

ING Corporate Card Sprievodca administrátora programu

Vitajte

Teraz máte k dispozícii program Card Programme, ktorý Vám pomôže efektívne riadiť výdavky súvisiace s podnikaním.

Implementácia a manažment klienta

Táto príručka vám pomôže v dennodennej správe programu a pomôže vám odpovedať na otázky držiteľov kárt. Viac informácií a často kladených otázok nájdete na našej stránke: www.ingwb.com/commercialcards.

Tešíme sa, že Vám pomôžeme urobiť Váš nový program ING Corporate Card Programme úspešným.

Úloha administrátora programu

Administrátor programu pôsobí ako prvotný kontakt medzi Vašou spoločnosťou a držiteľmi kárt spoločnosti a službami zákazníkom ING Corporate Card. Odporúčame zabezpečiť minimálne dvoch administrátorov programu, aby bol vždy niekto k dispozícii pre oprávnenie a zasielanie žiadostí týkajúcich sa kariet.

Kľúčové úlohy zahŕňajú:

- Riadenie aplikácií držiteľov kárt a úpravy.
- Vysvetľovanie programu ING Corporate Card Programme a politik spoločnosti.
- Riadenie špecifických parametrov držiteľov kariet, napr. limity výdavkov a hotovosti, výbery v hotovosti (bankomat).
- Zasielanie akýchkoľvek zmien detailov držiteľov kariet alebo spoločnosti priamo ING cez platnú formu zmien.
- Včasné oznámenie stavu zmeny držiteľovi karty, napr. ukončenie.
- Spracovanie zmien limitov výdavkov a požiadaviek na výber v hotovosti.¹
- Distribúcia Obchodných podmienok programu ING Corporate Card Programme, správ a v prípade potreby aj bulletinov.

Náčrt oprávnenia

Môžete:

- Výchovať/znížiť limity na kartách.
- Požiadat' o zatvorenie a otvorenie účtov ING Corporate Card.
- Zmeniť adresu držiteľa karty a spoločnosti.
- Pridať alebo odstrániť oprávnenie pre výber hotovosti.¹
- Zasielať námietky v mene držiteľa karty.
- Obdržať všetky ostatné informácie týkajúce sa jednotlivých účtov ING Corporate Card.
- Nahlásiť stratu alebo krádež karty.

Nemôžete:

- Aktivovať inú kartu ako vašu vlastnú.
- Oprávniť vášho nástupcu ak opúšťate spoločnosť.
- Požadovať náhradnú kartu po nahlásení straty alebo krádeže karty.²

Pridanie nových kariet do existujúceho programu

Ak chcete pridať novú kartu k existujúcemu programu, prosím vyplňte príslušný [formulár zamestnanca](#). Tento formulár musí byť podpísaný administrátorom programu.

Zmena administrátora programu

V prípade zmeny alebo pridania administrátora programu použite príslušný [formulár zmeny](#). Vyberte „Modify an existing Corporate Card Program“ (Zmeniť existujúci program Corporate Card Program). Formulár by sa mal dať podpísať štatutárnemu orgánu spoločnosti.

Zmena limitu držiteľa karty

Držiteľovi karty môžete zmeniť limit držiteľa karty a to použitím [on-line formulárov](#), vyberte „Modify an existing Corporate Card“ (Upraviť existujúcu Corporate Card) a vyplňte požadované informácie.

Ak používate SDRAM, môžete tak urobiť sami použitím SDRAM.

¹ Prístup ku hotovosti sa štandardne udeľuje maximálne vo výške 50% limitu výdavkov karty.

² Za účelom ohodnotenia transakcií na účte sa servisný zákaznícky tím potrebuje porozprávať s držiteľom karty. Z tohto dôvodu žiadame držiteľa karty, aby zavolať v prípade straty karty, aby sme mohli primerane preskúmať transakcie a čím skôr vybrať všetky podvodné alebo sporné transakcie.

Prevenia podvodov

ING sa zaviazala predchádzať podvodom. Ak držitelia kárt, spoločnosť a ING pracujú spolu na spoločnom ciele prevencie podvodov, riziko sa značne zníži.

ING neustále monitoruje všetky aktivity na karte a môže kontaktovať držiteľa karty, aby si ich overila a potvrdila detaily nedávnych výdavkov v prípade, že na účte identifikujeme podozrivé transakcie.

Ako môžu držitelia kariet znížiť riziko podvodu?

Nasledovné pokyny pomôžu držiteľom kariet Vašej spoločnosti predísť podvodnému použitiu ich kariet,

Držitelia kariet musia:

- Novú kartu okamžite podpísať gulôčkovým perom.
- Uchovávať kartu na bezpečnom mieste.
- Uistiť sa, že po transakcii je karta vrátená majiteľovi.
- Na termináloch bezpečne zadávať PIN.

Držitelia kariet nesmú:

- Nechať kartu bez dozoru.
- Zapísať si číslo PIN alebo ho komukoľvek prezradiť.

SMS bezpečnostné upozornenia

ING ponúka bezpečnostné SMS upozornenia, ktoré pomáhajú prevencii zneužitia karty držiteľa karty. Kedykoľvek sa zaznamená potenciálne podozrivý nákup kartou, ING môže okamžite upozorniť držiteľa karty textovou správou, aby si potvrdila transakciu.

Viac informácií o bezpečnosti Corporate Card môžete nájsť na www.ingwb.com/cardsecurity.

Služby zákazníkom

Servisný zákaznícky tím ING Corporate Card so sídlom v Holandsku zabezpečuje celkový podporný servis zákazníkom. Toto oddelenie pozostáva zo špecializovaného tímu, ktorý sa venuje zodpovedaniu na požiadavky držiteľov kariet.

Kontaktné číslo na zákaznícky servisný tím: +31 (0)10 428 95 81

E-mail: commercialcard@ing.com (pre všetky prevádzkové otázky a otázky týkajúce sa držiteľov kariet)

Prevádzkové hodiny:

Od pondelka do piatka, 24 hodín denne (iba anglicky a holandsky; francúzsky a nemecky od pondelka do soboty do 22:00, v nedeľu do 17:30).

Pre zabezpečenie bezpečnosti informácií o našich zákazníkoch si náš zákaznícky servisný tím overí detaily každého volajúceho v súlade so striktnými bezpečnostnými postupmi.

Držitelom kariet a administrátorom programu budú pred akýmkoľvek riešením ich otázok položené bezpečnostné otázky.

support.corporate.card@ing.nl (pre zasielanie žiadostí a formulárov pre zmeny)

Informácie nebudú zverejnené žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho povolenia od držiteľa karty alebo administrátora programu.

Bezpečnostným opatrením je, že žiadne čísla účtov ING Corporate Cards nebudú poskytnuté cez telefón, a to ani v prípade, že otázky na všetky bezpečnostné kontroly boli zodpovedané správne.

Prosím upovedomte všetkých vašich držiteľov kariet, že im pri určitých transakciách môžu byť položené bezpečnostné otázky (napr. meno a adresa). Z tohto dôvodu musia všetci držitelia kariet uviesť adresu na zložke.

Strata alebo krádež karty

V prípade podozrenia na stratu alebo krádež karty nám držiteľ karty musí okamžite zavolať na +31 (0)10 428 95 81. Hovory ohľadom stratených alebo ukradnutých kariet je možné vykonávať 24 hodín denne. Pri nahlásovaní ukradnutej alebo stratenej karty budeme požadovať nasledovné informácie:

- Kedy došlo ku strate/krádeži karty.
- Kde došlo ku strate/krádeži karty.
- Potvrdenie poslednej platnej transakcie kartou.

Následne zatvoríme účet ING Corporate Card a prenesieme všetky detaily karty na novú kartu. Držiteľ karty dostane novú kartu do 7 až 10 pracovných dní.

Zmeny

Všetky zmeny v nastaveniach detailov držiteľa karty budú spracované použitím platného formulára zmien.

Núdzové zvýšenie úverového limitu

V prípade núdzového zvýšenia limitu na karte prosím volajte priamo servisný zákaznícky tím: +31 (0)10 428 95 81.

Na portáli ING Commercial Card

Po spracovaní žiadosti o kreditnú kartu vám bude odoslaný registračný e-mail. Táto e-mailová správa obsahuje vaše užívateľské meno na portáli ING Commercial Card. Dočasné heslo vám bude odoslané v samostatnej e-mailovej správe. Je možné, že e-mailové správy dostanete skôr ako samotnú kreditnú kartu. Otvorte webovú stránku www.ingcommercialcard.com a uistite sa, že máte pre túto stránku povolené otváranie kontextových okien.

Aplikácia Commercial card

Táto aplikácia Commercial card je dostupná držiteľom kariet, kde si môžu pozrieť transakcie na svojej karte. Inštrukcie pre inštaláciu aplikácie nájdete na www.ingwb.com/commercialcardapp.

Smart Data Reporting

Klientom, ktorí vyžadujú širšiu ponuku reportov ING ponúka Smart Data Reporting. Viac informácií ako aj cenu SmartData kontaktujte svojho klientskeho manažéra.

Výpisy

Medzi výpisom programu Individual Pay a programu Corporate Pay je rozdiel.

Nižšie uvedený text vysvetľuje, čo dostanete s každým osobitným produktom.

1. Corporate Pay

Vysvetlenie toho, aké výpisy dostane spoločnosť a držiteľ karty sú uvedené nižšie.

1a. Výpisy držiteľa karty

Tie sú zasielané priamo na adresu držiteľa karty uvedenú v zložke. Výpis bude obsahovať detailný zoznam transakcií všetkých nákupov s výmennými kurzmi uvedenými pri všetkých transakciách, ktoré sú v rozličných menách, do účtovnej meny programu ING Corporate Card.

Na zadnej strane výpisu nájdete všetky užitočné informácie a telefónne čísla.

Na požiadanie je možné dodať kópiu výpisu. Za vyhotovenie kópie výpisu bude účtovaný poplatok. (Výpisy si môžete stiahnuť z www.ingcommercialcard.com. Za túto službu sa neúčtuje žiaden dodatočný poplatok).

1b. Výpis spoločnosti

Každý mesiac spoločnosť dostane on-line kontrolný výpis účtu spoločnosti. Všetky výdavky držiteľov kariet sú na tomto výkaze zosumarizované.

Výpis kontrolného účtu spoločnosti je faktúrou ING pre spoločnosť. Celkový konečný zostatok musí byť plne splatený do zmluvného dátumu splatnosti.

V prípade neprijatia platby do dňa splatnosti sa na účet ING Corporate Card aplikuje pokuta. Neskoré platby tiež môžu viesť k dočasnému alebo trvalému zablokovaniu účtov držiteľov kariet ING Corporate Card.

2. Individual Pay

Funkcie programu Individual Pay sú rozdielne od Corporate Pay. V tomto programe je sám držiteľ karty zodpovedný za vyplatenie zostatku. Nižšie sú uvedené vysvetlenia, aký výkaz je zaslaný spoločnosti a čo sa stane, ak držiteľ karty nezaplatí svoj zostatok.

Ak držiteľ karty neplatí inkasom, ale elektronickým prevodom, je dôležité, aby bola suma prevedená na správne číslo účtu banky. Každá krajina má rozdielne čísla účtov. Všetky tieto informácie je možné nájsť na zadnej strane toho návodu.

2a. Výpis držiteľa karty

Každý držiteľ karty dostane vlastný on-line výpis a budú mu priamo účtované všetky výdavky, ktoré vznikli počas mesiaca.

2b. Účet účtovania spoločnosti

Držiteľom kariet sú účtované ich mesačné výdavky. Po troch po sebe nasledujúcich neúspešných platbách sa suma po splatnosti presunie na účet spoločnosti. Tento účet bude vyrovnávať priamo spoločnosť.

Spoločnosti zašle výpis oznamujúci sumy držiteľov kariet, ktoré boli presunuté na účet spoločnosti a spoločnosť ich má zaplatiť.

2c. Výpis spoločnosti

Každý mesiac bude vydaný „Výpis spoločnosti“. Tento výpis je zhrnutím všetkých výdavkov držiteľa karty počas mesačného obdobia, za ktorý je vydaný výpis (cyklus účtovania). Toto nie je faktúra a nepožaduje sa platba. Tento výpis má iba informačný charakter.

Čo sa stane, ak držiteľ karty neuhradí faktúru?

Držiteľ karty prejde cez náš štandardný proces „účtu po splatnosti“ alebo „vymáhanie“. Tento postup je nasledovný:

Držiteľ karty, ktorý má mesiac po splatnosti:

Držiteľ karty dostane list, v ktorom mu bude oznámené, že zostatok je po splatnosti a pripomenie mu, že suma je splatná.

Držiteľ karty, ktorý má dva mesiace po splatnosti:

Účet sa zablokuje a kartu už nie je možné použiť. Držiteľ karty dostane list, v ktorom mu bude oznámené, že zostatok je dva mesiace po splatnosti a pripomenie mu, že celková suma je splatná.

Spoločnosť tiež dostane v tejto fáze list, kde bude uvedené, že držiteľ karty nevyrovnal otvorený zostatok.

Držiteľ karty, ktorý má tri mesiace po splatnosti:

Držiteľ karty dostane list, kde bude uvedené, že karta bola zablokovaná a že zostatok bude vyrovnaný priamo spoločnosťou. Tiež mu bude odporúčané, aby kontaktoval administrátora programu.

V tom istom čase spoločnosť dostane list, kde bude uvedené, že držiteľ karty si nesplnil povinnosť platby a že ING bude vymáhať sumu inkasom priamo od spoločnosti.

Spoločnosť tiež dostane výpis, kde bude uvedený rozpis sumy, ktorá bude stiahnutá, a ku ktorému držiteľovi karty prináleží. Inkasom sa vyrovnajú platby splatné 10 dní od dátumu výpisu.

Navyše je karta držiteľa priamo spojená s účtom spoločnosti.

Z tohto dôvodu budú všetky koncové transakcie presunuté priamo na tento účet.

Po vyrovnaní zostatku a výslovnou požiadavkou a oprávnením administrátora programu bude účet oddelený od účtu spoločnosti a karta bude odblokovaná. Od tohto momentu bude držiteľ karty opäť zodpovedný za vyplatenie zostatku svojho účtu a to v rámci platobných podmienok.

Administrátor programu by mal kontaktovať oddelenie vymáhania Corporate Card na: + 31 (0)58 234 00 67. Tento tím bude k dispozícii od pondelka do piatku od 9:00 do 17:00.

Spory

Pri rozpore so servisným zákaznickým tímom môže byť potrebné predložiť v písomnej forme detaily rozporu, aby bolo možné vyriešiť vašu požiadavku v súlade s nariadeniami MasterCard.

V praxi to znamená, že pokiaľ čo máme solídny mechanizmus, ktorý pomáha našim zákazníkom riešiť rozličné problémy týkajúce sa transakcií, máme aj regulačne stanovené časové obmedzenia pre poskytovanie takejto pomoci. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby ste nás informovali do 30 dní odo dňa dátumu výpisu v prípade, že sa na výpise vyskytnú akékoľvek rozporné položky.

Všetky dotazy týkajúce sa rozporu na vašom účte by mali byť adresované priamo obchodníkom. Ak nie ste schopný vyriešiť problém. Držiteľ karty musí vypísať osobitný formulár a zaslať ho ING. Formulár a požadovaný postup nájdete na: www.ingcb.com/cardsecurity.

Zamietnuté karty

V prípade, že karta je zamietnutá, prosím okamžite telefonicky kontaktuje servisný zákaznický tím. Ako administrátor programu môžete byť od držiteľa karty požiadajú aby ste telefonát vybavili v jeho mene. Dôrazne odporúčame, aby ste požiadali VŠETKÝCH držiteľov kariet, aby v prípade, že ich karta je zamietnutá, kontaktovali servisný zákaznický tím.

Existuje mnoho dôvodov zamietnutia karty. Ide napríklad o:

- Držiteľ karty dosiahol svoj limit na kartách alebo spoločnosť dosiahla alokovaný limit na kartách. V tomto prípade musí administrátor programu kontaktovať servisný zákaznický tím. (Berte prosím na vedomie, že zmena limitu pre spoločnosť ako celok môže zahŕňať dodatočnú analýzu rizika, čo môže chvíľu trvať.)
- Držiteľ karty presiahol počet povolených denných transakcií. Toto je bezpečnostné nastavenie, ktoré je možné resetovať po bezpečnostnej identifikácii. Požiadajte prosím držiteľa karty, aby kontaktoval servisný zákaznický tím.

Uskutočňovanie platieb

Nižšie nájdete všetky detaily pre elektronické prevody.

Spoločnosť a držiteľ karty

- Sumu splatnú a sumu po splatnosti nájdete vo výpise. Výpis si pohodlne zobrazíte pomocou na portáli ING Commercial Card (www.ingcommercialcard.com).
- Uistite sa, že sumu ste plne uhradili v rámci limitu. Sumu na výkaze je potrebné vyrovnať na účte ING najneskôr v deň splatnosti.
- Referencia platby bude 11-ciferné vašej spoločnosti. Číslo spoločnosti nájdete na vrchnej časti výpisu.

Detaily platby pre účty v eurách v oblasti SEPA:

IBAN: NL47INGB0667841555
SWIFT/BIC: INGBNL2A

Detaily platby pre účty v librách v Spojenom kráľovstve:

Account number: 20370111
Identifikačný kód banky: 238859 (povinné pre Spojené kráľovstvo pre elektronické prevody)
IBAN: GB74INGB23885920370111
SWIFT/BIC: INGBGB22

Detaily platby pre účty v švajčiarskych frankoch vo Švajčiarsku:

IBAN: CH1908387000001080479
SWIFT/BIC: BBRUCHGTXXX

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

Viac informácií

nájdete na ingwb.com/commercialcards alebo
zavolajte servisnému tímu ING Corporate Card
na +31 (0)10 428 95 81,
Od pondelka do nedele, 24 hodín denne

Pre vaše pohodlie si nájdite svoje miestne číslo, na ktorom
zastihnete svoj zákaznícky helpdesk Corporate Card.

Belgicko	+32 25 882 111
Francúzsko	+33 52 457 72 12
Holandsko	+31 10 428 95 81
Írsko	+35 31 43 72 616
Luxembursko	+35 22 020 42 56
Maďarsko	+36 800 214 02
Nemecko	+49 69 967 59 168
Rakúsko	+43 13 439 294
Slovenská republika	+42 12 336 633 21
Španielsko	+34 90 289 89 56
Spojené kráľovstvo	+44 20 704 80 320
Švajčiarsko	+41 44 501 51 43
Taliansko	+39 05 109 20 261
Ostatné krajiny	+31 10 428 95 81

Registrované sídlo ING Bank N.V. je Bijlmerplein 888 1102 MG
Amsterdam, Holandsko, obchodný register v Amsterdame,
registračné číslo 33031431. ING Bank N.V. je registrovaná
Holandskou národnou bankou (DNB) a orgánom dohľadu
Financial Markets Authority (AFM) v registri úverových a
finančných inštitúcií. Dohľad na ING Bank N.V. vykonáva tiež
holandský orgán pre spotrebiteľov a trhy (the Authority for
Consumers & Markets (ACM)). Pre viac informácií ohľadne
dohľadu nad ING Bank N.V., prosím kontaktujte DNB
(www.dnb.nl), AFM (www.afm.nl) alebo ACM (www.acm.nl).

V kontexte tejto publikácie sa „ING“ alebo „banka“ chápu ako:
„ING Bank N.V.“
