

ING Corporate Card Programme Disputed transaction

1. Données du titulaire de carte / Cardholder data

1a Nom et paraphe / Surname and initials

1b Ligne pays (y compris code pays) / Landline (incl. country code)

2. Données de la transaction contestée / Disputed transaction data

2a Numéro de compte / Account number

2b Montant sur le relevé / Amount on statement

2c Date de la transaction / Transaction date jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

2d Description sur le relevé / Description on statement

2e Nom du vendeur / Merchant name

3. Motif de la contestation / Dispute reason

Veuillez ne sélectionner qu'une seule option / Please select one option only

3a Transaction non autorisée / Non-authorized transaction -> continuez avec 4 / -> proceed with 4

3b Transaction non reconnue / Non-recognised transaction -> continuez avec 5 / -> proceed with 5

3c Annulation d'un abonnement / Subscription cancellation -> continuez avec 6 / -> proceed with 6

3d Autre annulation / Other cancellation -> continuez avec 7 / -> proceed with 7

3e Biens/services endommagés ou jamais reçus / Damaged or not received goods/services -> continuez avec 8 / -> proceed with 8

3f Problèmes avec un distributeur automatique / Problems with ATM -> continuez avec 9 / -> proceed with 9

3g La transaction a été traitée de manière incorrecte / Transaction was incorrectly processed -> continuez avec 10 / -> proceed with 10

4. Transaction non autorisée / Non-authorized transaction

- 4a J'ai effectué une transaction authentique auprès du même vendeur le / There was a genuine transaction from the same merchant on  jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
- 4b Transaction non autorisée / Non-authorized transaction Je n'ai pas autorisé cette transaction, mais j'ai effectué une autre transaction authentique auprès du même vendeur. La carte de crédit a toujours été en ma possession. J'ai essayé de résoudre le litige auprès du vendeur / 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
-> continuez avec 11 / -> proceed with 11
-

5. Transaction non reconnue / Non-recognised transaction

- 5a Transaction non reconnue / Non-recognised transaction Je n'ai pas autorisé cette transaction en donnant ma carte de crédit ou mes informations de carte de crédit à ce vendeur ou à une tierce partie. Ma carte de crédit n'a pas été volée et a toujours été en ma possession. / 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.
-> continuez avec 11 / -> proceed with 11
- 5b Plus d'informations / More information Je ne reconnais pas cette transaction et je souhaite obtenir plus d'informations / I do not recognise this transaction and would like to have more information
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
-

6. Annulation d'un abonnement / Subscription cancellation

- 6a Abonnement annulé le / Subscription cancelled on  jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
- 6b Preuve de l'annulation de l'abonnement / Proof of cancellation of subscription J'ai joint une preuve de l'annulation de l'abonnement / I have attached proof of cancellation of the subscription
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
-

7. Autre annulation / Other cancellation

- 7a Annulation de / Cancellation of Voyage / Holiday trip Réservation d'hôtel / Hotel reservation
 Autre / Other _____
en accord avec les conditions générales de ce vendeur / in accordance with the general terms of the merchant
- 7b Le cas échéant : l'offre de voyage a été rendue le / If applicable: the travel package was returned on  jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy
- 7c Preuve d'annulation / Proof of cancellation J'ai joint une preuve d'avoir annulé et rendu l'offre de voyage (le cas échéant) / I have attached proof of cancellation and return of the travel package (if applicable)
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
-

8. Biens/services endommagés ou jamais reçus / Damaged or not received goods/services

- 8a Les biens ou services / The goods or services ne sont pas conformes aux spécifications annoncées / do not comply with the given specifications étaient endommagés lors de la réception / were damaged when received n'ont pas été reçus / were not received
- 8b Copie de la commande / Copy of the order J'ai attaché une copie de la commande ou une description des biens ou services commandés / I have attached a copy of the order or a description of the ordered goods or services
-> continuez avec 11 / -> proceed with 11
-

9. Problèmes avec un distributeur automatique / Problems with ATM

- 9a Pas d'argent reçu / No money received J'ai utilisé ma carte de crédit à un distributeur automatique mais je n'ai pas reçu d'argent / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive any money
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
- 9b Montant reçu insuffisant / Insufficient money received J'ai utilisé ma carte de crédit à un distributeur automatique mais je n'ai pas reçu tout l'argent / I used my credit card at a cash dispenser but did not receive all the money
- 9c Le montant non reçu est / The amount not received was 
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
-

10. La transaction a été traitée de manière incorrecte / Transaction was incorrectly processed

- 10a Le montant n'a pas encore été débité / Amount not yet billed J'ai obtenu un bordereau de carte de crédit de la part du vendeur, mais le montant n'est pas encore apparu sur mon relevé / I was given a credit slip by the retailer, but the amount has not yet appeared on my statement
-> continuez avec 10d / -> proceed with 10d
- 10b Montant débité différent / Different amount billed Le montant débité diffère du montant sur mon bordereau / The amount billed differs from the amount on my sales slip
-> continuez avec 10d / -> proceed with 10d
- 10c Le montant débité a été payé à l'aide d'un autre moyen de paiement / Amount billed was paid using another payment method Le paiement avec ma carte de crédit a échoué, j'ai donc dû payer à l'aide d'un autre moyen de paiement. Néanmoins, ma carte de crédit a été débitée pour cette transaction. / 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.
-> continuez avec 10d / -> proceed with 10d
- 10d Document de la transaction / Transaction document J'ai joint l'original du bordereau de carte de crédit, le reçu ou une preuve de l'utilisation d'un autre moyen de paiement / I attached the original credit slip, the receipt or proof of the alternative payment method
-> continuez avec 11 / -> proceed with 11
- 10e Montant débité plusieurs fois / Amount billed multiple times Je n'ai autorisé qu'une seule transaction auprès de ce vendeur, mais j'ai remarqué que d'autres transactions identiques ont été débitées / I only authorised one transaction at this merchant but noticed more identical transactions being billed
-> continuez avec 12 / -> proceed with 12
-

11. Mesures prises / Actions taken

11a J'ai essayé de résoudre le litige auprès du vendeur le / I have attempted to resolve the dispute with the merchant on

jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

11b Preuve de la prise de contact avec le vendeur / Proof of merchant contact

J'ai joint une preuve de la prise de contact avec le vendeur / I have attached proof of merchant contact

12. Déclaration et signature / Declaration and signature

J'atteste avoir saisi les informations sur ce formulaire de façon honnête, à ma connaissance, et n'avoir omis aucun fait ou circonstance pouvant s'avérer importants pour ING et pour les investigations concernant le litige. Je comprends qu'effectuer une fausse déclaration est interdit par la loi et peut mener à des poursuites judiciaires. / 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 Date / Date

jj-mm-aaaa / dd-mm-yyyy

12b Ville / Town/City

12c Signature du titulaire de carte / Cardholder signature

(applicable uniquement en cas d'envoi du formulaire par courrier postal) / (applicable only when sending the form by classic mail)

12d Signature digitale / Digital signature

(choisissez cette option si la déclaration a été remplie numériquement et que vous nous envoyez le formulaire par e-mail) / (choose this option when the declaration has been filled out digitally and you are sending the form to us by email)

13. Envoi / Sending

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

Par courrier postal: / 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

Avez-vous ajouté tous les documents requis? Sans les documents requis, nous ne serons pas en mesure de traiter votre contestation. / Did you add all required documents? Without the required documents we can't process your dispute.

14. Pour utilisation par ING / For use by ING

14a Commentaires / Comments

14b Numéro de carte de crédit /
Credit card number

ING Bank N.V. a son siège social à Amsterdam (Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam) et est immatriculée au registre du commerce d'Amsterdam sous le numéro 33031431. La banque est enregistrée auprès de la banque centrale néerlandaise (DNB) et de l'autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) dans le registre des établissements de crédit et des établissements financiers. ING Bank N.V. est également supervisée par l'autorité néerlandaise de surveillance pour les consommateurs et les marchés (ACM). Les informations relatives à la surveillance d'ING Bank N.V. peuvent être obtenues auprès de la DNB (www.dnb.nl), de l'AFM (www.afm.nl) ou de la 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).