile: il pacchetto vacanza è stato restituito il / If applicable: the travel package was returned on  gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

7c Prove dell'annullamento / Proof of cancellation Ho fornito prove dell'annullamento e del reso del pacchetto vacanza (ove applicabile) / I have attached proof of cancellation and return of the travel package (if applicable)

-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12

8. Beni danneggiati o beni/servizi non ricevuti / Damaged or not received goods/services

- 8a I beni o i servizi / The goods or services non sono conformi alle specifiche fornite / do not comply with the given specifications erano danneggiati alla ricezione / were damaged when received non sono stati ricevuti / were not received
- 8b Copia dell'ordine / Copy of the order Ho fornito una copia dell'ordine o una descrizione dei beni o dei servizi ordinati / I have attached a copy of the order or a description of the ordered goods or services
-> vai direttamente al punto 11 / -> proceed with 11
-

9. Problemi con lo sportello automatico / Problems with ATM

- 9a Denaro non ricevuto / No money received Ho utilizzato la carta di credito presso uno sportello automatico ma non ho ricevuto i soldi / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive any money
-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12
- 9b Importo ricevuto non sufficiente / Insufficient money received Ho utilizzato la carta di credito presso uno sportello automatico ma non ho ricevuto tutti i soldi / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive all the money
- 9c L'importo non ricevuto ammontava a / The amount not received was 
-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12
-

10. Elaborazione non corretta della transazione / Transaction was incorrectly processed

- 10a L'importo non è ancora stato addebitato / Amount not yet billed Il negoziante mi ha dato la ricevuta della carta di credito, ma l'importo non è ancora disponibile sull'estratto conto / I was given a credit slip by the retailer, but the amount has not yet appeared on my statement
-> vai direttamente al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10b È stato addebitato un importo diverso / Different amount billed L'importo addebitato non corrisponde all'importo indicato sullo scontrino fiscale / The amount billed differs from the amount on my sales slip
-> vai direttamente al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10c L'importo addebitato è stato pagato attraverso un altro metodo di pagamento / Amount billed was paid using another payment method Il pagamento con la carta di credito non è andato a buon fine e ho dovuto effettuare il pagamento utilizzando un altro metodo. Tuttavia, l'importo relativo alla transazione è stato addebitato sulla carta di credito. / 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.
-> vai direttamente al punto 10d / -> proceed with 10d
- 10d Documento della transazione / Transaction document Ho fornito la ricevuta originale della carta di credito, lo scontrino o la prova dell'utilizzo di metodo di pagamento alternativo / I attached the original credit slip, the receipt or proof of the alternative payment method
-> vai direttamente al punto 11 / -> proceed with 11
- 10e L'importo è stato addebitato più di una volta / Amount billed multiple times Sebbene abbia autorizzato una sola transazione presso questo venditore, sono state addebitate altre transazioni dello stesso importo / I only authorised one transaction at this merchant but noticed more identical transactions being billed
-> vai direttamente al punto 12 / -> proceed with 12
-

11. Azioni intrprese / Actions taken

11a Ha tentato di risolvere la controversia con il venditore il / I have attempted to resolve the dispute with the merchant on

gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

11b Prove del contatto con il venditore / Proof of merchant contact

Ho fornito prove del contatto con il venditore / I have attached proof of merchant contact

12. Dichiarazione e firma / Declaration and signature

Dichiaro che, che per quanto di mia conoscenza, le informazioni fornite nel presente modulo corrispondano al vero e di non aver ritrattato fatti o circostanze che potrebbero rivelarsi utili per ING, nonché nell'ambito di indagini sulla controversia. Dichiaro altresì di aver compreso che la falsa testimonianza costituisce un reato perseguibile a norma di legge. / 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 Data / Date

gg-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

12b Città / Town/City

12c Firma del titolare della carta / Cardholder signature

(solo in caso di invio del modulo tramite posta) / (applicable only when sending the form by classic mail)

12d Firma digitale / Digital signature

(scegliere questa opzione in caso di compilazione della dichiarazione in formato digitale e di invio del modulo tramite posta elettronica) / (choose this option when the declaration has been filled out digitally and you are sending the form to us by email)

13. Invio / Sending

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

Tramite posta: / 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

La documentazione richiesta è stata fornita? In caso di mancata presentazione della documentazione richiesta, non sarà possibile elaborare la contestazione. / Did you add all required documents? Without the required documents we can't process your dispute.

14. Per uso di ING / For use by ING

14a Commenti / Comments

14b Numero della carta di credito /
Credit card number

ING Bank N.V. ha sede legale in Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Paesi Bassi, ed è iscritta nel Registro delle imprese di Amsterdam con n. 33031431. ING Bank N.V. è registrata presso De Nederlandsche Bank (DNB) e la Financial Markets Authority (AFM) nel Registro degli Istituti di credito e delle istituzioni finanziarie. L'ING Bank N.V. è soggetta anche al controllo dell'Autorità Garante per i Consumatori e il Mercato ("Autoriteit Consument & Markt (ACM)"). Informazioni sulla regolamentazione di ING Bank N.V. si possono ottenere rivolgendosi a DNB (www.dnb.nl), all'AFM (www.afm.nl) o alla 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).