

ING Vállalati Kártya Útmutató programfelelősök számára

Üdvözljük

Önöknél jelenleg olyan kártyaprogram működik, amely segít az üzleti tevékenységgel kapcsolatos kiadások hatékony kezelésében.

Működtetés és ügyfélkezelés

Ez az útmutató a program napi adminisztrációjában lesz az Ön segítségére, és segít megválaszolni a kártyatulajdonosok kérdéseit. Weboldalunkon is talál tájékoztatást, valamint GYIK részt: www.ingwb.com/commercialcards.

Már alig várjuk, hogy ING Vállalati Kártya programjukat sikertörténeté formáljuk.

A programfelelős szerepe

A programfelelős tölti be az elsődleges kapcsolattartó szerepét az Ön vállalata, a vállalati kártyatulajdonosok, valamint az ING Vállalati Kártya ügyfélszolgálati csapat között. Azt javasoljuk, hogy legalább két programfelelőst állítsanak munkába, hogy mindig legyen valaki, aki a kártyákkal kapcsolatos feladatokat engedélyezi és megkéri.

A fő feladatok közé a következők tartoznak:

- kezelni a kártyaigényléseket és adatmódosításokat,
- elmagyarázni az ING Vállalati Kártya programot és a vállalati szabályzatokat,
- kezelni a konkrét kártyatulajdonosi paramétereket, például a költési és készpénzlimitet, a készpénzfelvételt (ATM-ből),
- a megfelelő adatváltozási úrlapon közvetlenül az ING-nek elküldeni a kártyatulajdonos vagy a vállalat adataiban beállt bármilyen változást,
- időben közölni a kártyatulajdonos státuszában beálló változásokat, például a kártyatulajdonosság megszűnését,
- feldolgozni a költési limit változását és a készpénzhozzáférési kérelmeket¹,
- eljuttatni az érintetteknek az ING Vállalati Kártya program általános szerződési feltételeit és adott esetben hírleveleit.

Mire terjed ki a hatásköre?

A következőket teheti:

- növelheti/csökkentheti a hitellimitet,
- ING Vállalati Kártyához tartozó egyéni számlát igényelhet vagy zárhat le,
- a kártyatulajdonos és a vállalat nevében címváltoztatást hajthat végre,
- megadhatja vagy visszavonhatja a készpénzfelvételi jogosultságot,¹
- a kártyatulajdonos nevében vitás ügy rendezését kérelmezheti,
- adott személy ING Vállalati Kártya számlájával kapcsolatban bekérhet bármilyen további adatot,
- bejelentheti a kártya elvesztését vagy ellopását.

A következőket nem teheti:

- a sajátján kívül más kártyát nem aktiválhat,
- nem hagyhatja jóvá utódja kinevezését, ha elmegy a vállalattól,
- nem igényelhet cserekártyát, ha már bejelentette a kártya elvesztését vagy ellopását.²

Új kártya hozzáadása a meglévő programhoz

Amennyiben új kártyát kíván hozzáadni a meglévő programhoz, kérjük, töltsse ki a megfelelő [munkavállalói igénylőlapot](#). Ezt a nyomtatványt a programfelelősnek kell aláírnia.

Programfelelős változása

Kérjük, amikor változik vagy bővül a programfelelősök köre, használja a megfelelő [változásbejelentő lapot](#). Válassza ki a következőt: „Modify an existing Corporate Card Program” (Meglévő Vállalati Kártya program módosítása). A nyomtatványt a vállalat jogi képviselőjének (képviselőinek) kell aláírni.

¹ A készpénzhozzáférés alapesetben legfeljebb a kártya költési limitjének 50%-a.

² A számlát érintő tranzakciók megítéléséhez az ügyfélszolgálati csapatnak beszélnie kell a kártyatulajdonossal. Ezért arra kérjük a kártyatulajdonost, hogy telefonon jelezze, ha kártyáját elvesztette, hogy elvégezhesük a tranzakciók megfelelő felülvizsgálatát annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megtaláljuk a csalárd vagy vitatott ügyleteket.

Kártyatulajdonos limitjének módosítása

A kártyatulajdonos limitjét **online nyomtatvány** felhasználásával változtathatja meg, ehhez válassza a „Modify an existing Corporate Card” (Meglévő vállalati kártya módosítása) űrlapot, és töltsze ki a kért mezőket.
Ha Ön SDRAM-ot használ, SDRAM-ban saját maga is elvégezheti ezt.

Csalás megelőzése

Az ING elkötelezett a csalás megelőzése mellett. Jelentősen csökken a kockázat, ha a kártyatulajdonosok, a vállalat és az ING közösen cselekednek a csalás megelőzése mint cél érdekében.

Az ING folyamatosan ellenőrizz minden kártyákon átfutó tevékenységet, és felveheti a kapcsolatot a kártyatulajdonossal a közelmúltbeli költési adatok ellenőrzése és megerősítése céljából, ha a számlán bármilyen gyanús tranzakciót észlelünk.

Hogyan csökkenthetik a kártyatulajdonosok a csalás kockázatát?

A következő iránymutatás segít a vállalati kártyatulajdonosoknak kártyáik csalárd használatának megakadályozásában.

A kártyatulajdonos köteles:

- golyóstollal azonnal aláírni új kártyáját,
- biztonságos helyen tartani a kártyáját,
- meggyőződni róla, hogy a tranzakció lebonyolítása után visszakapott kártya a sajátja,
- biztonságosan megadni a terminálnál a PIN-kódját.

A kártyatulajdonosnak tilos:

- őrizetlenül hagyni a kártyáját,
- leírni a PIN-kódját, vagy bárkivel megosztani.

Biztonsági figyelmeztetések SMS-ben

Az ING SMS-ben küldött biztonsági figyelmeztetést is kínál, hogy segítse a kártyatulajdonos kártyájával való visszaélés megakadályozását. Minden olyan esetben, amikor potenciálisan gyanús vásárlást észlelünk egy kártyával kapcsolatban, az ING szöveges üzenetben azonnal értesíteni tudja a kártyatulajdonost és kérheti a tranzakció megerősítését.

A Vállalati Kártya biztonságáról további tájékoztatást talál itt: www.ingwb.com/cardsecurity.

Ügyfélszolgálat

A hollandiai székhelyű ING Vállalati Kártya ügyfélszolgálati csapat teljes ügyfélszolgálati támogatást nyújt. Ez a részleg az Önhöz tartozó kártyatulajdonosok kéréseinek megválaszolása iránt elhivatott, specializált csoport.

Ügyfélszolgálati csapat telefonszáma: +31 (0)10 428 95 81

E-mail: commercialcard@ing.com (minden üzemeltetési kérdéssel és a kártyatulajdonosok kérdéseivel is ide fordulhat)

Munkaidő:

a hét bármely napján, a nap 24 órájában. (csak angol és holland nyelven. Francia és német nyelven hétfőtől szombatig 22:00 óráig, vasárnap 17:30-ig.)

Az ügyféladatok védelmének biztosítása érdekében ügyfélszolgálati csapatunk szigorú biztonsági eljárásainknak megfelelően ellenőrzi minden hívó személyes adatait.

Mielőtt bármilyen kéréssel foglalkoznának, a kártyatulajdonosoknak és a programfelelősnek biztonsági kérdéseket tesznek fel.

support.corporate.card@ing.nl (igénylő- és változásbejelentő lapok beküldése esetén)

Harmadik félnek nem adunk ki adatot a kártyatulajdonos vagy a programfelelős előzetes, írásos felhatalmazása nélkül.

Biztonsági óvintézkedésként ING Vállalati Kártyához tartozó account numbereket nem adunk meg telefonon még abban az esetben sem, ha minden biztonsági ellenőrzés rendben volt.

Kérjük, tájékoztassa a kártyatulajdonosokat, hogy bizonyos tranzakcióknál feltehetnek nekik biztonsági kérdéseket (pl. a nevükre vagy címükre vonatkozóan). Ezért minden kártyatulajdonosnak meg kell tudnia mondani az adatai közt rögzített címet.

Elveszett és ellopott kártyák

A kártyatulajdonos köteles azonnal felhívni bennünket a +31 (0)10 428 95 81 számon, ha azt gyanítja, hogy kártyája elveszett vagy kártyáját ellopták. Elvesztéssel és lopással kapcsolatos hívásokat a nap 24 órájában fogadunk. Elveszett vagy ellopott kártya bejelentésekor a következőket fogjuk kérni:

- mikor történt a kártya elvesztése vagy ellopása,
- hol történt a kártya elvesztése vagy ellopása,
- a kártyával végrehajtott utolsó érvényes tranzakció megerősítése.

Ekkor lezárjuk az ING Vállalati Kártyához tartozó számlát, a kártyához tartozó minden adatot pedig egy új számra visszük át. A kártyatulajdonos 7-10 munkanapon belül megkapja az új kártyáját.

Módosítások

A kártyatulajdonos adataiban beálló minden karbantartó változtatást a megfelelő [adatváltozási űrlapon](#) kell végrehajtani.

Vészhelyzeti hitellimit növelése

Kérjük, vészhelyzeti hitellimit-emelés esetén hívja közvetlenül az ügyfélszolgálati csapatot: +31 (0)10 428 95 81.

Az ING Commercial Card portálon

A hitelkártya-igénylés feldolgozásakor regisztrációs e-mail-t küldünk Önnek. Az e-mail az Ön ING Commercial Card portálon használandó felhasználónevét tartalmazza. Az ideiglenes jelszavát külön e-mailben küldjük meg. Felhívjuk figyelmét, hogy az említett e-maileket már azelőtt is megkaphatja, hogy magát a hitelkártyát megkapná. Menjen a www.ingcommercialcard.com webhelyen található bejelentkezési oldalra, és gondoskodjon arról, hogy a felugró ablakok megjelenítése mindig engedélyezve legyen ezen a webhelyen.

ING Commercial card alkalmazás

A kártyatulajdonosok számára elérhető egy Commercial card alkalmazás is, amelyben kártyás tranzakcióikat láthatják. Az alkalmazás telepítésére vonatkozó útmutató itt található: www.ingwb.com/commercialcardapp.

Smart Data Reporting

Az ING azon ügyfeleinek kínálja a Smart Data Reporting szolgáltatást, akiknek kiterjedt kimutatáskészítési igényeik vannak. További tájékoztatást ügyfélmenedzserétől kaphat, és ő tájékoztatja a SmartData költségeiről is.

Kivonatok

Van különbség az egyéni és a vállalati kifizetési programok kivonatai között.

Az alábbi szöveg azt ismerteti, mi tartozik az egyes termékekhez.

1. Vállalati kifizetés

Ennél a terméknel a vállalat felel az egyenleg megfizetéséért. Lentebb azt ismertetjük, milyen kivonatokot kap a vállalat, illetve a kártyatulajdonos.

1a. Kártyatulajdonos kivonatai

A kivonat valamennyi vásárlási tranzakciót felsorolja az ING Vállalati Kártya program számlázási pénznemétől eltérő devizanemben lezajlott tranzakciók átváltási árfolyamával együtt.

A kivonatról kérésre másolatot küldünk. Ezekért példányonkénti díjat számítunk fel. (A kivonatok le is tölthetők innen: www.ingcommercialcard.com. Ezért a szolgáltatásért plusz díjat nem számítunk fel.)

1b. Vállalat kivonatai

A vállalat minden hónapban kap egy kivonatot a vállalati ellenőrző számláról. Minden kártyatulajdonosi költés összesítve látható ezen a kivonaton.

A vállalati ellenőrző számla kivonata az ING által a vállalat részére kiállított számla. Az összesített záró egyenleg a szerződésben foglalt fizetési határidőig teljes egészében megfizetendő.

Amennyiben a kifizetés a határidőig nem történik meg, az ING Vállalati Kártya számlát késedelmi díjjal terheljük meg. A késedelmes fizetés emellett a kártyatulajdonosok ING Vállalati Kártyához tartozó számláinak ideiglenes vagy végleges zárolásához is vezethet.

2. Egyéni kifizetés

Az egyéni kifizetési programok máshogy működnek, mint a vállalatiak. Ennél a termékénél a kártyatulajdonosok maguk felelnek az egyenleg megfizetéséért. Lentebb azt ismertetjük, milyen kivonatokat kap a vállalat, illetve mi történik, ha a kártyatulajdonos nem rendezi az egyenleget.

Ha a kártyatulajdonos nem közvetlen beszédessel fizet, hanem átutalással, fontos, hogy az összeget a megfelelő bank account numberre utalják.

2a. Kártyatulajdonos kivonata

Minden kártyatulajdonos saját kivonatát kapja meg, és a hónap során felmerült költésért közvetlenül a kártyatulajdonos nevére állítanak ki számlát.

2b. Vállalat számlarendezési bankszámlája

Havi kiadásait közvetlenül a kártyatulajdonosoknak számlázzák ki. Három egymást követő fizetmulasztás után a késedelmes összeg a vállalat számlarendezési bankszámlájára kerül át. Ezt a vállalati számlarendezési bankszámlát közvetlenül a vállalat egyenlíti ki.

A vállalat kivonatot kap arról, mely összegek mely kártyatulajdonos(ok)tól kerültek a vállalat számlarendezési bankszámlájára a vállalat által rendezendő tételként.

2c. Vállalat kivonatai

Minden hónapban elkészül a „vállalati kivonat”. Ez a kivonat összegez a havi elszámolási időszak (számlázási ciklus) alatti minden kártyatulajdonosi költést. Ez nem számla, és nem kötelez fizetésre. Ez a kivonat csak tájékoztatásul szolgál.

A kártyatulajdonos a normál „overdue account” (késedelmes számla) vagy „collections” (beszedések) eljárás alanyává válik. Ezen eljárás az alábbiak szerint zajlik:

A kártyatulajdonos egy hónapja késik a fizetéssel:

A kártyatulajdonos levelet kap, melyben tájékoztatják, hogy az egyenleg kiegyenlítésének határideje egy hónapja lejárt, illetve emlékeztetőt kap a megfizetendő összegről.

A kártyatulajdonos két hónapja késik a fizetéssel:

A számlát zárolják, a kártya pedig nem használható tovább. A kártyatulajdonos levelet kap, melyben tájékoztatják, hogy az egyenleg kiegyenlítésének határideje most már két hónapja lejárt, illetve emlékeztetőt kap a teljes megfizetendő összegről.

Ebben a fázisban a vállalat szintén kap levelet, amely arról tájékoztat, hogy a kártyatulajdonos nem rendezte a fennálló egyenleget.

A kártyatulajdonos három hónapja késik a fizetéssel:

A kártyatulajdonos levelet kap, melyben tájékoztatják, hogy kártyáját zárolták, az egyenleget pedig közvetlenül a vállalat rendezi. Azt is megírják neki, hogy vegye fel a kapcsolatot a programfelelőssel.

Mi történik, ha a kártyatulajdonos nem rendezi a fennálló egyenleget?

Ugyanakkor a vállalat is levelet kap, melyben tájékoztatják, hogy a kártyatulajdonos nem fizetett, és hogy az ING a kint lévő összeget közvetlen beszédessel, közvetlenül a vállalattól szedi be.

A vállalat szintén kap egy kivonatot, mely részletezi azt az összeget, amelyet levonnak, és hogy az melyik kártyatulajdonoshoz tartozik. Közvetlen beszéd révén az összeget a kivonat keltétől számítva 10 nap múlva vonják le.

Emellett a kártyatulajdonos ING Vállalati Kártyája összekapcsolódik a vállalat számlarendezési bankszámlájával.

Így minden ezt követő tranzakció közvetlenül erre a számlára kerül.

Az egyenleg rendezését követően, illetve a programfelelős kifejezett kérésére és engedélyével a számlát elkülönítik a vállalat számlakiegyenlítési bankszámlájától, a kártya zárolását pedig feloldják. Ettől a fázistól kezdve ismét a kártyatulajdonos felel számlája egyenlegének fizetési feltételek szerinti megfizetéséért.

A programfelelősnek a Vállalati kártyákkal kapcsolatos beszédések (Corporate Card Collections) csoporttal kell felvennie a kapcsolatot ezen a számon:

+ 31 (0)58 234 00 67. Ez a csoport hétfőtől péntekig érhető el 9 és 17 óra között.

Jogviták

Amikor jogvita támad az ügyfélszolgálati csapattal, az Ön igényének a MasterCard szabályozásának megfelelő feldolgozása érdekében szükségessé válhat a vitás kérdés részleteinek írásos benyújtása.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy míg számos mechanizmusunk működik ügyfeink támogatására a konkrét tranzakciókkal kapcsolatos viták rendezésében, jogszabályokban megszabott mennyiségű időnk van arra, hogy ezt a támogatást nyújthassuk. Ezért elengedhetetlen, hogy Ön a kivonat keltétől számítva 30 napon belül értesítsen bennünket, ha vitatott tétel szerepel a kivonaton.

A számláján szereplő minden vitás kérdéssel közvetlenül az értékesítőhelyhez kell fordulni. Amennyiben Ön nem tudja rendezni az ügyet. A kártyatulajdonosnak egy külön nyomtatványt kell kitölteni és elküldeni az ING-hez. A nyomtatvány és a követendő eljárás itt található meg: www.ingcb.com/cardsecurity.

Elutasított kártya

Ha a kártyát elutasítják, kérjük, hívja fel azonnal az ügyfélszolgálati csapatot. Programfelelősként az Önhöz tartozó kártyatulajdonosok azt várhatják vagy kérhetik Öntől, hogy Ön telefonáljon a nevükben. Határozottan arra buzdítjuk, hogy MINDEN kártyatulajdonostól kérje az ügyfélszolgálati csapat telefonos megkeresését, ha kártyájukat elutasítják.

Számos oka lehet a kártya elutasításának. Például a következők:

- A kártyatulajdonos elérte a hitellimitet, vagy a vállalat elérte a megadott hitelkeretet. Ha ez a helyzet, a programfelelős vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálati csapattal. (Kérjük, ne feledje, hogy a pótlólagos kerettel bővítés a vállalat egészére nézve kiegészítő kockázatelemzéssel járhat, ami többletidőt igényel.)
- A kártyatulajdonos túllépte az egy napra engedélyezett tranzakciók számát. Ez biztonsági beállítás, amely biztonsági azonosítás után átállítható. Kérjük, kérje meg a kártyatulajdonost, hogy vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálati csapattal.

Fizetések bonyolítása

A fizetések elektronikus átutalásával kapcsolatos összes részletes információ alább található.

Cég és kártyatulajdonos

- A fizetendő összeg és a fizetési határidő a online nyilatkozaton van feltüntetve. A nyilatkozat az ING Commercial Card portálon (www.ingcommercialcard.com) egyszerűen megtekinthető.
- Ügyeljen arra, hogy a teljes összeg időben kerüljön kifizetésre. A nyilatkozaton szereplő összegnek legkésőbb a határidőként megadott dátumig kell beérkeznie az ING számlájára.
- A kifizetést a 11 jegyű account numberre hivatkozva kell teljesíteni. Az account number a nyilatkozat jobb felső részén található.

Fizetési adatok a SEPA térségen belüli, euróban vezetett számlák esetén:

IBAN kód: NL47INGB0667841555

SWIFT/BIC kód: INGBNL2A

Fizetési adatok egyesült királysági, angol fontban vezetett számlák esetén:

Account number: 20370111

SORT kód: 238859 (az Egyesült Királyságban átutalásnál kötelező)

IBAN kód: GB74INGB23885920370111

SWIFT/BIC kód: INGBGB22

Fizetési adatok svájci, svájci frankban vezetett számlák esetén:

IBAN kód: CH1908387000001080479

SWIFT/BIC kód: BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.

ING Commercial Cards

Bijlmerplein 888

1102 MG Amsterdam-Zuidoost

Hollandia

Amennyiben további információkra van szüksége,

kérjük, keresse fel az ingwb.com/commercialcards oldalt, vagy hívja az ING Vállalati Kártya szolgáltató csapatát ezen a számon: +31 (0)10 428 95 81 hétfőtől vasárnapig a nap 24 órájában.

Az Ön kényelme érdekében itt található a helyi telefonszámok a helyi Vállalati Kártya ügyfélszolgálat eléréséhez.

Ausztria	+43 13 439 294
Belgium	+32 25 882 111
Egyesült Királyság	+44 20 704 80 320
Franciaország	+33 52 457 72 12
Hollandia	+31 10 428 95 81
Írország	+35 31 437 26 16
Luxemburg	+35 22 020 42 56
Magyarország	+36 800 214 02
Németország	+49 69 967 59 168
Olaszország	+39 05 109 20 261
Szlovák Köztársaság	+42 12 336 633 21
Spanyolország	+34 90 289 89 56
Svájc	+41 44 501 51 43
Más országok	+31 10 428 95 81

ING Bank N.V., melynek bejegyzett székhelye Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amszterdam, Hollandia, cégbejegyzés száma: Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431. Az ING Bank N.V. a Holland Nemzeti Bank (DNB) és a holland Pénzpiaci Felügyelet (AFM) által a Hitelintézetek és Pénzügyi Intézmények Nyilvántartásába bejegyzett intézmény. Az ING Bank N.V. a holland Fogyasztóvédelmi és Piaci Hatóság (ACM) felügyelete alá is tartozik. Az ING Bank N.V. felügyeletére vonatkozó további információért, kérjük, forduljon a Holland Nemzeti Bankhoz (www.dnb.nl), a holland Pénzpiaci Felügyelethez (www.afm.nl), vagy a holland Fogyasztóvédelmi és Piaci Hatósághoz (www.acm.nl).

Ezzel a publikációval összefüggésben „(az) ING” vagy „a bank” az „ING Bank N.V.”-t jelenti.
