

ING Corporate Card Programme  
Disputed transaction

**1. Gegevens kaarthouder / Cardholder data**

- 1a Achternaam en voorletters / Surname and initials
- 1b Telefoonnummer vast (incl. landnummer) / Landline (incl. country code)
- 

**2. Gegevens betwiste transactie / Disputed transaction data**

- 2a Accountnummer / Account number
- 2b Bedrag op afschrift / Amount on statement
- 2c Transactiedatum / Transaction date  dd-mm-jjjj / dd-mm-yyyy
- 2d Omschrijving op het afschrift / Description on statement
- 2e Naam winkelier / Merchant name
- 

**3. Reden van betwisting / Dispute reason**

U kunt maximaal één reden aangeven / Please select one option only

- 3a Niet-geautoriseerde transactie / Non-authorized transaction  -> ga verder met 4 / -> proceed with 4
- 3b Niet-herkende transactie / Non-recognised transaction  -> ga verder met 5 / -> proceed with 5
- 3c Opzegging abonnement / Subscription cancellation  -> ga verder met 6 / -> proceed with 6
- 3d Andere annulering / Other cancellation  -> ga verder met 7 / -> proceed with 7
- 3e Beschadiging of niet-ontvangen goederen/diensten / Damaged or not received goods/services  -> ga verder met 8 / -> proceed with 8
- 3f Problemen met geldautomaat / Problems with ATM  -> ga verder met 9 / -> proceed with 9
- 3g De transactie is verkeerd verwerkt / Transaction was incorrectly processed  -> ga verder met 10 / -> proceed with 10
-

#### 4. Niet-geautoriseerde transactie / Non-authorised transaction

4a Er was een juiste transactie bij dit bedrijf op / There was a genuine transaction from the same merchant on         dd-mm-jjjj / dd-mm-yyyy

4b Niet-geautoriseerde transactie / Non-authorised transaction  Ik heb geen toestemming gegeven voor deze transactie. Wel was er een andere juiste transactie met dit bedrijf. De creditcard is altijd in mijn bezit geweest. Ik heb geprobeerd om tot een oplossing te komen met het bedrijf. / 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.

-> ga verder met 11 / -> proceed with 11

---

#### 5. Niet-herkende transactie / Non-recognised transaction

5a Niet-herkende transactie / Non-recognised transaction  Er is niet door mij en niet door derden in opdracht van mij, toestemming gegeven voor deze transactie door het afgeven van mijn creditcard of mijn creditcardgegevens aan dit bedrijf. Mijn creditcard is niet gestolen en is altijd in mijn bezit geweest. / 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.

-> ga verder met 11 / -> proceed with 11

5b Meer informatie / More information  Ik herken de transactie niet en wil graag meer informatie hierover hebben / I do not recognise this transaction and would like to have more information

-> ga verder met 12 / -> proceed with 12

---

#### 6. Opzegging abonnement / Subscription cancellation

6a Abonnement opgezegd op / Subscription cancelled on         dd-mm-jjjj / dd-mm-yyyy

6b Bewijs van opzegging / Proof of cancellation of subscription  Ik heb een kopie van de opzegging van het abonnement bijgesloten / I have attached proof of cancellation of the subscription

-> ga verder met 12 / -> proceed with 12

---

#### 7. Andere annulering / Other cancellation

7a Annulering van / Cancellation of  Vakantie / Holiday trip  Hotelreservering / Hotel reservation

Anders / Other \_\_\_\_\_

conform de algemene voorwaarden van het bedrijf / in accordance with the general terms of the merchant

7b Indien van toepassing: ik heb het vakantiepakket geretourneerd op / If applicable: the travel package was returned on         dag-maand-jaar / dd-mm-yyyy

7c Bewijs van annulering / Proof of cancellation  Ik heb het bewijs van annulering en retourzending (indien van toepassing) bijgesloten / I have attached proof of cancellation and return of the travel package (if applicable)

-> ga verder met 12 / -> proceed with 12

---

## 8. Beschadigde of niet-ontvangen goederen/diensten / Damaged or not received goods/services

- 8a De goederen of diensten / The goods or services  voldoen niet aan de opgegeven specificaties / do not comply with the given specifications  zijn beschadigd aangekomen / were damaged when received  zijn niet aangekomen of ontvangen / were not received
- 8b Kopie-bestelbon / Copy of the order  Ik heb een kopie van de bestelbon of een omschrijving van de bestelde goederen of diensten bijgevoegd / I have attached a copy of the order or a description of the ordered goods or services  
-> ga verder met 11 / -> proceed with 11
- 

## 9. Problemen met geldautomaat / Problems with ATM

- 9a Geen geld ontvangen / No money received  Ik heb met mijn creditcard gepind bij een geldautomaat, maar geen geld ontvangen / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive any money  
-> ga verder met 12 / -> proceed with 12
- 9b Te weinig geld ontvangen / Insufficient money received  Ik heb met mijn creditcard gepind bij een geldautomaat, maar te weinig geld ontvangen / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive all the money
- 9c Het te weinig ontvangen bedrag is / The amount not received was    
-> ga verder met 12 / -> proceed with 12
- 

## 10. De transactie is verkeerd verwerkt / Transaction was incorrectly processed

- 10a Nog niet in rekening gebracht bedrag / Amount not yet billed  Ik heb een 'geld-terug-ban' van het bedrijf ontvangen, maar het bedrag staat nog niet op mijn creditcardafschrift / I was given a credit slip by the retailer, but the amount has not yet appeared on my statement  
-> ga verder met 10d / -> proceed with 10d
- 10b In rekening gebracht bedrag afwijkend / Different amount billed  Het bedrag dat is afgeschreven van mijn creditcard wijkt af van het bedrag op mijn transactiebon / The amount billed differs from the amount on my sales slip  
-> ga verder met 10d / -> proceed with 10d
- 10c In rekening gebracht bedrag is op andere wijze betaald / Amount billed was paid using another payment method  Ik wilde met mijn creditcard betalen, maar dit is niet gelukt. Vervolgens heb ik op een andere manier betaald. Deze transactie is echter ook op mijn creditcard in rekening gebracht. / 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.  
-> ga verder met 10d / -> proceed with 10d
- 10d Transactiebewijs / Transaction document  Ik heb het origineel van de geld-terug-ban, de transactiebon of een bewijs van de alternatieve wijze van betalen bijgesloten / I attached the original credit slip, the receipt or proof of the alternative payment method  
-> ga verder met 11 / -> proceed with 11
- 10e Bedrag meerdere malen in rekening gebracht / Amount billed multiple times  Ik ben bij dit bedrijf slechts één transactie voor dit bedrag aangegaan, maar er worden meerdere identieke transacties in rekening gebracht / I only authorised one transaction at this merchant but noticed more identical transactions being billed  
-> ga verder met 12 / -> proceed with 12
-

### 11. Ondernomen acties / Actions taken

11a Ik heb geprobeerd om tot een oplossing te komen met het bedrijf op / I have attempted to resolve the dispute with the merchant on

dd-mm-jjjj / dd-mm-yyyy

11b Contact met bedrijf / Proof of merchant contact

Ik heb bewijs van mijn contact met het bedrijf bijgevoegd / I have attached proof of merchant contact

---

### 12. Verklaring en ondertekening / Declaration and signature

Ik heb dit formulier naar waarheid ingevuld, zonder daarbij feiten en omstandigheden te verzwijgen die voor ING en haar onderzoek van belang kunnen zijn. Ik weet dat een valse verklaring strafbaar is en kan leiden tot een strafrechtelijk onderzoek. / 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

dd-mm-jjjj / dd-mm-yyyy

12b Plaats / Town/City

12c Handtekening kaarthouder /  
Cardholder signature

(alleen als u het formulier per post opstuurt) / (applicable only when sending the form by classic mail)

12d Digitale ondertekening / Digital signature

(vink dit aan indien u het formulier digitaal heeft ingevuld en per e-mail naar ons opstuurt) / (choose this option when the declaration has been filled out digitally and you are sending the form to us by email)

---

### 13. Opsturen / Sending

Per e-mail: / By email: [commercialcard@ing.com](mailto: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

Heeft u alle noodzakelijke bijlagen toegevoegd? Zonder de vereiste bijlagen kunnen wij uw aanvraag niet in behandeling nemen. / Did you add all required documents? Without the required documents we can't process your dispute.

#### 14. Voor gebruik door ING / For use by ING

14a Toelichting / Comments

---

---

---

14b Creditcardnummer / Credit card number

ING Bank N.V. is statutair gevestigd aan Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 in Amsterdam. ING Bank N.V. is geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het Register Kredietinstellingen en Financiële Instellingen. Ook staat ING Bank N.V. onder het toezicht van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Informatie over het toezicht op ING Bank N.V. kan worden verkregen bij DNB ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)), de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) of de ACM ([www.acm.nl](http://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](http://www.dnb.nl)), the AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) or the ACM ([www.acm.nl](http://www.acm.nl)).