

ING Corporate Card

Ръководство за програмния администратор

Добре дошли

Вече разполагате с картова програма, която ще Ви помогне да управлявате ефективно своите бизнес разходи.

Внедряване и управление на клиенти

Настоящото ръководство ще Ви помогне в ежедневно администриране на програмата и ще отговори на въпросите на картодържателите. Информация може да откриете и в ЧЗВ на нашата Интернет страница: www.ingwb.com/commercialcards.

С нетърпение очакваме успеха на Вашата нова програма ING Corporate Card.

Ролята на програмния администратор

Програмният администратор е основно лице за контакт между Вашето дружество, картодържателите на Вашето дружество и отдела за обслужване на ING Corporate Card. Препоръчваме да бъдат определени поне двама програмни администратора, за да има винаги някой, който да може да разреши и изиска действия, свързани с картите.

Ключовите действия включват:

- Управление на заявления на картодържатели и промени
- Разясняване на програмата ING Corporate Card и политиките на дружеството
- Управление на определени параметри за картодържатели, напр. лимити за разходи и тегления, достъп до банкомати
- Изпращане на промени в данните за картодържателя или дружеството директно до ING чрез приложимия формуляр
- Своевременно съобщаване за промени в статуса на картодържателя, напр. прекратяване
- Обработка на промени в лимитите за разходи и заявки за достъп до средства¹
- Разпространение на условията на програмата ING Corporate Card, доклади и информационни бюлетини, според необходимостта

Описание на правомощията

Можете да:

- Увеличавате/намалявате кредитните лимити
- Заявявате и затваряте индивидуални ING Corporate Card сметки
- Променяте адрес от името на картодържател и дружеството
- Добавяте или премахвате права за теглене на средства¹
- Подавате възражение от името на картодържател
- Получавате всякаква друга информация, свързана с индивидуална ING Corporate Card сметка
- Докладвате за изгубена или открадната карта.

Не можете да:

- Активирате друга карта, освен Вашата
- Упълномощите заместник, ако напуснете дружеството
- Заявите подмяна на карта след като сте докладвали, че е изгубена или открадната.²

Добавяне на нови карти към съществуваща програма

Ако желаете да добавите нова карта към съществуваща програма, попълнете съответния [формуляр за кандидатстване](#). Този формуляр трябва да бъде подписан от програмния администратор.

Смяна на програмния администратор

Когато се налага промяна или добавяне на програмен администратор, използвайте подходящия [формуляр за промяна](#). Изберете „Modify an existing Corporate Card Program” (Промяна на съществуваща програма Corporate Card). Формулярът трябва да бъде подписан от упълномощен(и) представител(и) на дружеството.

¹ Достъпът до средства стандартно е в размер на 50% от лимита на разходите по картата.

² За да оцени транзакциите по сметката, нашият екип за обслужване на клиенти трябва да разговаря с картодържателя. Ето защо картодържателят трябва да се свърже с нас, за да ни уведоми, че картата е изгубена, за да можем да извършим надлежен преглед на транзакциите и да установим евентуална измама или да уредим оспорвани транзакции възможно най-бързо.

Промяна на лимит на картодържател

Можете да промените лимита на картодържател с помощта на [онлайн формулярите](#) и като изберете „Modify an existing Corporate Card” (Промяна на съществуваща Corporate Card), и попълните необходимата информация. Ако използвате SDRAM, може да направите това и сами в SDRAM.

Предотвратяване на измами

ING се стреми да предотвратява измамите. Когато картодържателите, дружеството и ING се стремят към общата цел да предотвратят измамите, рисковете намаляват значително.

ING постоянно следи всички действия с картата и може да се свърже с картодържателя, за да провери и потвърди последните плащания, ако се усъмним в някои транзакции по сметката.

Как могат да помогнат картодържателите за намаляване на риска от измами?

Следните указания ще помогнат на картодържателите на Вашето дружество да предотвратят измамите с техни карти.

Картодържателите трябва да:

- Подпишат новата карта незабавно с химикал
- Съхраняват картата на безопасно място
- Проверяват дали след приключване на транзакцията им е върната тяхната собствена карта
- Въвеждат ПИН кода безопасно на терминалите.

Картодържателите не трябва да:

- Оставят картата без надзор
- Записват ПИН кода или да го казват на други лица

SMS известия за сигурност

ING предлага SMS известия за сигурност, чрез които се избягват злоупотреби с картата на картодържателя. Когато се засече потенциално съмнителна транзакция с картата, ING може да уведоми картодържателя незабавно с текстово съобщение за потвърждение на плащането.

Повече информация относно сигурността на Corporate Card може да откриете на адрес www.ingwb.com/cardsecurity.

Обслужване на клиенти

Екипът за обслужване на клиенти на ING Corporate Card е базиран в Нидерландия и предлага цялостно обслужване на клиентите. Този отдел разполага със специализиран екип, чиято задача е да удовлетворява изискванията на Вашите картодържатели.

Телефонен номер за връзка с екипа за обслужване на клиенти: +31 (0)10 428 95 81

Електронна поща: commercialcard@ing.com (за всички работни въпроси и питання от картодържатели)

Работно време:

Понеделник – неделя, 24 часа в денонощието (само на английски и нидерландски език; френски и немски от понеделник – събота до 22:00 и в неделя до 17:30).

За да се гарантира сигурността на информацията на клиентите, нашият екип за обслужване на клиенти ще потвърди Вашите лични данни при обаждане в съответствие със строгите ни процедури за сигурност.

На картодържателите и програмните администратори ще бъдат зададени въпросите за сигурност преди да бъдат обслужени.

support.corporate.card@ing.nl (за изпращане на заявления и формуляри за промяна)

Информация няма да бъде дадена на трети лица освен ако предварително не е предоставено писмено пълномощно от страна на картодържателя или програмния администратор.

Като мярка за сигурност по телефона не се предоставят ING Corporate Card account numbers, дори ако всички проверки на сигурността са преминали.

Уведомете Вашите картодържатели, че могат да им бъдат зададени въпроси за сигурност (напр. име и адрес) при определени транзакции. Това означава, че всички картодържатели трябва да могат да посочат адреса, записан в системата.

Изгубени и откраднати карти

Картодържателят трябва да ни позвъни незабавно на +31 (0)10 428 95 81, ако подозира, че картата му е изгубена или открадната. Телефонът за изгубени или откраднати карти работи 24 часа в денонощието. Ако желаете да обявите карта за изгубена или открадната, трябва да предоставите следната информация:

- Кога е изгубена/открадната картата
- Къде е изгубена/открадната картата
- Потвърждение за последната валидна транзакция с картата.

След това ще блокираме ING Corporate Card сметката и ще прехвърлим всички данни по картата на нов номер. Картодържателят ще получи нова карта в рамките на 7 – 10 работни дни.

Промени

Всички промени в данните на картодържателите трябва да се обработват с помощта на съответния [формуляр за промяна](#).

Спешно увеличаване на кредитния лимит

Ако се налага спешно увеличаване на кредитния лимит се свържете с екипа за обслужване на клиенти: +31 (0)10 428 95 81.

портала ING Commercial Card

Ще ви бъде изпратен имейл за регистрация при всяка обработка на заявка за кредитна карта. Този имейл съдържа вашето потребителско име за портала ING Commercial Card. Ще ви бъде изпратен отделен имейл с временна парола. Вземете под внимание, че е възможно да получите тези имейли, преди да получите действителната си кредитна карта. Посетете страницата за влизане на www.ingcommercialcard.com и винаги проверявайте дали сте позволили появяването на изскачащи прозорци, свързани с този уебсайт.

Приложение ING Commercial card

Картодържателите могат да използват приложение ING Commercial card, чрез което да следят своите картови транзакции. Указанията за инсталиране на приложението може да откриете на www.ingwb.com/commercialcardapp.

SmartData отчетност

ING предлага интелигентна SmartData отчетност на своите клиенти, които се нуждаят от разширени услуги. За повече информация и цените на SmartData може да се свържете с Вашия клиентски мениджър.

Извлечения

Има разлика между извлеченията за програмата Individual Pay и корпоративната програма Corporate Pay.

По-долу е разяснено какво предлага всеки отделен продукт.

1. Corporate Pay

При този продукт дружеството отговаря за плащането на салдото. По-долу ще откриете разяснение относно това какви извлечения се изпращат на дружеството и на картодържателя.

1а. Извлечения за картодържателя

В извлечението се посочват всички покупки, както и обменните курсове за всички транзакции, осъществени във валута, различна от тази на сметката по програмата ING Corporate Card.

На гърба на извлеченията има полезна информация и телефонни номера за контакт.

По заявка могат да бъдат предоставени копия на извлеченията. Всяко копие се заплаща отделно. (Извлеченията могат да бъдат изтеглени от www.ingcommercialcard.com. За тази услуга не се заплащат допълнителни такси).

16. Извличение за дружеството

Дружеството получава всеки месец онлайн извличение за управление на сметката. Всички разходи на картодържателя са обобщени в това извличение.

Извлечението за управление на сметката представлява фактура от ING. Общото крайно салдо трябва да бъде заплатено изцяло в рамките на договорения срок.

Ако плащането не бъде получено в рамките на срока, по сметката на ING Corporate Card се начислява неустойка. Забавеното плащане също така може да доведе до временно или постоянно блокиране на сметките на картодържателите на ING Corporate Card.

2. Individual Pay

Програмата Individual Pay функционира по различен начин от Corporate Pay. С този продукт картодържателите отговарят сами за плащането на салдото. По-долу ще откриете разяснение какви извлечения се изпращат на дружеството и какво се случва, ако картодържателят не заплати своето салдо.

Ако картодържателят не направи плащане чрез директен дебит, а чрез банков превод, средствата трябва да постъпят по правилния account number. Всяка държава има различен банков account number. Тази информация може да откриете на гърба на настоящото ръководство.

2а. Извличение за картодържателя

Всеки картодържател ще получи своето извличение и ще му бъдат начислени директно всички разходи, направени през месеца.

2б. Сметка на дружеството

Картодържателите заплащат директно месечните си разходи. При три последователни пропуснати плащания, просрочената сума ще бъде прехвърлена към сметката на дружеството. Тази сметка се заплаща директно от дружеството.

Дружеството ще получи извличение, посочващо кои суми, дължими от кой(и) картодържател(и), са прехвърлени на сметката на дружеството и следва да бъдат заплатени от него.

2в. Извличение за дружеството

Всеки месец се издава „Извличение за дружеството“. Това извличение обобщава всички разходи на картодържатели в рамките на месеца (отчетен период). Това не е фактура и не изисква плащане. Това извличение е само информативно.

Картодържателят преминава през стандартната процедура за „просрочено плащане“ или „събиране“. Тази процедура е както следва:

Картодържателят е просрочил плащането с един месец:

Картодържателят ще получи писмо, в което се посочва, че има неплатени задължения, както и напомняне за дължимата сума.

Картодържателят е просрочил плащането с два месеца:

Сметката се блокира и картата вече не може да се използва. Картодържателят ще получи писмо, в което се посочва, че не е платил задълженията си вече втори месец, както и напомняне за общо дължимата сума.

На този етап дружеството също ще получи писмо, в което се посочва, че картодържателят не е заплатил дължимата сума.

Какво се случва, ако картодържателят не заплати дължимото салдо?

Картодържателят е просрочил плащането с три месеца:
Картодържателят получава писмо, в което се посочва, че картата е блокирана и салдото ще бъде заплатено директно от дружеството. Също така ще бъде посъветван да се свърже с програмния администратор.

Същевременно, дружеството ще получи писмо, в което се посочва, че картодържателят не е заплатил задълженията си и че ING ще събере дължимата сума чрез директен дебит от сметката на дружеството.

Дружеството също ще получи извлечение, описващо подробно сумата, която ще бъде изтеглена и за кой картодържател се отнася. Дължимата сума ще бъде изтеглена чрез директен дебит 10 дни след датата на извлечението.

Освен това картата на картодържателя на ING Corporate Card се обвързва със сметката на дружеството.

Ето защо всички забавени транзакции ще бъдат прехвърлени директно към тази сметка.

Когато салдото бъде уредено и по изрично искане и с разрешение от програмния администратор, сметката на картодържателя ще бъде отделена от сметката на дружеството и картата отключена. На този етап картодържателят отново поема отговорност за плащането на салдото по своята сметка в срок.

Програмният администратор трябва да се свърже с екипа за събиране на задължения на Corporate Card:

+ 31 (0)58 234 00 67. Този екип работи от понеделник до петък, от 09:00 до 17:00.

Спорове

При оспорване на транзакция екипът за обслужване на клиенти може да изиска предоставянето на писмени данни относно спора, за да бъде обработено Вашето запитване в съответствие с правилата на MasterCard.

На практика това означава, че разполагаме с редица механизми, които да помогнат на нашите клиенти във връзка със спорове по определени транзакции, но и сме нормативно ограничени от срокове, в рамките на които да предложим подобна помощ. Ето защо е важно да ни информирате в рамките на 30 дни от датата на извлечението, ако има спорни позиции по него.

Всички запитвания, свързани с оспорване на транзакции по Вашата сметка трябва да бъдат отправени директно към търговеца. Ако проблемът не може да бъде разрешен. Картодържателят трябва да попълни специализиран формуляр и да го изпрати на ING. Формулярът и указанията за процедурата ще откриете на адрес: www.ingcb.com/cardsecurity.

Отхвърлени карти

Свържете се с екипа за обслужване на клиенти незабавно, ако бъде отхвърлена карта. Като програмен администратор, Вашият картодържател може да очаква или да Ви помоли да се обадите от тяхно име. Силно препоръчително е да помолите ВСИЧКИ картодържатели да се обръщат към екипа за обслужване на клиенти, ако картата им бъде отхвърлена.

Има много причини, поради които може да бъде отхвърлена карта. Примерни такива са:

- Картодържателят е достигнал своя кредитен лимит или дружеството е достигнало своя кредитен лимит. В такъв случай, програмният администратор трябва да се свърже с екипа за обслужване на клиенти. (Моля, имайте предвид, че предоставянето на допълнителен кредит на дружеството като цяло може да налага допълнителен анализ на риска, което ще отнеме време.)
- Картодържателят е надхвърлил броя на разрешените транзакции в рамките на един ден. Това е настройка на сигурността, която може да бъде премахната след идентификация. Помолете картодържателя да се свърже с екипа за обслужване на клиенти.

Извършване на плащания

Цялата информация за извършване на плащания по банков път ще намерите по-долу.

Дружество и картодържател

- Можете да намерите дължимата сума и датата на падежа върху банковото извлечение. Удобен начин да видите извлечението е портала ING Commercial Card (www.ingcommercialcard.com).
- Уверете се, че изплащането на цялата сума е извършено навреме. Сумата от извлечението трябва да бъде прехвърлена по сметката на ING най-късно на датата на падежа.
- Референцията за плащанията трябва да бъде 11-цифреният account number. Можете да намерите account number в горния десен ъгъл на извлечението.

Информация за плащанията по сметки в евро в зоната на SEPA:

IBAN: NL47INGB0667841555

SWIFT/BIC: INGBNL2A

Информация за плащанията по сметки в британски лири в Обединеното кралство:

Account number: 20370111

Банков код: 238859 (задължителен за банкови преводи в Обединеното кралство)

IBAN: GB74INGB23885920370111

SWIFT/BIC: INGBGB22

Информация за плащанията по сметки в швейцарски франкове в Швейцария:

IBAN: CH1908387000001080479

SWIFT/BIC: BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.

ING Commercial Cards

Vijlmerplein 888

1102 MG Amsterdam-Zuidoost

Нидерландия

За повече информация

посетете ingwb.com/commercialcards или се свържете с екипа за обслужване на ING Corporate Card на телефон +31 (0)10 428 95 81, понеделник – неделя, 24 часа в денонощието.

За Ваше удобство, потърсете местния номер за връзка с нашия център за помощ за клиенти на Corporate Card.

Австрия	+43 13 439 294
Белгия	+32 25 882 111
Франция	+33 52 457 72 12
Германия	+49 69 967 59 168
Ирландия	+35 31 437 26 16
Италия	+39 05 109 20 261
Люксембург	+35 22 020 42 56
Нидерландия	+31 10 428 95 81
Словакия	+42 12 336 633 21
Испания	+34 90 289 89 56
Швейцария	+41 44 501 51 43
Обединеното кралство	+44 20 704 80 320
Унгария	+36 800 214 02
Други държави	+31 10 428 95 81

ИНГ Банк Н.В., с регистриран адрес на управление „Бейлмерплейн“ 888 [Bijlmerplein 888], 1102 MG, югоизточен Амстердам, Холандия, регистрирана под номер 33031431 в Търговския регистър при Камарата на търговията и промишлеността в Амстердам. ИНГ Банк Н.В. е лицензирана и регулирана в Холандия от Холандска Национална Банка Н.В. [De Nederlandsche Bank N.V.(DNB)] и Органа за финансовите пазари [Autoriteit Financiële Markten (AFM)] при Регистъра за Кредитни и Финансови институции. ИНГ Банк Н.В. е и под надзора на Органа за Потребителите и Пазарите (Authority for Consumers & Markets (ACM)). За повече информация относно надзора над ИНГ Банк Н.В., може да се обърнете към DNB (www.dnb.nl), AFM (www.afm.nl) или ACM (www.acm.nl).

В контекста на настоящата публикация „ИНГ“ или „банката“ „ИНГ Банк Н.В.“.
