

# ING Corporate Card

## Guide de l'administrateur programme

ING Bank N.V. a son siège social à Amsterdam (Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam) et est immatriculée au registre du commerce d'Amsterdam sous le numéro 33031431. La banque est enregistrée auprès de la banque centrale néerlandaise (DNB) et de l'autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) dans le registre des établissements de crédit et des établissements financiers. ING Bank N.V. est également supervisée par l'autorité néerlandaise de surveillance pour les consommateurs et les marchés (ACM).

Les informations relatives à la surveillance d'ING Bank N.V. peuvent être obtenues auprès de la DNB ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)), de l'AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) ou de l'ACM ([www.acm.nl](http://www.acm.nl)).

Dans cette publication, est entendu par « ING » ou « la banque » : ING Bank N.V.

## Bienvenue

Vous disposez à présent d'un programme de carte qui vous aidera à gérer de manière efficace vos dépenses professionnelles.

## Mise en œuvre et gestion des clients

Ce guide vous assistera dans l'administration au quotidien du Programme et vous aidera à répondre aux questions des titulaires de carte. Vous trouverez également des informations et des FAQ sur notre site web : [www.ingwb.com/commercialcards](http://www.ingwb.com/commercialcards).

Nous espérons faire de votre nouveau Programme ING Corporate Card une réussite.

## Le rôle de l'administrateur programme

L'administrateur programme sert de contact principal entre votre entreprise, les titulaires de carte de votre entreprise, et le service client ING Corporate Card. Nous conseillons d'établir au moins deux administrateurs programme, de manière à ce que l'un d'entre eux soit toujours disponible pour gérer les autorisations et les demandes pour des tâches associées à la carte.

Parmi les tâches clés figurent :

- La gestion des demandes et modifications des titulaires de carte
- Expliquer le Programme ING Corporate Card et les politiques de la société
- La gestion des paramètres des titulaires de carte, par exemple : les limites de dépenses et de retraits d'espèces, ou l'accès aux guichets automatiques
- La communication de toute modification apportée aux informations des titulaires de carte ou de la société directement à ING par le biais du formulaire de modification adéquat
- La communication opportune des modifications du statut des titulaires de carte, par exemple en cas de licenciement
- Le traitement des modifications de limite des dépenses et des demandes d'accès aux espèces<sup>1</sup>
- La distribution des conditions générales, des rapports et des communiqués du Programme Corporate Card au nécessaire

### Définition des responsabilités

Vous pouvez :

- Relever/abaisser les plafonds de crédit
- Demander et fermer des comptes ING Corporate Card individuels
- Modifier une adresse pour un titulaire de carte ou la société
- Ajouter ou supprimer des permissions de retraits d'espèces<sup>1</sup>
- Ouvrir un litige pour un titulaire de carte
- Obtenir d'autres informations concernant le compte ING Corporate Card d'un individu.
- Signaler la perte ou le vol d'une carte

Vous ne pouvez pas :

- Activer une carte autre que votre propre carte
- Autoriser votre remplacement si vous quittez l'entreprise
- Demander une carte de remplacement après avoir signalé la perte ou le vol d'une carte.<sup>2</sup>

## Ajouter des cartes supplémentaires à un programme existant

Si vous souhaitez ajouter une nouvelle carte à un programme existant, veuillez renseigner le [formulaire d'inscription employé](#) adéquat. Ce formulaire doit être signé par l'administrateur programme.

## Changement de l'administrateur programme

Lorsqu'un administrateur programme est ajouté ou remplacé, veuillez utiliser le [formulaire de modification](#) adéquat. Sélectionnez « Modify an existing Corporate Card Program » (Modifier un programme Corporate Card existant). Ce formulaire doit être signé par les représentants légaux de la société.

<sup>1</sup> L'accès aux espèces est limité par défaut à 50 % du montant des dépenses maximum de la carte.

<sup>2</sup> Pour accéder aux transactions du compte, notre service client aura besoin de parler au titulaire de carte. Nous demandons donc au titulaire de carte de nous appeler pour signaler la perte de la carte, afin que nous puissions examiner les transactions et détecter toute transaction frauduleuse ou litigieuse aussi vite que possible.

## Modifier la limite des dépenses d'un titulaire de carte

Vous pouvez modifier la limite des dépenses d'un titulaire de carte en utilisant les formulaires en ligne. Choisissez « Modify an existing Corporate Card » (Modifier une carte Corporate Card existante) et renseignez les informations requises.

Lorsque vous utilisez SDRAM, vous pouvez le faire vous-même dans SDRAM.

## Lutte contre la fraude

ING s'engage à lutter contre la fraude. Le travail commun des titulaires de carte, de la société et d'ING au but partagé de prévenir la fraude permet de réduire considérablement les risques.

ING surveille en permanence les activités de la carte et est susceptible de contacter le titulaire de carte pour vérifier et confirmer les détails de débits récents, si nous identifions une transaction suspecte sur le compte.

### Comment les titulaires de carte peuvent-ils aider à réduire le risque de fraude ?

Les directives suivantes aideront les titulaires de carte de votre société à empêcher l'utilisation frauduleuse de leurs cartes.

Les titulaires de carte doivent :

- Signer la nouvelle carte immédiatement avec un stylo à bille
- Conserver la carte en lieu sûr
- S'assurer que, après avoir effectué une transaction, la carte qui leur est rendue est bien la leur
- Saisir le code PIN de manière sûre aux terminaux.

Les titulaires de carte ne doivent pas :

- Laisser la carte sans surveillance
- Noter le code PIN par écrit ou le révéler à qui que ce soit

## Service client

Le service client ING Corporate Card, basé aux Pays-Bas, offre une assistance client intégrale. Ce service est constitué d'une équipe spécialisée, dévolue à répondre aux besoins de vos titulaires de carte.

Numéro de contact du service client : +31 (0)10 428 95 81

Horaires d'ouverture :

Anglais et néerlandais : 24h/24, 7j/7. Français et allemand : du lundi au samedi jusqu'à 22h00, le dimanche jusqu'à 17h30.

Pour assurer la sécurité des informations de nos clients, notre service client vérifiera les informations personnelles de chaque interlocuteur conformément à nos rigoureuses procédures de sécurité.

Il sera posé aux titulaires de carte et aux administrateurs programme des questions de sécurité avant qu'une requête ne puisse être traitée.

Corporate.card.backoffice.nl@ing.com (pour l'envoi des formulaires de demande et de modification)

Les informations ne seront pas divulguées à quelque tiers que ce soit sans autorisation écrite préalable du titulaire de carte ou de l'administrateur programme.

Pour des raisons de sécurité, aucun numéro de compte ING Corporate Card ne sera révélé au téléphone, même après avoir apporté des réponses correctes à toutes les questions de sécurité.

Veillez informer vos titulaires de carte que des questions peuvent leur être posées (demandant par exemple leur nom et leur adresse) pour certaines transactions. Pour cette raison, tous les titulaires de carte doivent être en mesure de citer l'adresse enregistrée.

### Perte ou vol d'une carte

Un titulaire de carte doit nous téléphoner immédiatement au +31 (0)10 428 95 81 s'il soupçonne que sa carte est perdue ou a été volée. Les appels concernant les pertes et vols peuvent être effectués 24h/24. Lors du signalement de la perte ou du vol d'une carte, nous demanderons les informations suivantes :

- Le moment de la perte/du vol de la carte
- Le lieu de la perte/du vol de la carte
- Une confirmation de la dernière transaction valide effectuée avec la carte.

Nous clôturerons alors le compte ING Corporate Card et transférerons toutes les informations de la carte vers un nouveau numéro. Le titulaire de carte recevra une nouvelle carte sous 7 à 10 jours ouvrables.

### Modifications

Toutes modifications administratives apportées aux informations du titulaire de carte doivent être traitées par le biais du [formulaire de modification](#) adéquat.

### Augmentation du plafond de crédit d'urgence

En cas de besoin d'une augmentation du plafond de crédit d'urgence, veuillez contacter notre service client directement au : +31 (0)10 428 95 81

### Le portail ING Commercial Card

Un e-mail d'enregistrement vous sera envoyé à chaque fois qu'une demande de carte de crédit est traitée. Cet e-mail contient votre nom d'utilisateur pour le portail ING Commercial Card. Un e-mail séparé sera envoyé, contenant un mot de passe temporaire. Veuillez remarquer qu'il est possible que vous receviez ces e-mails avant que vous n'ayez reçu votre carte de crédit. Veuillez poursuivre vers la page de connexion sur [www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com) et vous assurer de toujours autoriser les pop-ups provenant de ce site internet.

### Application ING Commercial Card

Une application ING Commercial Card est disponible pour les titulaires de carte, leur permettant de consulter les transactions effectuées avec leurs cartes. Vous trouverez les instructions traitant de l'installation de l'application [www.ingwb.com/commercialcardapp](http://www.ingwb.com/commercialcardapp).

### Smart Data Reporting

ING propose le service Smart Data Reporting aux clients ayant des besoins poussés en matière de reporting. Pour obtenir d'avantage d'informations et connaître les coûts de SmartData, veuillez contacter votre Responsable client.

### Relevés

Il existe une différence entre les relevés d'un programme Individual Pay et ceux d'un programme Corporate Pay.

Le texte ci-dessous explique ce qui sera envoyé pour chaque produit.

#### 1. Corporate Pay

Avec ce produit, la société est responsable du règlement du solde. Voir ci-dessous pour une explication des relevés envoyés à la société et au titulaire de carte.

##### 1a. Relevés des titulaires de carte

Le relevé détaillera une liste des transactions pour tous achats, avec des informations sur les taux de change pour toute transaction effectuée dans une devise différente de la devise de facturation du programme ING Corporate Card.

Des informations et numéros de téléphone utiles sont imprimés au verso du relevé.

Des copies du relevé peuvent être fournies si vous en faites la demande. Un frais sera facturé pour chaque copie du relevé. (Les relevés peuvent être téléchargés sur [www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com). Aucun frais supplémentaire n'est facturé pour ce service.)

### **1b. Relevé de la société**

Chaque mois, un relevé de compte Company Control est généré et est disponible dans le portail ING Commercial Card. Toutes les dépenses engagées par le titulaire de carte seront présentées sur ce relevé.

Le relevé de compte Company Control est la facture adressée par ING à la société. Le solde de clôture total doit être acquitté dans son intégralité avant l'échéance contractuelle de paiement.

Si le paiement n'est pas reçu à la date limite de paiement, une pénalité sera appliquée au compte ING Corporate Card. Les paiements en retard peuvent également mener au blocage temporaire ou permanent des comptes ING Corporate Card du titulaire de carte.

## **2. Individual Pay**

Les programmes Individual Pay ne fonctionnent pas de la même manière que Corporate Pay. Avec ce produit, les titulaires de carte sont eux-mêmes responsables d'acquitter le solde. Voir ci-dessous pour une explication des relevés envoyés à la société, et de ce qu'il se passe si le titulaire de carte ne s'acquitte pas du solde.

Si le titulaire de carte ne paie pas par prélèvement automatique mais par virement bancaire, il est important que le montant soit transféré au numéro de compte bancaire correct. Chaque pays a un numéro de compte bancaire différent. Toutes ces informations se trouvent au dos de ce manuel.

### **2a. Relevés des titulaires de carte**

Chaque titulaire de carte recevra son propre relevé en ligne et sera facturé directement pour toutes les dépenses engagées au cours du mois.

### **2b. Compte de facturation de la société**

Les dépenses mensuelles sont facturées directement aux titulaires de carte. Si trois paiements consécutifs ont été manqués, le montant dû sera transféré au compte de facturation de la société. Ce compte de facturation de la société est réglé directement par la société.

Un relevé sera adressé à la société, indiquant les montants transférés au compte de facturation de la société et devant être acquittés par celle-ci, pour chaque titulaire de carte.

### **2c. Relevé de la société**

Chaque mois, un « Relevé de la société » sera émis. Ce relevé présente toutes les dépenses engagées par les titulaires de carte au cours de la période mensuelle du relevé (cycle de facturation). Ceci n'est pas une facture, et ne demande pas de paiement. Ce relevé est envoyé à fins d'information uniquement.

Un titulaire de carte passera par notre procédure standard de « compte en souffrance » ou « recouvrement ». Cette procédure se déroule comme suit :

Le titulaire de carte accuse un retard d'un mois :

Le titulaire de carte recevra une lettre indiquant que le solde est en souffrance, et un rappel du montant dû.

**Que se passe-t-il si un titulaire de carte ne s'acquitte pas du solde à payer ?**

Le titulaire de carte accuse un retard de deux mois :

Le compte est bloqué et il ne sera plus possible d'utiliser la carte. Le titulaire de carte recevra une lettre indiquant que le solde est en souffrance depuis deux mois, et un rappel du montant total dû.

À ce moment, la société reçoit également une lettre indiquant que le titulaire de carte ne s'est pas acquitté du solde en souffrance.

Le titulaire de carte accuse un retard de trois mois :

Le titulaire de carte reçoit une lettre indiquant que la carte a été bloquée et que le solde sera réglé directement par la société. Il lui sera également demandé de contacter l'administrateur programme.

À ce moment, la société recevra une lettre indiquant que le titulaire de carte n'a pas réglé le solde et qu'ING encaissera le montant dû par prélèvement bancaire directement auprès de la société.

La société recevra également un relevé détaillant le montant qui sera prélevé, et indiquant les titulaires de carte auxquels il correspond. Le montant dû sera prélevé après 10 jours à compter de la date du relevé.

De plus, la carte ING Corporate Card du titulaire sera reliée au compte de facturation de la société. Ainsi, toutes transactions non encore réglées seront transférées directement vers ce compte.

Une fois le solde réglé, et avec la demande et l'autorisation explicite de l'administrateur programme, le compte sera séparé du compte de facturation de la société et la carte sera débloquée. À partir de ce moment, le titulaire de carte sera de nouveau responsable de régler le solde de son compte, dans le respect des conditions de paiement.

L'administrateur programme doit contacter Corporate Card Collections au :  
+ 31 (0)58 234 00 67. L'équipe est disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

## Litiges

Lorsque vous ouvrez un litige auprès du service client, il peut vous être demandé de soumettre par écrit les informations concernant le litige afin de traiter votre requête conformément aux réglementations MasterCard.

En pratique, cela signifie que, si nous avons en place des mécanismes conséquents pour assister nos clients à la résolutions de transactions litigieuses spécifiques, le temps dont nous disposons pour offrir cette assistance est limité par la réglementation. Il est donc impératif que vous nous informiez de toute transaction litigieuse figurant sur votre relevé sous 30 jours à compter de la date du relevé.

Toutes les requêtes concernant les litiges sur votre compte doivent être adressées directement au vendeur. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le litige, un formulaire spécifique doit être renseigné par le titulaire de la carte et envoyé à ING. Vous trouverez le formulaire et le processus requis sur : [www.ingcb.com/cardsecurity](http://www.ingcb.com/cardsecurity).

## Cartes refusées

Si une carte est refusée, veuillez appeler immédiatement le service client. En tant qu'administrateur programme, votre titulaire de carte peut s'attendre à ce que vous passiez cet appel pour lui, ou vous demander de le faire. Nous conseillons vivement que vous demandiez à tous les titulaires de carte d'appeler le service client si leur carte est refusée.

Une carte peut être refusée pour diverses raisons. Par exemple, si :

- Le titulaire de carte a atteint sa limite de crédit, ou la société a atteint la limite de crédit allouée. Si c'est le cas, l'administrateur programme doit contacter le service client. (Veuillez remarquer que, pour allouer du crédit supplémentaire à la société dans son ensemble, nous pouvons être amenés à effectuer des analyses de risque supplémentaires, ce qui peut prendre du temps.)
- Le titulaire de carte a excédé le nombre de transactions quotidiennes autorisées. Il s'agit d'un paramètre de sécurité, qui peut être réinitialisé après vous être identifié de manière sécurisée. Veuillez demander au titulaire de carte de contacter le service client.

## Effectuer des paiements

Vous trouverez ci-dessous toutes les informations concernant les paiements par virement bancaire électronique.

Entreprise et titulaire de la carte

- Le montant dû et la date limite de paiement se trouvent sur le relevé en ligne. Pour consulter le relevé, accédez au portail ING Commercial Card ([www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com)).
- Assurez-vous que le paiement du montant total soit effectué à temps. Le montant sur le relevé doit être crédité sur le compte ING au plus tard à la date limite de paiement.
- La référence paiement sera le numéro de compte à 11 chiffres. Vous trouverez le numéro de compte en haut à droite sur le relevé.

### Informations de paiement pour les comptes en EUR dans la zone SEPA :

IBAN : NL47INGB0667841555

SWIFT/BIC : INGBNL2A

### Informations de paiement pour les comptes en GBP au Royaume-Uni :

Numéro de compte : 20370111

Code guichet : 238859 (obligatoire au Royaume-Uni pour les virements bancaires)

IBAN : GB74INGB23885920370111

SWIFT/BIC : INGBGB22

### Informations de paiement pour les comptes en CHF en Suisse :

IBAN : CH1908387000001080479

SWIFT/BIC : BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.

ING Commercial Cards

Bijlmerdreef 106

1102 CT Amsterdam-Zuidoost

Pays-Bas

## Pour d'avantage d'informations \*

 Visiter [ingwb.com/commercialcards](https://ingwb.com/commercialcards)

 Appeler le **+31 (0)10 428 95 81**

Vous trouverez ci-dessous le numéro local permettant de contacter notre service client Corporate Card.\*

Allemagne	+49 69 967 59 168
Belgique	+32 25 882 111
Espagne	+34 90 289 89 56
France	+33 52 457 72 12
Hongrie	+36 800 214 02
Irlande	+35 31 43 72 616
Italie	+39 05 109 20 261
Luxembourg	+35 22 020 42 56
Pays-Bas	+31 10 428 95 81
Royaume-Uni	+44 20 704 80 320
Slovaquie	+42 12 336 633 21
Suisse	+41 144 501 5143
Autres pays	+31 10 428 95 81

\* joignable 24h/24, 7j/7

