

ING Corporate Card Handleiding voor de Programmabeheerder

Welkom

U beschikt nu over een creditcardprogramma waarmee u effectief uw bedrijfskosten kunt beheren.

Uitvoering en relatiebeheer

Deze handleiding biedt ondersteuning bij het dagelijks beheer van het programma en het beantwoorden van vragen van kaarthouders. Meer informatie en veelgestelde vragen kunt u vinden op onze website: www.ingwb.com/commercialcards.

Wij zullen er alles aan doen om het ING Corporate Card Programma voor u tot een succes te maken.

De rol van de programmabeheerder

De programmabeheerder vormt het primaire contactpunt van uw onderneming, de kaarthouders van uw onderneming en de klantenservice van ING Corporate Card. Wij adviseren om ten minste twee programmabeheerders aan te stellen zodat er altijd iemand beschikbaar is voor het autoriseren en aanvragen van kaartgerelateerde taken.

De belangrijkste taken zijn onder meer:

- beheren van aanvragen en wijzigingen van kaarthouders
- uitleggen van het ING Corporate Card Programma en de beleidsregels van de onderneming
- beheren van de gespecificeerde parameters voor kaarthouders, bijv. uitgave- en contant geldlimieten, geldopnamemogelijkheden (ATM)
- direct doorgeven van wijzigingen in de gegevens van kaarthouders en de onderneming aan ING via het toepasselijke mutatieformulier
- tijdig doorgeven van wijzigingen in de status van kaarthouders, bijv. beëindiging
- verwerken van wijzigingen in bestedingslimieten en van verzoeken om toegang tot geldopname¹
- distribueren van de algemene voorwaarden van het ING Corporate Card Programma en, waar van toepassing, rapporten en bulletins

Overzicht van de bevoegdheden

U heeft de volgende mogelijkheden:

- verhogen/verlagen van kredietlimieten
- aanvragen en afsluiten van individuele ING Corporate Card-rekeningen
- doorvoeren van adreswijzigingen namens de kaarthouder en de onderneming
- toevoegen en verwijderen van de bevoegdheid om geld op te nemen¹
- indienen van eventuele betwiste transacties namens kaarthouders
- opvragen van overige informatie met betrekking tot de ING Corporate Card-rekeningen van individuele personen
- rapporteren van gestolen of verloren kaarten.

U heeft niet de mogelijkheid om:

- andere kaarten dan uw eigen te activeren
- uw vervanging te autoriseren wanneer u de onderneming verlaat
- een vervangende kaart aan te vragen nadat u melding heeft gemaakt van verlies of diefstal van de kaart.²

Toevoegen van nieuwe kaarten aan een bestaand programma

Als u een nieuwe kaart wilt toevoegen aan een bestaand programma, moet u het bijbehorende [aanmeldingsformulier voor medewerkers](#) invullen. Dit formulier moet worden ondertekend door de programmabeheerder.

Wijziging van programmabeheerder

Wanneer er een andere of aanvullende programmabeheerder wordt aangesteld, moet het desbetreffende [wijzigingsformulier](#) worden ingevuld. Kies 'Modify an existing Corporate Card Program' (Een bestaand Corporate Card-programma wijzigen). Deze formulieren moeten worden ondertekend door de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de onderneming.

¹ Het maximaal op te nemen bedrag is standaard 50% van de bestedingslimiet van een kaart.

² Om de transacties op een rekening te kunnen beoordelen moet het Customer Service Team eerst spreken met de kaarthouder. Daarom vragen wij de kaarthouder direct te bellen om het verlies van de kaart te melden, zodat wij de laatste transacties kunnen nalopen en eventuele fraude of betwistbare transacties zo snel mogelijk kunnen ontdekken.

Wijziging kaarthouderlimiet

U kunt de bestedingslimiet van de kaarthouder wijzigen aan de hand van het [online formulier](#). Selecteer "Modify an existing Corporate Card" (Een bestaande Corporate Card wijzigen) en vul de gevraagde informatie in. Als u gebruikmaakt van SDRAM, kunt u dit zelf in SDRAM doen.

Fraudepreventie

ING doet er alles aan om fraude te voorkomen. Wanneer kaarthouders, de onderneming en ING zich gezamenlijk inzetten voor fraudepreventie, kunnen de risico's aanzienlijk worden teruggebracht.

ING houdt continu alle activiteit op de kaart bij en kan de kaarthouder vragen om recente uitgaven te controleren en te bevestigen als wij eventuele verdachte transacties op de rekening aantreffen.

Hoe kunnen kaarthouders bijdragen aan het verminderen van het risico van fraude?

De volgende richtlijnen helpen de kaarthouders van uw onderneming om frauduleus gebruik van hun kaart te voorkomen.

Kaarthouders moeten:

- de nieuwe kaart direct ondertekenen met een blauwe ballpoint
- de kaart op een veilige plaats bewaren
- controleren of de kaart die zij terugkrijgen na het verrichten van een transactie hun eigen kaart is
- de pincode bij betaalautomaten veilig invoeren.

Kaarthouders mogen niet:

- de kaart onbeheerd achterlaten
- de pincode ergens opschrijven of aan anderen bekendmaken.

Sms-beveiligings- waarschuwingen

ING maakt gebruik van sms-beveiligingswaarschuwingen om misbruik van de kaart van de kaarthouder zo veel mogelijk te beperken. Als er een verdachte aankoop wordt geconstateerd, kan ING de kaarthouder onmiddellijk waarschuwen via een sms-bericht waarin wordt gevraagd de transactie te bevestigen.

Meer informatie over de veiligheid van de Corporate Card kunt u vinden op www.ingwb.com/cardsecurity.

Klantenservice

Het ING Corporate Card Customer Service Team is gevestigd in Nederland en biedt volledige klantenondersteuning. Het team is gespecialiseerd in het oplossen van alle vragen van kaarthouders.

U kunt het Customer Service Team bereiken op: +31 (0)10 428 95 81

E-mail: commercialcard@ing.com (voor alle operationele vragen en vragen van kaarthouders).

Bereikbaarheid:

7 dagen per week, 24 uur per dag (alleen Engels en Nederlands; Frans en Duits: maandag-zaterdag tot 22.00 uur en op zondag tot 17.30 uur).

Overeenkomstig onze strikte veiligheidsprocedures verifieert ons Customer Service Team altijd eerst de persoonsgegevens van de beller teneinde de veiligheid van onze klantgegevens te waarborgen.

Kaarthouders en programmabeheerders krijgen eerst een aantal beveiligingsvragen voorgelegd voordat wordt ingegaan op de specifieke vragen.

support.corporate.card@ing.nl (voor het indienen van aanvraag- en wijzigingsformulieren)

Er wordt geen informatie aan derden bekendgemaakt, tenzij voorafgaand toestemming is gegeven door de kaarthouder of de programmabeheerder.

Als extra beveiligingsmaatregel worden er geen ING Corporate Card-rekeningnummers verstrekt over de telefoon, ook als alle beveiligingsvragen juist zijn beantwoord.

Wij verzoeken u uw kaarthouders erop te wijzen dat zij bij bepaalde transacties mogelijk beveiligingsvragen krijgen voorgelegd (bijv. naam en adres). Alle kaarthouders moeten daarom in staat zijn het in ons dossier vermelde adres te noemen.

Verloren en gestolen kaarten

Kaarthouders moeten direct +31 (0)10 428 95 81 bellen zodra zij vermoeden dat zij hun kaart hebben verloren of dat deze is gestolen. Verloren en gestolen kaarten kunnen 24 uur per dag worden gemeld. Wanneer een kaart als gestolen of verloren wordt opgegeven, vragen wij om de volgende gegevens:

- het moment waarop de kaart is gestolen/verloren
- de plek waar de kaart is gestolen/verloren
- bevestiging van de laatste geldige transactie met de kaart.

Wij zullen de ING Corporate Card-rekening vervolgens sluiten en alle kaartgegevens overzetten naar een nieuw nummer. De kaarthouder ontvangt binnen 7-10 werkdagen een nieuwe kaart.

Wijzigingen

Alle onderhoudswijzigingen in de gegevens van de kaarthouder moeten worden verwerkt via het desbetreffende [mutatieformulier](#).

Verhoging kredietlimiet in noodgevallen

Wanneer u in geval van nood een verhoging van de kredietlimiet wilt aanvragen, kunt u direct contact opnemen met het Customer Service Team: +31 (0)10 428 95 81.

De ING Commercial Card-portal

Wanneer een creditcardaanvraag is verwerkt, wordt een registratie-e-mail verzonden. Deze e-mail bevat de gebruikersnaam voor de ING Commercial Card portal. Ook wordt een afzonderlijke e-mail met een tijdelijk wachtwoord verzonden. Het is mogelijk dat de kaarthouder deze e-mails ontvangt voordat hij de creditcard heeft ontvangen. Ga naar de inlogpagina op www.ingcommercialcard.com en zorg ervoor dat u altijd pop-ups toestaat op deze website.

ING Commercial Card-app

Voor kaarthouders is er een Commercial Card-app beschikbaar waarmee zij hun kaarttransacties kunnen inzien. Instructies voor het installeren van de app zijn te vinden op www.ingwb.com/commercialcardapp.

Rapportage van Smart Data

Voor relaties met uitgebreide rapportagebehoeften biedt ING Smart Data Reporting. Neem voor meer informatie en informatie over de kosten van SmartData contact op met uw relatiebeheerder.

Afschriften

Er bestaat een verschil tussen de afschriften voor het Individual Pay-programma en het Corporate Pay-programma.

Hieronder vindt u een uitleg van wat u voor elk afzonderlijk product krijgt toegestuurd.

1. Corporate Pay-programma

Bij dit product is de onderneming verantwoordelijk voor het betalen van het saldo. In het onderstaande vindt u een uitleg van welke afschriften worden verstuurd aan de onderneming en de kaarthouder.

1a. Afschriften kaarthouder

Het afschrift bevat een overzicht van de transacties voor alle aankopen, aangevuld met de wisselkoersen voor alle transacties die hebben plaatsgevonden in een andere valuta dan de betalingsvaluta van het ING Corporate Card Programma.

Op verzoek kunnen kopieën van afschriften worden verstrekt. Voor elke kopie wordt een vergoeding in rekening gebracht. (Afschriften kunnen tevens worden gedownload op www.ingcommercialcard.com. Voor deze service worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.)

1b. Afschriften onderneming

Elke maand wordt er een verzamelafschrift op bedrijfsniveau gegenereerd. Op dit afschrift staan de uitgaven van alle kaarthouders vermeld.

Het afschrift van de verzamelrekening is de factuur van ING aan de onderneming. Het totale eindsaldo dient uiterlijk volledig te zijn voldaan op de overeengekomen uiterste betaaldatum.

Indien de betaling niet op de vervaldatum is ontvangen, wordt een boete wegens te late betaling in rekening gebracht op uw ING Corporate Card-rekening. Te late betaling kan tevens leiden tot tijdelijke of permanente blokkering van de ING Corporate Card-rekeningen van de kaarthouders.

2. Individual Pay-programma

Het Individual Pay-programma functioneert anders dan het Corporate Pay-programma. Bij dit product zijn de kaarthouders zelf verantwoordelijk voor het betalen van het saldo. Onderstaand vindt u een uitleg van welke afschriften worden verstuurd aan de onderneming en wat er gebeurt als de kaarthouder het uitstaande saldo niet betaalt.

Indien de kaarthouder niet betaalt op basis van incasso, maar door overboeking, is het van belang dat het bedrag wordt overgemaakt naar het juiste rekeningnummer.

2a. Afschriften kaarthouder

Elke kaarthouder ontvangt zijn eigen online afschrift en dient zelf alle gedurende de maand opgelopen uitgaven te voldoen.

2b. Betalingsrekening onderneming

Aan kaarthouders worden de maandelijkse uitgaven direct in rekening gebracht. In het geval de betaling drie keer achtereen niet wordt voldaan, wordt het achterstallige bedrag overgezet naar de betalingsrekening van de onderneming. Het saldo op deze betalingsrekening wordt rechtstreeks door de onderneming voldaan.

De onderneming krijgt een afschrift toegestuurd waarop de bedragen van kaarthouders vermeld staan die zijn overgezet naar de betalingsrekening van de onderneming en die derhalve door de onderneming moeten worden voldaan.

2c. Afschriften onderneming

Elke maand wordt een 'bedrijfsafschrift' opgesteld. Dit afschrift is een overzicht van alle uitgaven van kaarthouders gedurende de maandelijkse afschriftperiode (betalingscyclus). Dit is geen factuur en er is geen betaling vereist. Dit afschrift dient uitsluitend ter informatie.

Wat gebeurt er als een kaarthouder zijn of haar uitstaande saldo niet betaalt?

Een kaarthouder doorloopt onze standaard betaaloverschrijdings- of invorderingsprocedure. Deze procedure is als volgt:

De kaarthouder is één maand achter met betalen:

De kaarthouder ontvangt een brief met de melding dat er achterstallig saldo is, met vermelding van het betreffende bedrag.

De kaarthouder is twee maanden achter met betalen:

De rekening wordt geblokkeerd en de kaart kan niet meer worden gebruikt. De kaarthouder ontvangt een brief met de melding dat er nu reeds twee maanden achterstallig saldo is, met vermelding van het totaalbedrag.

De onderneming ontvangt in dit stadium ook een brief met een melding dat de kaarthouder zijn achterstallige saldo niet heeft voldaan.

De kaarthouder is drie maanden achter met betalen:

De kaarthouder ontvangt een brief met de melding dat de kaart is geblokkeerd en dat het saldo rechtstreeks door de onderneming wordt vereffend. De kaarthouder wordt tevens geadviseerd contact op te nemen met de programmabeheerder.

Tegelijkertijd ontvangt de onderneming een brief met de melding dat de kaarthouder niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan en dat ING het uitstaande bedrag rechtstreeks per incasso zal innen bij de onderneming.

De onderneming ontvangt tevens een afschrift waarop het te innen bedrag wordt gespecificeerd en op welke kaarthouder(s) dit bedrag betrekking heeft. De incasso van het bedrag vindt 10 dagen na de afschriftdatum plaats.

Daarnaast wordt de kaarthouder van de ING Corporate Card gekoppeld aan de betalingsrekening van de onderneming. Als gevolg daarvan worden alle eventuele nog volgende transacties direct doorgezet naar deze rekening.

Nadat het saldo is vereffend en na goedkeuring en uitdrukkelijk verzoek van de programmabeheerder wordt de rekening weer ontkoppeld van de betalingsrekening van de onderneming en wordt de kaart gedeblokkeerd. Vanaf dit moment is de kaarthouder weer verantwoordelijk voor het betalen van het saldo van zijn rekening, met inachtneming van de betalingsvoorwaarden.

De programmabeheerder kan contact opnemen met Corporate Card Collections op: + 31 (0)58 234 00 67. Dit team is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 17.00 uur.

Betwiste transacties

Indien u een transactie wilt betwisten bij het Customer Service Team, kan het nodig zijn dat u schriftelijke gegevens met betrekking tot de transactie indient, zodat er een onderzoek kan plaatsvinden overeenkomstig de voorschriften van MasterCard.

In de praktijk betekent dit dat, hoewel wij omvangrijke procedures hebben ingesteld om klanten te helpen specifieke transactiegeschillen op te lossen, wij daarnaast gehouden zijn aan een bij wet beperkte hoeveelheid tijd die wij aan dergelijke ondersteuning mogen besteden. Het is daarom van groot belang dat u ons binnen 30 dagen na de afschriftdatum informeert over betwiste transacties op uw afschrift.

Alle betwiste transacties op uw rekening moeten direct worden voorgelegd aan de verkoper. Indien u de kwestie niet kunt oplossen, moet u als kaarthouder een speciaal formulier invullen en naar ING opsturen. Het formulier en informatie over de procedure zijn te vinden op: www.ingcb.com/cardsecurity.

Geweigerde kaarten

Neem direct contact op met het Customer Service Team in het geval een kaart wordt geweigerd. Het kan zijn dat kaarthouders van u als programmabeheerder verwachten dat u namens hen belt. Wij adviseren u met klem ALLE kaarthouders te vragen of zij direct zelf het Customer Service Team bellen op het moment dat hun kaart wordt geweigerd.

Er zijn meerdere redenen waarom een kaart kan worden geweigerd. Voorbeelden hiervan zijn onder meer:

- De kaarthouder heeft zijn kredietlimiet bereikt of de onderneming heeft het toegewezen kredietlimiet bereikt. Als dat het geval is, moet de programmabeheerder contact opnemen met het Customer Service Team. (NB: Het verlenen aanvullend krediet aan de onderneming als geheel kan een extra risicobeoordeling vereisen, hetgeen extra tijd kost.)
- Een kaarthouder heeft het maximaal per dag toegestane aantal transacties overschreden. Deze beveiligingsinstelling kan worden gereset na identificatie. Vraag de kaarthouder om contact op te nemen met het Customer Service Team.

Betalingen verrichten

Hieronder vindt u alle details over betalen door middel van overschrijving.

Onderneming en kaarthouder

- Het verschuldigde bedrag en de vervaldatum zijn terug te vinden op het online afschrift. Om het afschrift te bekijken ga naar de ING Commercial Card-portal (www.ingcommercialcard.com).
- Zorg ervoor dat het volledige bedrag tijdig wordt betaald. Het bedrag op het afschrift moet uiterlijk op de vervaldatum op de rekening van ING zijn gestort.
- Het betalingskenmerk is het 11-cijferige accountnummer. U vindt het rekeningnummer in de rechter bovenhoek van het afschrift.

Betalingsgegevens voor EUR-rekeningen in het SEPA-gebied:

IBAN: NL47INGB0667841555
SWIFT/BIC: INGBNL2A

Betalingsgegevens voor GBP-rekeningen in het Verenigd Koninkrijk:

Rekeningnummer: 20370111
Bankcode: 238859 (verplicht in het VK voor bankoverschrijvingen)
IBAN: GB74INGB23885920370111
SWIFT/BIC: INGBGB22

Betalingsgegevens voor CHF-rekeningen in Zwitserland:

IBAN: CH1908387000001080479
SWIFT/BIC: BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.
ING Commercial Cards
Bijlmerplein 888
1102 MG Amsterdam-Zuidoost
Nederland

Ga voor meer informatie

naar ingwb.com/commercialcards of neem contact op met het ING Corporate Card Service Team op +31 (0)10 428 95 81, 7 dagen per week, 24 uur per dag

Voor uw gemak hebben wij hieronder de plaatselijke telefoonnummers opgenomen waarop u de helpdesk van Corporate Card kunt bereiken.

België	+32 25 882 111
Duitsland	+49 69 967 59 168
Frankrijk	+33 52 457 72 12
Hongarije	+36 800 214 02
Ierland	+35 31 437 26 16
Italië	+39 05 109 20 261
Luxemburg	+35 22 020 42 56
Nederland	+31 10 428 95 81
Oostenrijk	+43 13 439 294
Slowakije	+42 12 336 63 321
Spanje	+34 90 289 89 56
Verenigd Koninkrijk	+44 20 704 80 320
Zwitserland	+41 44 501 51 43
Overige landen	+31 10 428 95 81

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), de AFM (www.afm.nl) of de ACM (www.acm.nl).

Onder 'de ING' of 'de bank' wordt in deze publicatie verstaan: ING Bank N.V.
