

ING Corporate Card Leitfaden für Programmadministratoren

Herzlich willkommen

Sie verfügen nun über ein Kartenprogramm, das Ihnen dabei helfen wird, geschäftsbezogene Ausgaben effektiv zu verwalten.

Implementierung & Kundenmanagement

Dieser Leitfaden wird Sie bei der täglichen Verwaltung des Programms unterstützen und Ihnen dabei helfen, die Fragen der Karteninhaber zu beantworten. Weitere Informationen sowie FAQs finden Sie auch auf unserer Webseite www.ingwb.com/commercialcards.

Wir freuen uns darauf, Ihr neues ING-Corporate-Card-Programm zu einem Erfolg zu machen.

Die Rolle des Programmadministrators

Der Programmadministrator fungiert als primärer Ansprechpartner für Ihr Unternehmen, die Karteninhaber Ihres Unternehmens und den für ING Corporate Cards zuständigen Kundendienst. Wir empfehlen, mindestens zwei Programmadministratoren zu ernennen, so dass stets eine Person zur Verfügung steht, die kartenbezogene Aufgaben anfordern und autorisieren kann.

Die wesentlichen Aufgaben umfassen:

- Verwaltung der Anträge und Änderungen der Karteninhaber
- Erläuterung des ING-Corporate-Card-Programms und der Unternehmensrichtlinien
- Verwaltung bestimmter Parameter der Karteninhaber, z. B. Ausgaben- & Bargeld-Limits, Bargeld- (ATM-) Zugang
- Direkte Übermittlung von Änderungen in Bezug auf den Karteninhaber oder Unternehmensinformationen an ING mittels des entsprechenden Änderungsformulars
- Zeitnahe Kommunikation von Änderungen hinsichtlich des Status von Karteninhabern, z. B. Kündigung
- Bearbeitung von Anfragen hinsichtlich Änderungen des Ausgabenlimits und des Bargeld-Zugangs¹
- Je nach Bedarf Weiterleitung der Geschäftsbedingungen des ING-Corporate-Card-Programms sowie von Berichten und Bekanntmachungen

Überblick über die Befugnisse

Sie können:

- Kreditlimits erhöhen / reduzieren
- einzelne ING-Corporate-Card-Konten beantragen und schließen
- Adressen im Auftrag des Karteninhabers und des Unternehmens ändern
- Berechtigungen für Geldabhebungen hinzufügen oder entfernen¹
- eine Streitbeilegung im Auftrag eines Karteninhabers beantragen
- sonstige Informationen zu einem bestimmten ING-Corporate-Card-Konto einholen
- eine Karte als verloren oder gestohlen melden.

Sie können nicht:

- eine Karte aktivieren, die nicht Ihnen gehört
- Ihren Nachfolger autorisieren, wenn Sie das Unternehmen verlassen
- eine Ersatzkarte beantragen, nachdem Sie die Karte als verloren oder gestohlen gemeldet haben.²

Hinzufügen neuer Karten zu einem bestehenden Programm

Wenn Sie einem bestehenden Programm eine neue Karte hinzufügen möchten, füllen Sie bitte das entsprechende [Mitarbeiter-Antragsformular aus](#). Dieses Formular muss von dem Programmadministrator unterzeichnet werden.

¹ Sie können standardmäßig maximal 50 % des Ausgabenlimits Ihrer Karte abheben.

² Um die Transaktionen auf dem Konto überprüfen zu können, muss unser Kundendienstteam mit dem Karteninhaber sprechen. Daher bitten wir den Karteninhaber, uns anzurufen, um die Karte als gestohlen zu melden, sodass wir die entsprechenden Transaktionen überprüfen können, um einen etwaigen Betrug oder strittige Transaktionen so schnell wie möglich zu ermitteln.

Änderung des Programmadministrators

Wenn sich der Programmadministrator ändert oder ein weiterer Programmadministrator ernannt wird, füllen Sie bitte das entsprechende **Änderungsformular** aus. Wählen Sie „Modify an existing Corporate Card Program“ (Änderung eines bestehenden Corporate-Card-Programms) aus. Das Formular muss von dem bzw. den gesetzlichen Vertreter(n) des Unternehmens unterzeichnet werden.

Änderung des Limits des Karteninhabers

Sie können das Limit eines Karteninhabers ändern, indem Sie zu den **Online-Formularen** gehen, „Modify an existing Corporate Card“ (Änderung einer bestehenden Corporate Card) auswählen und die erforderlichen Informationen eingeben.
Wenn Sie SDRAM verwenden, können Sie dies direkt in SDRAM vornehmen.

Betrugsprävention

ING hat sich dazu verpflichtet, Betrug vorzubeugen. Wenn Karteninhaber, das Unternehmen und ING gemeinsam auf das Ziel hinarbeiten, Betrug vorzubeugen, werden die Risiken in bedeutendem Maße reduziert.

ING überwacht permanent alle Aktivitäten auf der Karte und kann den Karteninhaber kontaktieren, um die Einzelheiten zu den jüngsten Ausgaben zu überprüfen und zu bestätigen, wenn wir verdächtige Transaktionen auf dem Konto bemerken.

Wie können die Karteninhaber dabei helfen, das Betrugsrisiko zu reduzieren?

Die folgenden Richtlinien werden den Karteninhabern Ihres Unternehmens dabei helfen, einer betrügerischen Verwendung ihrer Karte vorzubeugen.

Die Karteninhaber müssen:

- die neue Karte unverzüglich mit einem Kugelschreiber unterschreiben
- die Karte an einem sicheren Ort aufbewahren
- sicherstellen, dass die Karte, die ihnen zurückgegeben wird, nachdem sie eine Transaktion durchgeführt haben, ihre eigene ist
- die PIN an Eingabegeräten auf sichere Weise eingeben.

Die Karteninhaber dürfen nicht:

- die Karte unbeaufsichtigt lassen
- die PIN-Nummer notieren oder sie irgendeiner Person mitteilen

SMS Security Alerts

ING versendet bei Bedarf SMS-Sicherheitswarnungen, um die missbräuchliche Verwendung der Karte des Karteninhabers zu verhindern. Wann immer ein potenziell verdächtiger Einkauf mit einer Karte festgestellt wird, kann ING den Karteninhaber unverzüglich mittels einer Textnachricht informieren, um eine Transaktion zu bestätigen.

Weitere Informationen zur Sicherheit der Corporate Card finden Sie unter www.ingwb.com/cardsecurity.

Kundendienst

Das für ING Corporate Cards zuständige Kundendienstteam, das in den Niederlanden ansässig ist, bietet einen umfassenden Kundenservice. Diese Abteilung verfügt über ein spezialisiertes Team, das die Anfragen der Karteninhaber gerne entgegennimmt.

Telefonnummer des Kundendienstteams: +31 (0)10 428 95 81

E-Mail: commercialcard@ing.com (für alle operativen Fragen sowie Fragen von Karteninhabern)

Öffnungszeiten:

Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag (nur in Englisch und Niederländisch. Französisch und Deutsch: Montag-Samstag bis 22:00 Uhr, Sonntag bis 17:30).

Um die Sicherheit unserer Kundeninformationen zu gewährleisten, wird unser Kundendienstteam die personenbezogenen Daten eines jeden Anrufers im Einklang mit unseren strengen Sicherheitsverfahren verifizieren.

Den Karteninhabern und Programmadministratoren werden Sicherheitsfragen gestellt, bevor ihre Anfragen bearbeitet werden.

support.corporate.card@ing.nl (zum Einsenden von Antrags- und Änderungsformularen)

Ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Karteninhabers oder des Programmadministrators werden keine Informationen an Dritte weitergegeben.

Als Sicherheitsmaßnahme werden keine Kontonummern von ING Corporate Cards über das Telefon weitergegeben, auch wenn alle Sicherheitsprüfungen erfolgreich durchlaufen wurden.

Bitte informieren Sie Ihre Karteninhaber darüber, dass Ihnen bei bestimmten Transaktionen Sicherheitsfragen gestellt werden können (z. B. Name & Adresse). Alle Kontoinhaber müssen in der Lage sein, die archivierte Adresse zu nennen.

Verlorene und gestohlene Karten

Wenn ein Karteninhaber vermutet, dass seine Karte verloren gegangen ist oder gestohlen wurde, muss er uns unverzüglich unter der Nummer +31 (0)10 428 95 81 anrufen. Verlorene oder gestohlene Karten können 24 Stunden am Tag gemeldet werden. Wenn eine Karte als verloren oder gestohlen gemeldet wird, benötigen wir die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt, zu dem die Karte verloren gegangen ist / gestohlen wurde
- Ort, an dem die Karte verloren gegangen ist / gestohlen wurde
- Bestätigung der letzten gültigen Transaktion mit der Karte.

Anschließend werden wir das ING-Corporate-Card-Konto sperren und alle Karteninformationen auf eine neue Kartennummer übertragen. Der Karteninhaber wird innerhalb von 7-10 Arbeitstagen eine neue Karte erhalten.

Änderungen

Alle Änderungen der Informationen von Karteninhabern müssen unter Verwendung des jeweiligen [Änderungsformulars](#) bearbeitet werden.

Kreditlimiterhöhung im Notfall

Im Falle einer Kreditlimiterhöhung im Notfall rufen Sie bitte direkt das Kundendienstteam an: +31 (0)10 428 95 81.

Das ING Commercial Card Portal

Jedes Mal, wenn eine Kreditkartenanfrage bearbeitet wird, wird Ihnen eine Registrierungs-E-Mail zugesendet. Diese E-Mail enthält Ihren Benutzernamen für das ING Commercial Card Portal. Sie erhalten eine separate E-Mail mit einem temporären Passwort. Bitte beachten Sie, dass Sie diese E-Mails erhalten können, bevor Sie Ihre tatsächliche Kreditkarte erhalten haben.

Gehen Sie auf die Anmeldeseite unter www.ingcommercialcard.com, und stellen Sie bitte sicher, dass Sie Popups, die mit dieser Webseite im Zusammenhang stehen, immer zulassen.

ING Commercial Card App

Den Karteninhabern steht eine ING Commercial Card App zur Verfügung, über die sie Ihre Kartentransaktionen einsehen können. Eine Anleitung für die Installation der App finden Sie unter www.ingwb.com/commercialcardapp.

Smart Data Reporting

ING bietet Kunden mit hohen Anforderungen an die Berichterstattung ING Smart Data Reporting an. Wenn Sie weitere Informationen zu den Kosten von SmartData benötigen, kontaktieren Sie bitte Ihren Kundenbetreuer.

Kontoauszüge

Es gibt Unterschiede zwischen den Kontoauszügen für ein Programm mit Privatfakturierung und denjenigen für ein Programm mit Firmenfakturierung.

Im Folgenden wird erläutert, was für jedes Produkt versendet wird.

1. Firmenfakturierung

Bei diesem Produkt ist das Unternehmen dafür verantwortlich, den Saldo auszugleichen. Im Folgenden wird erklärt, welche Kontoauszüge dem Unternehmen und welche dem Karteninhaber zugesendet werden.

1a. Karteninhaberauszüge

Der Kontoauszug beinhaltet eine Liste der Transaktionen für alle Käufe, inklusive der Wechselkurse für Transaktionen, die in einer anderen Währung als der Abrechnungswährung des ING-Corporate-Card-Programms vorgenommen wurden.

Auf der Rückseite des Kontoauszugs sind nützliche Informationen und Telefonnummern zu finden.

Auf Anfrage können Kopien der Kontoauszüge bereitgestellt werden. Für jede Kopie eines Kontoauszugs wird eine Gebühr in Rechnung gestellt. (Kontoauszüge können unter www.ingcommercialcard.com heruntergeladen werden. Für diesen Service fällt keine zusätzliche Gebühr an.)

1b. Unternehmensauszüge

Jeden Monat wird ein Sammelkontoauszug im ING Commercial Card Portal erstellt, wo er Ihnen online zur Verfügung steht. In diesem Kontoauszug sind alle Ausgaben der Karteninhaber zusammengefasst.

Der Sammelkontoauszug stellt die Rechnung von ING an das Unternehmen dar. Der gesamte Endsaldo muss bis zum vertraglich festgelegten Fälligkeitsdatum vollständig ausgeglichen werden.

Wenn die Zahlung bis zum Fälligkeitsdatum nicht eingegangen ist, wird eine Strafgebühr auf dem ING-Corporate-Card-Konto verbucht. Eine verspätete Zahlung kann auch zu einer vorübergehenden oder dauerhaften Sperrung der ING-Corporate-Card-Konten eines Karteninhabers führen.

2. Privatfakturierung

Ein Programm mit Privatfakturierung unterscheidet sich von einem Programm mit Firmenfakturierung. Bei diesem Produkt sind die Karteninhaber selbst dafür verantwortlich, den Saldo auszugleichen. Im Folgenden wird erklärt, welche Kontoauszüge dem Unternehmen zugesendet werden und was passiert, wenn der Kontoinhaber seinen Saldo nicht ausgleicht.

Wenn der Karteninhaber nicht per Bankeinzug, sondern per Überweisung zahlt, ist es wichtig, dass der Betrag auf das richtige Bankkonto überwiesen wird. Jedes Land hat eine andere Bankkontonummer. Alle diesbezüglichen Informationen sind auf der Rückseite dieses Leitfadens zu finden.

2a. Karteninhaberauszüge

Jeder Karteninhaber erhält seinen eigenen Kontoauszug, und alle während des Monats getätigten Ausgaben werden ihm direkt in Rechnung gestellt.

2b. Buchungskonto des Unternehmens

Den Karteninhabern werden ihre monatlichen Ausgaben direkt in Rechnung gestellt. Nach drei aufeinanderfolgenden fehlgeschlagenen Zahlungen wird der überfällige Betrag auf das Buchungskonto des Unternehmens überwiesen. Das Buchungskonto des Unternehmens wird direkt von dem Unternehmen ausgeglichen.

Dem Unternehmen wird ein Kontoauszug zugesendet, auf dem angeführt ist, welche Beträge für welche(n) Karteninhaber auf das Buchungskonto des Unternehmens überwiesen wurden und zur Zahlung durch das Unternehmen fällig sind.

2c. Unternehmensauszüge

Jeden Monat wird ein „Unternehmensauszug“ ausgestellt. In diesem Kontoauszug sind alle Ausgaben der Karteninhaber während des monatlichen Abrechnungszeitraums (Rechnungslegungszeitraums) aufgelistet. Dies ist keine Rechnung und erfordert keine Zahlung. Dieser Kontoauszug dient lediglich Informationszwecken.

Was passiert, wenn ein Karteninhaber den ausstehenden Saldo nicht ausgleicht?

In diesem Fall durchläuft der Karteninhaber unser Standardverfahren für überfällige Abrechnungen oder unser standardmäßiges Inkassoverfahren. Diese Verfahren laufen folgendermaßen ab:

Die Zahlung des Karteninhabers ist seit einem Monat überfällig:
Der Karteninhaber erhält ein Schreiben, in dem er darüber informiert wird, dass der Saldoausgleich überfällig ist, sowie eine Erinnerung an den überfälligen Betrag.

Die Zahlung des Karteninhabers ist seit zwei Monaten überfällig:
Das Konto wird gesperrt, und die Karte kann nicht länger verwendet werden. Der Karteninhaber erhält ein Schreiben, in dem er darüber informiert wird, dass der Saldoausgleich nun seit zwei Monaten überfällig ist, sowie eine Erinnerung an den überfälligen Gesamtbetrag.

Zu diesem Zeitpunkt erhält auch das Unternehmen ein Schreiben, in dem es darüber informiert wird, dass der Karteninhaber den ausstehenden Saldo nicht ausgeglichen hat.

Die Zahlung des Karteninhabers ist seit drei Monaten überfällig:
Der Karteninhaber erhält ein Schreiben, in dem er darüber informiert wird, dass die Karte gesperrt wurde und dass der Saldo direkt vom Unternehmen ausgeglichen wird. Ihm wird auch mitgeteilt, dass er seinen Programmadministrator kontaktieren muss.

Zum gleichen Zeitpunkt erhält das Unternehmen ein Schreiben, in dem es darüber informiert wird, dass der Karteninhaber nicht gezahlt hat und dass ING den ausstehenden Betrag direkt vom Unternehmen per Bankeinzug einziehen wird.

Das Unternehmen erhält ebenfalls einen Kontoauszug, in dem der Betrag, der abgebucht wird, sowie der Karteninhaber, auf den sich dieser Betrag bezieht, angeführt sind. Der fällige Betrag wird 10 Tage nach dem Datum des Kontoauszugs abgebucht.

Darüber hinaus ist die ING Corporate Card des Karteninhabers mit dem Buchungskonto des Unternehmens verknüpft.
Aus diesem Grund werden alle nachfolgenden Transaktionen direkt auf dieses Konto übertragen.

Wenn der Saldo ausgeglichen wurde – und auf ausdrückliche Anfrage und mit der ausdrücklichen Genehmigung des Programmadministrators – wird das Konto von dem Buchungskonto des Unternehmens getrennt und die Karte entsperrt. Ab diesem Zeitpunkt ist der Karteninhaber wieder dafür verantwortlich, den Saldo seines Kontos innerhalb der jeweiligen Zahlungsfrist auszugleichen.

Der Programmadministrator muss Corporate Card Collections unter der Nummer + 31 (0)58 234 00 67 kontaktieren. Das Team steht von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Streitfälle

Wenn dem Kundendienstteam ein Streitfall gemeldet wird, ist es eventuell erforderlich, schriftliche Einzelheiten des Streitfalls einzureichen, um Ihre Anfrage im Einklang mit den MasterCard-Vorschriften zu bearbeiten.

In der Praxis bedeutet dies, dass wir zwar über effiziente Mechanismen verfügen, um unsere Kunden dabei zu unterstützen, bestimmte mit Transaktionen im Zusammenhang stehende Streitfälle beizulegen, doch uns nur ein regulatorisch begrenzter Zeitraum zur Verfügung steht, um eine solche Unterstützung zu bieten. Aus diesem Grund ist es zwingend erforderlich, dass Sie uns innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum Ihres Kontoauszugs darüber informieren, ob es strittige Angaben auf Ihrem Kontoauszug gibt.

Alle Anfragen hinsichtlich strittiger Angaben auf Ihrem Kontoauszug müssen direkt an den Händler gerichtet werden. Wenn Sie nicht in der Lage sind, das Problem zu lösen, muss der Karteninhaber ein spezielles Formular ausfüllen und an ING senden. Das Formular sowie das zu befolgende Verfahren finden Sie unter www.ingcb.com/cardsecurity.

Abgelehnte Karten

Wenn eine Karte abgelehnt wird, rufen Sie bitte unverzüglich das Kundendienstteam an. Als Programmadministrator kann ein Karteninhaber von Ihnen erwarten oder Sie bitten, in seinem Namen beim Kundendienstteam anzurufen. Wir empfehlen dringend, dass Sie ALLE Karteninhaber darum bitten, das Kundendienstteam anzurufen, wenn ihre Karte abgelehnt wurde.

Es gibt viele Gründe, warum eine Karte abgelehnt wird. Hier einige Beispiele:

- Der Karteninhaber hat sein Kreditlimit erreicht, oder das Unternehmen hat das zugewiesene Kreditlimit erreicht. In diesem Fall muss der Programmadministrator das Kundendienstteam kontaktieren. (Bitte beachten Sie, dass die Erweiterung des bestehenden Guthabens für das Unternehmen als Ganzes eine zusätzliche Risikoanalyse beinhalten könnte, die einen zusätzlichen Zeitaufwand bedeutet.)
- Ein Karteninhaber hat die Anzahl an Transaktionen überschritten, die während eines Tages zulässig sind. Dies ist eine Sicherheitseinstellung, die nach einer korrekten Identifizierung neu eingestellt werden kann. Bitten Sie den Karteninhaber, das Kundendienstteam zu kontaktieren.

Vornahme von Zahlungen

Unten finden Sie alle Informationen zur Überweisung von Beträgen.

Unternehmen und Karteninhaber

- Der fällige Betrag sowie das Fälligkeitsdatum sind auf der Abrechnung angegeben. Besuchen Sie das ING Commercial Card Portal (www.ingcommercialcard.com), um den Kontoauszug einzusehen.
- Stellen Sie sicher, dass die Zahlung des vollständigen Betrags fristgerecht erfolgt. Der Betrag auf der Abrechnung muss spätestens bis zum Fälligkeitsdatum auf dem Konto von ING eingegangen sein.
- Die Referenz für die Zahlung ist die 11-stellige Kontonummer. Sie finden die Kontonummer oben rechts auf der Abrechnung.

Zahlungsinformationen für EUR-Konten im SEPA-Raum:

IBAN: NL47INGB0667841555

SWIFT / BIC: INGBNL2A

Zahlungsinformationen für GBP-Konten im Vereinigten Königreich:

Kontonummer: 20370111

Bankleitzahl: 238859 (im Vereinigten Königreich für Überweisungen zwingend erforderlich)

IBAN: GB74INGB23885920370111

SWIFT / BIC: INGBGB22

Zahlungsinformationen für CHF-Konten in der Schweiz:

IBAN: CH1908387000001080479

SWIFT / BIC: BBRUCHGTXXX

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

Wenn Sie weitere Informationen benötigen,

besuchen Sie bitte ingwb.com/commercialcards
oder rufen Sie das für ING Corporate Cards
zuständige Kundendienstteam unter der
Nummer +31 (0)10 428 95 81 an,
Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag.

Hier finden Sie Ihre lokale Nummer, unter der Sie unseren für
Corporate Cards zuständigen Kunden-Helpdesk erreichen können:

Belgien	+32 25 882 111
Deutschland	+49 69 967 59 168
Frankreich	+33 52 457 72 12
Irland	+35 31 43 72 616
Italien	+39 05 109 20 261
Luxemburg	+35 22 020 42 56
Niederlande	+31 10 428 95 81
Österreich	+43 13 439 294
Schweiz	+41 144 501 5143
Slowakische Republik	+42 12 336 633 21
Spanien	+34 90 289 89 56
Ungarn	+36 800 214 02
Vereinigtes Königreich	+44 20 704 80 320
Sonstige Länder	+31 10 428 95 81

ING Bank N.V. hat ihren satzungsmäßigen Sitz in
1102 MG Amsterdam, Bijlmerplein 888, und ist eingetragen
im niederländischen Handelsregister unter der Nummer
33031431. ING Bank N.V. ist bei De Nederlandsche Bank (DNB)
und der niederländischen Finanzaufsichtsbehörde (AFM) im
niederländischen Register der Kredit- und Finanzinstitute
eingetragen. Außerdem unterliegt die ING Bank N.V.
den Regulierungsbestimmungen der niederländischen
Verbraucherschutzbehörde [Autoriteit Consument & Markt
(ACM)]. Auskünfte bezüglich der Aufsicht über die ING Bank N.V.
sind bei der DNB (www.dnb.nl), der AFM (www.afm.nl) oder der
ACM (www.acm.nl) erhältlich.

Unter „(der) ING“ oder „der Bank“ ist in dieser Publikation zu
verstehen: ING Bank N.V.
