

# Programa de Tarjetas ING Corporate Guía de Administrador

ING Bank N.V. tiene su domicilio social en Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Países Bajos; número de registro comercial 33031431, en Ámsterdam. ING Bank N.V. está registrado con De Nederlandsche Bank (DNB) y la Autoridad de Mercados Financieros (AFM, por sus siglas en inglés), en el Registro de Instituciones Crediticias y Financieras. ING Bank N.V. también está sometido a la supervisión de la Autoridad Consumidor y Mercado (ACM). Para más información concerniente a la supervisión de ING Bank N.V., póngase en contacto con 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)).

En el contexto de esta publicación, 'ING' y 'bank' se entiende que significan 'ING Bank N.V.'

## Bienvenido

Ahora tiene un Programa de Tarjetas que le ayudará a gestionar eficazmente sus gastos empresariales.

## Implementación y gestión del cliente

Esta guía le ayudará en la administración cotidiana del Programa y le ayudará a responder las preguntas del titular de la tarjeta. También puede encontrar información y preguntas frecuentes en nuestra web: [www.ingwb.com/commercialcards](http://www.ingwb.com/commercialcards).

Esperamos hacer de su nuevo Programa de Tarjetas Corporate de ING un éxito.

## El papel del Administrador del Programa

El Administrador del Programa actúa como contacto principal entre usted y su empresa, los titulares de tarjeta de su empresa y el servicio de Atención al Cliente de las Tarjetas ING Corporate. Recomendamos que se establezcan al menos dos Administradores de Programa para que siempre haya alguien disponible para autorizar y solicitar tareas relacionadas con las tarjetas.

Las principales tareas son:

- Gestión de las solicitudes y cambios del titular de la tarjeta
- Explicación del Programa de Tarjetas ING Corporate
- Gestión de los parámetros específicos del titular de la tarjeta, sus límites de efectivo y su acceso a efectivo (cajeros)
- Envío de cualquier cambio de los datos del titular de la tarjeta o la empresa directamente a ING a través del formulario de modificación
- Comunicación oportuna de los cambios en el estado del titular de la tarjeta (ej. despido)
- Procesamiento de los cambios en el límite de gasto y las solicitudes de acceso a efectivo<sup>1</sup>
- Distribución de las condiciones generales, informes y boletines del Programa de Tarjetas Corporate de ING según corresponda

### Visión general de sus facultades

Puede:

- Aumentar/disminuir los límites de crédito
- Solicitar y cerrar cuentas de Tarjetas Corporate de ING individuales
- Cambiar una dirección en nombre del titular de la tarjeta y la empresa
- Añadir o quitar la facultad de retirar efectivo<sup>1</sup>
- Solicitar un litigio en nombre del titular de una tarjeta
- Obtener cualquier otra información relacionada con la cuenta vinculada a la Tarjeta Corporate de ING de una persona
- Informar del robo o extravío de una tarjeta.

No puede:

- Activar una tarjeta distinta a la suya
- Autorizar su sustitución en caso de dejar la empresa
- Solicitar una tarjeta de sustitución tras informar del robo o extravío de una.<sup>2</sup>

## Añadir nuevas tarjetas a un programa ya existente

Si desea añadir una nueva tarjeta a un programa existente, rellene el [formulario de solicitud del empleado correspondiente](#). Este formulario debe firmarlo el Administrador del Programa.

1 El acceso a efectivo es, como mucho, el 50% del límite de gasto de la tarjeta.

2 Para evaluar las operaciones de la cuenta, nuestro Equipo de Atención al Cliente tendrá que hablar con el titular de la tarjeta. Por lo tanto, le pedimos al titular de la tarjeta que llame para informar sobre el extravío de la tarjeta con el fin de que podamos llevar a cabo la correspondiente revisión de operaciones para identificar cualquier fraude u operación de reclamación a la mayor brevedad posible.

### Cambio de Administrador de Programa

Cuando haya un cambio o incorporación de un Administrador del Programa, utilice el [formulario de cambio correspondiente](#). Elija "Modify an existing Corporate Card Program" (Modificar un Programa de Tarjetas Corporate existente). El formulario debe ir firmado por el/ los representante(s) legal(es) de la empresa.

### Cambiar el límite del titular de la tarjeta

Puede cambiar el límite del titular de una tarjeta utilizando los [formularios online](#), elegir "Modify an existing Corporate Card" (Modificar una Tarjeta Corporate existente) y cumplimentar la información necesaria. Cuando utilice SDRAM, puede hacerlo usted mismo en SDRAM.

### Prevención del fraude

ING se compromete a prevenir el fraude. Cuando los titulares de las tarjetas, la empresa e ING trabajan con el objetivo común de prevenir el fraude, los riesgos se reducen sensiblemente.

ING supervisa permanentemente toda la actividad de la tarjeta y puede ponerse en contacto con el titular para comprobar y confirmar los detalles de gastos recientes si identificamos alguna operación sospechosa en la cuenta.

#### ¿Cómo pueden ayudar los titulares de las tarjetas a reducir el riesgo de fraude?

Las siguientes pautas ayudarán a los titulares de tarjetas de su empresa a evitar un uso fraudulento de las mismas.

Los titulares de las tarjetas deben:

- Firmar de inmediato la nueva tarjeta con un bolígrafo con punta de bola
- Conservar la tarjeta en un lugar seguro
- Asegurarse de que después de efectuar cada operación, la tarjeta que les devuelven es la suya
- Introducir el PIN de forma segura en los terminales.

Los titulares de las tarjetas no deben:

- Dejar desatendida la tarjeta
- Anotar el PIN ni comunicarlo a otras personas

### Atención al Cliente

El Equipo de Atención al Cliente de las Tarjetas Corporate de ING, ubicado en los Países Bajos, ofrece un respaldo total al cliente. Este departamento lo constituye un equipo especializado, dedicado a responder a las solicitudes de sus titulares de tarjetas.

Número de contacto del Equipo de Atención al Cliente: +31 (0)10 428 95 81

Horario de atención:

De lunes a domingo, las 24 horas (solo en inglés y neerlandés. Francés y alemán de lunes a sábado hasta las 22:00, domingo hasta las 17:30).

Para asegurar la seguridad de nuestra información de clientes, nuestro Equipo de Atención al Cliente verificará los datos personales de quien llame siguiendo nuestros restrictivos procedimientos de seguridad.

A los titulares de tarjetas y los Administradores del Programa se les harán preguntas de seguridad antes de ocuparse de cuestión alguna.

Corporate.card.backoffice.nl@ing.com (para enviar formularios de solicitud y cambio)

La información no se comunicará a ningún otro tercero salvo que se haya recibido autorización previa por escrito por parte del titular de la tarjeta o el Administrador del Programa.

Como precaución de seguridad, no se proporcionará ningún número de cuenta de Tarjetas Corporate de ING por teléfono, incluso aunque todas las comprobaciones de seguridad se hayan respondido correctamente.

Advierta a sus titulares de tarjeta de que es posible que se les formulen preguntas de seguridad (ej. nombre y dirección) en algunas operaciones. Por lo tanto, todos los titulares de una tarjeta deben ser capaces de citar la dirección que figure en el expediente.

### Tarjetas robadas y extraviadas

El titular de una tarjeta debe llamar de inmediato al +31 (0)10 428 95 81 si sospecha que la ha extraviado o se la han robado. Las llamadas para informar de extravíos o robos pueden hacerse las 24 horas del día. Al informar del robo o extravío de una tarjeta, solicitaremos la siguiente información:

- Cuándo se extravió o robó la tarjeta
- Dónde se extravió o robó la tarjeta
- Confirmación de la última operación válida con la tarjeta.

Después cerraremos la cuenta de la Tarjeta Corporate de ING y transferiremos todos sus datos a una nueva. El titular de la tarjeta recibirá una nueva en el plazo de 7 a 10 días hábiles.

### Cambios

Todos los cambios de mantenimiento a los datos del titular de la tarjeta deben procesarse utilizando el [formulario de cambio](#) aplicable.

### Aumento del límite de crédito de emergencia

En caso de que necesite un aumento del límite de crédito de emergencia, llame directamente al Equipo de Atención al Cliente: +31 (0)10 428 95 81.

### El portal 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.

### Aplicación ING Commercial Card

Existe una aplicación ING Commercial Card disponible para los titulares de las tarjetas en la que pueden ver las operaciones con las mismas. Las instrucciones para instalar la aplicación pueden encontrarse en [www.ingwb.com/commercialcardapp](http://www.ingwb.com/commercialcardapp).

### Smart Data Reporting

ING ofrece Smart Data Reporting a los clientes con amplias necesidades de presentar informes. Para conocer más información y el coste de SmartData, póngase en contacto con su gestor del Cliente.

### Extractos

Existe una diferencia entre los extractos de un programa de Individual Pay y los de un programa Corporate Pay.

El siguiente texto explica lo que se mostrará para cada producto.

#### 1. Corporate Pay

Con este producto, la empresa es responsable de abonar el saldo. A continuación se explican los extractos que se envían a la empresa y al titular de la tarjeta.

##### 1a. Extractos del titular de la tarjeta

El extracto detallará un listado de operaciones para todas las compras, que se completa con los tipos de cambio para todas aquellas que se efectúen en una moneda diferente a la moneda de facturación del Programa de Tarjetas ING Corporate.

En el reverso del extracto, pueden encontrarse números de teléfono e información útiles.

Se pueden proporcionar copias previa solicitud. Se cobrará una comisión por cada una de ellas. (Los extractos pueden descargarse en [www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com). No se cobrarán comisiones adicionales por este servicio).

### **1b. Extracto de empresa**

Todos los meses se genera un extracto de la Cuenta de Control de la Empresa que está disponible online en el portal ING Commercial Card. Todos los gastos del titular de la tarjeta se resumen en este extracto.

El extracto de la Cuenta de Control de la Empresa es la factura de ING a la empresa. El saldo total al cierre debe abonarse íntegramente en el plazo de pago contratado.

Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento del plazo, se aplicará una comisión de penalización a la cuenta de la tarjeta ING Corporate. El pago con retraso también puede desembocar en el bloqueo temporal o permanente de las cuentas de Tarjetas ING Corporate del titular de la tarjeta.

## **2. Individual Pay**

Un programa Individual Pay funciona de forma distinta a uno Corporate Pay. Con este producto, los titulares de tarjetas son responsables de abonar el saldo ellos mismos. A continuación se explican los extractos que se envían a la empresa y lo que ocurre si el titular de la tarjeta no paga su saldo.

Si el titular de la tarjeta no paga mediante adeudo directo sino mediante transferencia, es importante que el importe se transfiera al número de cuenta bancaria correcto. Cada país tiene un número de cuenta diferente. Toda esta información puede encontrarse en la última página de este manual.

### **2a. Extracto del titular de la tarjeta**

Cada titular de la tarjeta recibirá su propio extracto y se le facturarán directamente los gastos en los que haya incurrido durante el mes.

### **2b. Cuenta de Facturación de la Empresa**

Su gasto mensual se factura directamente a los titulares de la tarjeta. Después de tres impagos consecutivos, el importe debido se transferirá a la Cuenta de Facturación de la Empresa. Dicha cuenta la liquida directamente la empresa.

Se enviará a la empresa un extracto en el que se indicarán los importes por los que el/los titular(es) de la tarjeta se han transferido a la Cuenta de Facturación de la Empresa y debe pagar esta.

### **2c. Extracto de empresa**

Se enviará un "Extracto de empresa" cada mes. Este extracto resume los gastos del titular de la tarjeta durante el periodo mensual del extracto (ciclo de facturación). Esto no es una factura y no requiere ser abonado. Este extracto tiene un valor exclusivamente informativo.

El titular de la tarjeta será sometido al procedimiento estándar para "cuentas en mora" o "cobros". El procedimiento es el siguiente:

El titular de la tarjeta se ha retrasado un mes:

El titular de la tarjeta recibirá una carta informándole de que hay un saldo pendiente de pago y recordándole su importe.

**¿Qué ocurre cuando un titular de la tarjeta no paga el saldo pendiente?**

El titular de la tarjeta se ha retrasado dos meses:

La cuenta se bloquea y la tarjeta deja de poder utilizarse. El titular de la tarjeta recibirá una carta informándole de que hay un saldo pendiente de pago desde hace ahora dos meses y recordándole el importe total.

La empresa también recibirá una carta en este momento, para informarle de que el titular de la tarjeta no ha liquidado el saldo pendiente.

El titular de la tarjeta se ha retrasado tres meses:

El titular de la tarjeta recibe una carta informándole de que la tarjeta se ha bloqueado y de que el saldo lo liquidará directamente la empresa. También se le indicará que contacte con el Administrador del Programa.

A su vez, la empresa recibirá una carta informando de que el titular de la tarjeta no ha pagado y de que ING cobrará el importe pendiente mediante adeudo directo, directamente a la empresa.

La empresa también recibirá un extracto en el que se detallará el importe que se retirará y los titulares a los que corresponde. El importe debido se cobrará por adeudo directo en el plazo de 10 días desde la fecha del extracto.

Además, el titular de la tarjeta Corporate de ING está vinculado a la Cuenta de Facturación de la Empresa.

Por lo tanto, las operaciones pendientes pasarán directamente a esta cuenta.

Cuando el saldo se liquide y con la solicitud y autorización expresas del Administrador del Programa, la cuenta se separará de la Cuenta de Facturación de la Empresa y la tarjeta se desbloqueará. A partir de este momento, el titular de la tarjeta volverá a ser responsable de abonar el saldo de su cuenta cumpliendo las condiciones de pago.

El Administrador del Programa debe contactar con el departamento de Cobros de la Tarjeta Corporate en el

+ 31 (0)58 234 00 67. El equipo está disponible de lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas.

## Litigios

Al trasladar un litigio al Equipo de Atención al Cliente, puede ser necesario presentar por escrito datos sobre la misma para procesar su solicitud de acuerdo con la normativa de MasterCard.

En la práctica, esto quiere decir que, aunque contamos con importantes mecanismos en marcha para ayudar a nuestros clientes a resolver litigios referidos a operaciones concretas, también contamos, por normativa, con un periodo de tiempo limitado para ofrecer dicha ayuda. Por lo tanto, debe informarnos en el plazo de 30 días a partir de la fecha de su extracto en caso de que exista algún registro litigioso en el mismo.

Todas las reclamaciones litigiosas relativas a su cuenta deben remitirse directamente al comerciante. Si no es capaz de resolver la incidencia, el titular de la tarjeta debe cumplimentar un formulario específico y enviarlo a ING. El formulario y el proceso necesarios pueden encontrarse en: [www.ingcb.com/cardsecurity](http://www.ingcb.com/cardsecurity).

## Tarjetas rechazadas

Si una tarjeta es rechazada, llame de inmediato al Equipo de Atención al Cliente. Como Administrador del Programa, el titular de la tarjeta puede esperar o pedirle que llame en su nombre. Le pedimos encarecidamente que pida a todos los titulares de la tarjeta que llamen al Equipo de Atención al Cliente si su tarjeta es rechazada.

Existen muchos motivos por los que se rechaza una tarjeta. Algunos ejemplos pueden ser:

- El titular de la tarjeta ha alcanzado su límite de crédito, o la empresa ha llegado al límite de crédito asignado. Si este es el caso, el Administrador del Programa debe ponerse en contacto con el Equipo de Atención al Cliente. (Tenga en cuenta que la ampliación de crédito adicional para la empresa en su conjunto puede incluir análisis de riesgo adicionales que tardarán más tiempo.)
- El titular de la tarjeta ha superado el número de operaciones permitidas en un día. Esta configuración de seguridad puede restablecerse después de una identificación de forma segura. Pida al titular de la tarjeta que se ponga en contacto con el Equipo de Atención al Cliente.

## Realizar pagos

A continuación encontrará todos los datos para la transferencia de pagos.

Empresa y titular de la tarjeta

- El importe y la fecha se pueden encontrar en el extracto. Para visualizar el extracto, vaya al portar ING Commercial Card ([www.ingcommercialcard.com](http://www.ingcommercialcard.com)).
- Asegúrese de que se ha realizado el pago del importe íntegro a tiempo. La cantidad del extracto debe aparecer en la cuenta ING en la fecha prevista.
- La referencia de pago es el número de cuenta de 11 dígitos. Puede encontrar el número de cuenta en la esquina derecha del extracto.

### Datos de pago para cuentas en EUR en el área SEPA:

IBAN: NL47INGB0667841555

SWIFT/BIC: INGBNL2A

### Datos de pago para cuentas en GBP en el Reino Unido:

Número de cuenta: 20370111

Código corto: 238859 (obligatorio en el Reino Unido para realizar transferencias)

IBAN: GB74INGB23885920370111

SWIFT/BIC: INGBGB22

### Datos de pago para cuentas en CHF en Suiza:

IBAN: CH1908387000001080479

SWIFT/BIC: BBRUCHGTXXX

ING Bank N.V.

ING Commercial Cards

Bijlmerdreef 106

1102 CT Ámsterdam-Zuidoost

Países Bajos

## Para más información\*

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

 Llame al **+31 (0)10 428 95 81**

Para su comodidad, encuentre su número local para ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente de Tarjetas ING Corporate.\*

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Alemania                | +49 69 967 59 168 |
| Bélgica                 | +32 25 882 111    |
| España                  | +34 90 289 89 56  |
| Francia                 | +33 52 457 72 12  |
| Hungría                 | +36 800 214 02    |
| Irlanda                 | +35 31 437 26 16  |
| Italia                  | +39 05 109 20 261 |
| Luxemburgo              | +35 22 020 42 56  |
| Países Bajos            | +31 10 428 95 81  |
| Reino Unido             | +44 20 704 80 320 |
| República de Eslovaquia | +42 12 336 633 21 |
| Suiza                   | +41 44 501 51 43  |
| Otros países            | +31 10 428 95 81  |

\* De lunes a domingo, las 24 horas

