

# ING Corporate Card

## Guida Amministratore di Programma

ING Bank N.V. ha sede legale in Bijlmerdreef 106, 1102 CT, Amsterdam, Paesi Bassi, ed è iscritta nel Registro delle imprese di Amsterdam con n. 33031431. ING Bank N.V. è registrata presso De Nederlandsche Bank (DNB) e la Financial Markets Authority (AFM) nel Registro degli Istituti di credito e delle istituzioni finanziarie. L' ING Bank N.V. è soggetta anche al controllo dell'Autorità Garante per i Consumatori e il Mercato ("Autoriteit Consument & Markt (ACM)"). Le informazioni sulla supervisione di ING Bank N.V. possono essere ottenute presso da DNB ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)), AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) o ACM ([www.acm.nl](http://www.acm.nl)).

Nel contesto della presente pubblicazione con i termini di "ING" o "banca" si intende: 'ING Bank N.V.'

## Benvenuti

## Implementazione e gestione del cliente

## Il ruolo dell' Amministratore di Programma

Ora avete un Programma Card che vi aiuterà a gestire in modo efficace le spese legate all'attività.

Questa guida vi aiuterà nella gestione quotidiana del Programma e contribuirà a rispondere alle domande dei titolari di carte. È inoltre possibile trovare informazioni e domande frequenti sul nostro sito web: [www.ingwb.com/commercialcards](http://www.ingwb.com/commercialcards).

Non vediamo l'ora di rendere il vostro nuovo Programma ING Corporate Card un successo.

L'Amministratore di Programma funge da contatto principale tra la vostra azienda, i titolari di carte della vostra azienda e i Servizi di Assistenza Cliente di ING Corporate Card. Si raccomanda di creare almeno due Amministratori di Programma in modo che ci sia sempre qualcuno di disponibile ad autorizzare e richiedere delle attività correlate alla carta.

I compiti principali includono:

- Gestione delle domande e modifiche dei titolari di carte
- Spiegare il Programma ING Corporate Card e le politiche aziendali
- Gestire specifici parametri dei titolari di carte, per esempio limiti di spesa e di contanti, accesso ai contanti (ATM - Bancomat)
- Invio di eventuali modifiche al titolare della carta o azienda direttamente a ING tramite il modulo di mutazione applicabile
- Tempestiva comunicazione delle variazioni di stato del titolare della carta ad esempio in caso di terminazione
- Elaborazione di modifiche al limite di spesa e richieste di accesso contanti<sup>1</sup>
- Distribuzione dei Termini e Condizioni del Programma ING Corporate Card, relazioni e bollettini a seconda dei casi

### Schema di autorità

Potete:

- Aumentare/diminuire i limiti di credito
- Richiedere e chiudere conti Ing Corporate Card individuali
- Modificare un indirizzo per conto del titolare della carta e della società
- Aggiungere o rimuovere l'autorità di prelievo contanti<sup>1</sup>
- Richiedere di aprire una controversia per conto di un titolare della carta
- Ottenere qualsiasi altra informazione in merito al conto ING Corporate Card di un individuo
- Denunciare una carta smarrita o rubata.

Non potete:

- Attivare una carta diversa dalla vostra
- Autorizzare la vostra sostituzione, se lasciate l'azienda
- Richiedere una carta sostitutiva, dopo aver denunciato lo smarrimento o furto della carta.<sup>2</sup>

## Aggiungere nuove carte a un programma esistente

Se si desidera aggiungere una nuova carta a un programma esistente, si prega di compilare il [modulo di domanda dipendente](#) appropriato. Questo modulo deve essere firmato dall'Amministratore di Programma.

## Cambiamento dell'Amministratore di Programma

Quando vi è una modifica o un'aggiunta di un Amministratore di Programma, si prega di utilizzare l'appropriato [modulo di modifica](#). Scegliere "Modify an existing Corporate Card Program" (Modifica di un Programma di Corporate Card esistente). Il modulo deve essere firmato dal legale rappresentante (i) della società.

<sup>1</sup> Accesso Cash è standard max 50% del limite di spesa della carta.

<sup>2</sup> Al fine di valutare le transazioni sul conto, il nostro Team Servizio Clienti avrà bisogno di parlare con il titolare della carta. Pertanto, chiediamo al titolare della carta di chiamare per denunciare la carta smarrita in modo che possiamo eseguire un'adeguata revisione delle ultime transazioni, al fine di rilevare eventuali frodi o transazioni contestate nel minor tempo possibile.

## Cambio del limite del titolare della carta

È possibile modificare il limite del titolare della carta utilizzando i moduli on-line e scegliendo "Modify an existing Corporate Card" (Modifica di una Corporate Card esistente) e compilando le informazioni richieste.

Quando si utilizza SDRAM è possibile farlo in SDRAM da soli.

## Prevenzione frodi

ING si impegna a prevenire le frodi. Laddove i titolari di carta, la società, e ING operano con l'obiettivo comune della prevenzione delle frodi, i rischi sono significativamente ridotti.

ING controlla costantemente tutte le attività sulla carta e può contattare il titolare della carta per controllare e confermare gli ultimi dettagli di spesa, se identifichiamo delle operazioni sospette sul conto.

### **In che modo i titolari di carte possono contribuire a ridurre il rischio di frode?**

Le seguenti linee guida aiuteranno i titolari della carta aziendale a evitare l'uso fraudolento delle loro carte.

I titolari di carte devono:

- Firmare subito la nuova carta con una penna a sfera
- Tenere la carta in un luogo sicuro
- Assicurarsi che dopo aver condotto l'operazione, la carta che viene restituita loro sia proprio la loro
- Inserire il PIN in modo sicuro ai terminali.

I titolari di carte non devono:

- Lasciare la carta incustodita
- Trascrivere il codice PIN o rivelarlo a chiunque

## Servizio Clienti

Il Team Servizio Clienti di ING Corporate Card, con sede in Olanda, fornisce un supporto totale di servizio clienti. Questo ufficio si compone di un team specializzato, dedicato a rispondere alle esigenze del titolare della carta.

Numero di contatto del Team Servizio Clienti +31 (0)10 428 95 81.

Orario:

Lunedì-Domenica, 24 ore al giorno (Solo inglese e olandese. Francese e tedesco Lunedì-Sabato fino alle 22:00, la Domenica fino alle 17:30).

Per garantire la sicurezza delle nostre informazioni cliente, il nostro Team Servizio Clienti verificherà i dati personali di ciascun chiamante in linea seguendo le nostre rigorose procedure di sicurezza.

Ai titolari di carte e agli Amministratori di Programma verranno poste delle domande di sicurezza prima di gestire qualsiasi richiesta.

Corporate.card.backoffice.nl@ing.com (Per l'invio di moduli di domanda e di cambiamento)

Le informazioni non saranno divulgate a qualsiasi altra terza parte a meno che non venga fornita un'autorizzazione scritta dal titolare della carta o dall'Amministratore di Programma.

Come precauzione di sicurezza non verrà fornito alcun numero di conto ING Corporate Card al telefono, anche se tutti i controlli di sicurezza hanno ottenuto le risposte corrette.

Si prega di avvisare i propri titolari di carte che potranno essere poste delle domande di sicurezza (ad esempio nome e indirizzo) su alcune transazioni. Pertanto tutti i titolari di carte devono essere in grado di indicare l'indirizzo registrato.

### Carte smarrite e rubate

Un titolare di carte deve telefonarci subito al numero +31 (0)10 428 95 81 se sospetta che la carta sia stata smarrita o rubata. Le chiamate per smarrimento o furto possono essere effettuate 24 ore al giorno. Durante la denuncia di una carta smarrita o rubata, avremo bisogno delle seguenti informazioni:

- Quando la carta è stata smarrita/rubata
- Dove la carta è stata smarrita/rubata
- Conferma dell'ultima transazione valida con la carta.

Chiuderemo quindi il conto legato alla ING Corporate Card e trasferiremo tutti i dati della carta ad un nuovo numero. Il titolare della carta riceverà una nuova carta entro 7-10 giorni lavorativi.

### Modifiche

Tutte le modifiche di manutenzione ai dettagli dei titolari di carte devono essere gestite usando l'adeguato [modulo di mutazione](#).

### Aumento limite credito di emergenza

In caso di aumento del limite di credito in emergenza si prega chiamare direttamente il Servizio Clienti: +31 (0)10 428 95 81.

### Il portale ING Commercial card

Una email di registrazione vi verrà inviata ogni volta che una richiesta di carta di credito viene elaborata. Questa email contiene il nome utente per il portale ING Commercial Card. Una e-mail verrà inviata separatamente con una password temporanea. Si prega di notare che è possibile che si riceva questa e-mail prima di aver ricevuto la carta di credito effettiva. Procedere con la pagina di login su [www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com) e assicurarsi di consentire sempre la comparsa dei popup relativi a questo sito web.

### La App ING Commercial Card

Vi è una app ING Commercial Card disponibile per i titolari di carte in cui essi possono visualizzare le loro transazioni con la carta. Le istruzioni per installare l'app si possono trovare su [www.ingwb.com/commercialcardapp](http://www.ingwb.com/commercialcardapp).

### Smart Data Reporting

ING offre il servizio Smart Data Reporting (Reporting Dati Intelligente) ai clienti che dispongono di ampie esigenze di reporting. Per ulteriori informazioni ed i costi di SmartData contattare il proprio Client Manager.

### Estratti conto

Vi è una differenza tra gli estratti conto per un programma Individual Pay e un programma Corporate Pay

Il testo che segue spiega cosa verrà inviato per ogni prodotto separato.

#### 1. Corporate Pay

Con questo prodotto, la società è responsabile del pagamento del saldo. Di seguito si fornisce una spiegazione di quali estratti conto vengono inviati alla società e al titolare della carta.

##### 1a. Estratti conto del titolare della carta

Il dettaglio dell'estratto conto conterrà un elenco di transazioni per tutti gli acquisti, completi dei tassi di cambio per tutte le transazioni realizzate in una valuta diversa dalla valuta di fatturazione del programma ING Corporate Card.

Su richiesta è possibile fornire delle copie degli estratti conto. Verrà addebitata una commissione per ogni copia di estratto conto. (Gli estratti conto sono disponibili per il download da [www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com). Non vi è alcun costo aggiuntivo per questo servizio).

### **1b. Estratto conto aziendale**

Ogni mese viene generato un estratto conto di controllo aziendale ed è disponibile on-line sul portale ING Commercial Card. Tutte le spese dei titolari di carte sono riassunte in questo estratto conto.

L'estratto conto Company Account Control è la fattura da parte di ING per l'azienda. Il saldo totale di chiusura deve essere pagato integralmente entro la data negoziata per la scadenza del pagamento.

Se il pagamento non viene ricevuto entro la data stabilita, verrà applicata una penale al conto della ING Corporate Card. I ritardi di pagamento potranno comportare altresì il blocco temporaneo o permanente dei conti del titolare della ING Corporate Card

### **2. Individual Pay - Pagamento individuale**

Un programma Individual Pay funziona in modo diverso dal Corporate Pay. Con questo prodotto, i titolari di carte sono essi stessi responsabili del pagamento del saldo. Di seguito si fornisce una spiegazione di quali estratti conto vengono inviati alla società, e che cosa succede se il titolare della carta non paga il loro saldo.

Se il titolare della carta non paga con addebito diretto, ma tramite bonifico bancario, è importante che l'importo venga trasferito al corretto numero di conto corrente.

#### **2a. Estratto conto del titolare della carta**

Ogni titolare della carta riceverà il proprio estratto conto e gli verranno fatturate direttamente tutte le spese sostenute nel corso del mese.

#### **2b. Conto di fatturazione della società**

Ai titolari di carte vengono fatturate direttamente le loro spese mensili. Dopo tre pagamenti consecutivi non riusciti, l'importo in ritardo sarà trasferito sul conto di fatturazione della Società. Questo conto di fatturazione della società verrà saldato direttamente dalla società.

Alla società verrà inviato un estratto conto che evidenzia quali importi e in riferimento a quale titolare della carta (e) sono stati trasferiti sul conto di fatturazione della Società e che sono dovuti per il pagamento da parte della società.

#### **2c. Estratto conto aziendale**

Ogni mese verrà emesso un "Estratto conto aziendale". Questo estratto conto contiene la sintesi di tutte le spese del titolare della carta durante il periodo mensile indicato nell'estratto conto (ciclo di fatturazione). Questa non è una fattura e non richiede il pagamento. Questo estratto conto è solo a scopo informativo.

### **Cosa succede quando un titolare della carta non paga il saldo in sospeso?**

Un titolare passerà attraverso la nostra procedura standard di "conto in ritardo" o "recupero crediti". Tale procedura è la seguente:

Il titolare della carta è in ritardo di un mese:

Il titolare della carta riceverà una lettera che lo informa che il saldo è in ritardo e un promemoria di quanto dovuto.

Il titolare della carta è in ritardo di due mesi:

Il conto viene bloccato e la carta non è più disponibile per l'uso. Il titolare della carta riceverà una lettera che lo avverte che il saldo attualmente è in ritardo di due mesi, assieme a un promemoria del totale dovuto.

La società riceverà anche una lettera, in questa fase, che la avvisa che il titolare della carta non ha regolarizzato il saldo in sospeso.

Il titolare della carta è in ritardo di tre mesi:

Il titolare della carta riceve una lettera che lo avverte che la carta è stata bloccata e che il saldo sarà regolarizzato direttamente dalla società. Saranno anche invitati a contattare l'Amministratore di Programma.

Allo stesso tempo, la società riceverà una lettera in cui viene avvertita che il titolare della carta non è riuscito a pagare e che ING preleverà l'importo residuo tramite addebito diretto, direttamente dalla società.

La società riceverà altresì un estratto conto con il dettaglio dell'importo che verrà prelevato, assieme all'indicazione del titolare della carta cui esso si riferisce. L'addebito diretto preleverà l'importo dovuto a 10 giorni dalla data dell'estratto conto.

Inoltre, il titolare della carta ING Corporate Card è collegato al conto di fatturazione della Società. Pertanto, eventuali operazioni di trasferimento si sposteranno direttamente a questo account.

Quando il saldo viene pagato e con l'esplicita richiesta e autorizzazione dell'Amministratore di Programma, il conto verrà separato dal conto di fatturazione della Società e la carta sarà sbloccata. Da questa fase, il titolare della carta sarà di nuovo responsabile del pagamento del saldo del proprio conto, entro i termini di pagamento.

L'Amministratore di Programma deve contattare l'ufficio Corporate Card Collection al numero: + 31 (0)58 234 00 67. Questo team è disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

## Controversie

Durante l'insorgere di una controversia con il Team Servizio Clienti, può essere necessario presentare per iscritto dei dettagli sulla controversia per elaborare la vostra richiesta in conformità con la normativa MasterCard.

In pratica, questo significa che mentre abbiamo dei meccanismi sostanziali in atto per aiutare i nostri clienti a risolvere specifiche controversie sulle transazioni, abbiamo anche una quantità limitata di tempo a disposizione, regolamentata, per offrire tale assistenza. Pertanto, è obbligatorio che ci informiate entro 30 giorni dalla data del vostro estratto conto se ci sono voci contestate sul vostro estratto conto.

Tutte le questioni legate a controversie sul vostro conto devono essere inviate direttamente al commerciante. Se non siete in grado di risolvere il problema. Il titolare della carta dovrà compilare un modulo specifico e inviarlo a ING. Il modulo e il processo richiesto sono disponibili all'indirizzo: [www.ingcb.com/cardsecurity](http://www.ingcb.com/cardsecurity).

## Carte rifiutate

Se una carta viene rifiutata, si prega di telefonare immediatamente al Team Servizio Clienti. Come Amministratore di Programma, il vostro titolare della carta può aspettarsi, o chiedere a voi di chiamare per suo conto. Si consiglia vivamente di chiedere a TUTTI i titolari di carte di chiamare il Team Servizio Clienti se la loro carta viene rifiutata.

Ci sono molte ragioni per cui una carta viene rifiutata. Gli esempi possono comprendere:

- Il titolare della carta ha raggiunto il limite di credito, o la Società ha raggiunto il limite di credito assegnato. Se è così, l'Amministratore di Programma deve contattare il Team Servizio Clienti. (Si prega di notare che l'estensione del credito aggiuntivo per l'azienda nel suo complesso può includere ulteriori analisi dei rischi e che ci vorrà del tempo supplementare.)
- Un titolare della carta ha superato il numero di operazioni consentite durante un giorno. Si tratta di un'impostazione di sicurezza, che può essere ripristinata dopo l'identificazione certa. Si prega di chiedere al titolare della carta di contattare il Servizio Clienti.

## Effettuare i pagamenti

Di seguito i dettagli per effettuare i pagamenti tramite bonifico bancario.

Azienda e titolare della carta

- Importo dovuto e data di scadenza del pagamento sono indicati nell'estratto conto. Per visualizzare l'estratto conto vai al portale ING Commercial Card ([www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com)).
- Assicurarsi che il saldo dell'importo totale avvenga prima della scadenza. Il versamento dell'importo di cui all'estratto conto a favore di ING dovrà essere completato entro e non oltre la data di scadenza.
- Inserire come causale del pagamento il numero di conto composto da 11 cifre, riportato in alto a destra sull'estratto conto.

### **Dettagli di pagamento per conti in EUR nell'area SEPA:**

IBAN: NL47INGB0667841555

SWIFT/BIC: INGBNL2A

### **Dettagli di pagamento per conti in GBP nel Regno Unito:**

Numero di conto 20370111

Sort Code: 238859 (obbligatorio nel Regno Unito per i bonifici)

IBAN: GB74INGB23885920370111

SWIFT/BIC: INGBGB22

### **Dettagli di pagamento per conti in CHF in Svizzera:**

IBAN: CH1908387000001080479

SWIFT/BIC: BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.

ING Commercial Cards

Bijlmerdreef 106

1102 CT Amsterdam-Zuidoost

Paesi Bassi

## Per maggiori informazioni\*

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

 **Chiamare +31 (0)10 428 95 81**

Per la tua comodità, troverai il tuo numero locale per raggiungere il nostro helpdesk cliente Corporate Card.

Belgio	+32 25 882 111
Francia	+33 52 457 72 12
Germania	+49 69 967 59 168
Irlanda	+35 31 437 26 16
Italia	+39 05 109 20 261
Lussemburgo	+35 22 020 42 56
Paesi Bassi	+31 10 428 95 81
Regno Unito	+44 20 704 80 320
Slovacchia	+42 12 336 633 21
Spagna	+34 90 289 89 56
Svizzera	+41 44 501 51 43
Ungheria	+36 800 214 02
Altri Paesi	+31 10 428 95 81

\* Lunedì - Domenica, 24 ore al giorno

