

## Mastercard Business Handleiding



### Inhoud

<b>Gebruikmaken van de Mastercard Business</b>	pagina	2
<b>Betalen met de Mastercard Business</b>	pagina	2
<b>Handig om te weten over de Mastercard Business</b>	pagina	3
<b>Welke voordelen biedt de Mastercard Business nog meer</b>	pagina	4
<b>Business Card Servicedesk</b>	pagina	4
<b>Belangrijke gegevens</b>	pagina	4
<b>Informatie over International Card Services</b>	pagina	4



## De Mastercard Business: meer dan wereldwijd betalen

Uw Mastercard Business wordt uitgegeven door International Card Services (ICS) en is een zakelijke creditcard. De Card wordt op meer dan 35 miljoen adressen geaccepteerd. Overal ter wereld. Zo heeft u altijd de juiste valuta op zak.

## Gebruikmaken van de Mastercard Business

### Activeer uw card

Wanneer u de Mastercard Business ontvangt, is deze nog niet actief. Dit doen we uit veiligheidsoverwegingen. Via Mijn ICS Business kunt u uw Card snel en gemakkelijk activeren. U kunt uw Card ook activeren door een geldopname of betaling te doen. Gebruik dan uw pincode.

### Over uw pincode

Tijdens het aanvragen van uw Card heeft u een pincode gekozen. Deze heeft u regelmatig nodig. Bij een betaling met uw Mastercard Business wordt meestal om uw pincode gevraagd. Uiteraard heeft u uw pincode ook nodig voor het opnemen van contant geld met uw Mastercard Business. Dit kan bij circa 2 miljoen geldautomaten, overal ter wereld. Het is dus belangrijk dat u uw pincode onthoudt.

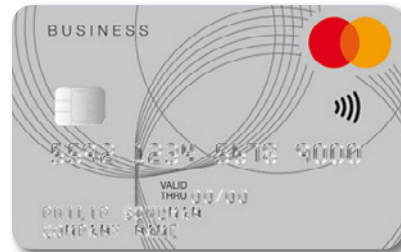
### Let op: Houd uw pincode altijd geheim!

Noteer deze nooit op uw Card of op documenten die u bij de Mastercard Business bewaart. Verstrek uw pincode ook nooit aan derden. International Card Services zal u ook nooit naar uw pincode vragen! Laat anderen niet meekijken wanneer u uw pincode intoetst.

### Geld opnemen

Afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt met uw bedrijf is het mogelijk om contant geld op te nemen met uw Mastercard Business. Met de Mastercard Business kunt u wereldwijd contant geld opnemen bij ruim 2 miljoen geldautomaten en aan de balie van banken, door het intoetsen van een bedrag en uw pincode. U stemt er dan mee in dat de transactie bij u of uw bedrijf in rekening wordt gebracht. De banken en geldautomaten waar u contant geld kunt opnemen, herkent u aan het Mastercard-logo. Het op te nemen bedrag kan per bank en/of land variëren en is afhankelijk van uw bestedingslimiet en de lokale situatie.

Voor een contante geldopname brengt ICS kosten in rekening. Als er een positief saldo is en de opname wordt helemaal uit een positief saldo gedaan, wordt er 1% van het opgenomen bedrag in rekening gebracht, met een maximum van € 1,50. Als er meer dan het positieve saldo wordt opgenomen, wordt er 4% in rekening gebracht over het gedeelte van het bedrag dat boven het positieve saldo uitkomt, met een minimum van € 4,50. Als er geen positief saldo is, wordt er ook 4% van het opgenomen bedrag in rekening gebracht met een minimum van € 4,50. Dit kunt u terugvinden op uw rekeningoverzicht.



## Betalen met de Mastercard Business

### Betalen

Betalen met de Mastercard Business is gemakkelijk en veilig en biedt veel meer voordelen dan betalen met contant geld of pinpas. Betalen met uw Card is overal ter wereld hetzelfde:

- ▶ U geeft uw Card aan de Acceptant (winkelier, ober, kassier).
- ▶ Na controle van de gegevens toetst u of uw pincode in, of betaalt u contactloos door uw Card tegen een contactloze betaalterminal te houden of plaatst u uw handtekening op de bon.
- ▶ U krijgt uw Card retour met een kopie van de bon.

U heeft er nu mee ingestemd dat de transactie bij u in rekening wordt gebracht en u kunt deze niet meer ongedaan maken.

### Online betalen

Als u de Mastercard Business gebruikt op internet of via de telefoon dan kan de (web)winkel u om nadere gegevens vragen. Door deze gegevens in te toetsen en de overige instructies van de (web)winkel op te volgen, stemt u ermee in dat de transactie definitief is en bij u in rekening wordt gebracht. De bedragen van deze transacties worden door International Card Services bij u of uw bedrijf in rekening gebracht. U ziet deze transacties gespecificeerd terug op uw rekeningoverzicht. International Card Services zorgt ervoor dat de Acceptant betaald krijgt.

### Contactloos betalen

Met uw Mastercard Business kunt u contactloos betalen. Bij betaalautomaten en contactloze betaalterminals die deze mogelijkheid bieden, kunt u uw Card simpelweg er tegen aan houden. Zo betaalt u sneller, gemakkelijker en net zo veilig. Voordat de eerste contactloze betaling kan plaatsvinden, moet u met uw Card eerst een keer een betaling met uw pincode hebben gedaan in een betaalautomaat. Per transactie kunt u maximaal € 50,- contactloos betalen. Dit geldt voor heel Europa. Hoeveel u precies contactloos kunt betalen ligt aan



de instellingen van de betaalautomaat in de winkel. Heeft u meer dan € 150,- achter elkaar betaald zonder uw pincode in te toetsen? Dan krijgt u het verzoek om uw pincode weer in te voeren. Buiten Europa gelden mogelijk andere bedragen voor contactloos betalen.

### **Betalen met Apple Pay**

Met uw Mastercard Business betaalt u ook heel makkelijk contactloos zonder fysieke creditcard. U heeft alleen een Apple-toestel nodig. Via de ICS Business app voegt u snel en simpel uw digitale creditcard toe aan uw Apple Wallet. Vanaf dat moment kunt u de Mastercard Business ook op uw iPhone of Apple Watch gebruiken. In een restaurant of winkel ontgrendelt u eerst uw toestel met Face-ID, Touch-ID of uw toegangscode. Daarna houdt u het toestel bij de lezer om te betalen. Online of in apps kiest u bij het betalen Apple Pay. U hoeft dan geen account aan te maken of creditcardgegevens in te vullen.

### **Over 3D Secure (Mastercard Identity Check)**

Uw Mastercard Business is standaard voorzien van Mastercard Identity Check. Dit is een extra beveiligingsmaatregel om uw identiteit en de juistheid van een online betaling met uw Mastercard Business te controleren. Als u een online betaling doet, krijgt u regelmatig de vraag om de betaling te bevestigen. Dit kan snel, betrouwbaar en vertrouwd via de ICS Business App. Door uw toegangscode, vingerafdruk of gezichtherkenning in de ICS Business App te gebruiken bevestigt u de betaling. Heeft u de ICS Business App niet geïnstalleerd? Dan kunt u tijdens uw online betaling een 3D Secure wachtwoord aanmaken. Wij sturen u vervolgens een code per sms op uw mobiele nummer. Deze code vult u in om uw betaling af te ronden. Uw 3D Secure wachtwoord kunt u ook bij andere websites gebruiken.

### **Eenvoudig afrekenen met ICS**

Op uw maandelijks rekeningoverzicht vindt u al uw transacties gespecificeerd terug. U ziet het bedrag vermeld, de plaats van betaling, de naam van de Acceptant en de datum. Het bedrag wordt automatisch van uw zakelijke rekening geïncasseerd of dient u voor de op het rekeningoverzicht vermelde datum van uw zakelijke rekening te betalen.

### **Mijn ICS Business**

Met Mijn ICS Business op [www.icsbusiness.nl](http://www.icsbusiness.nl) kunt u 24 uur per dag, 7 dagen in de week (realtime) uw transacties bekijken en rekeningoverzichten downloaden. Daarnaast kunt u zien wat uw limiet is en hoeveel bestedingsruimte er nog beschikbaar is. Ook kunt u met Mijn ICS Business verschillende wijzigingen doorvoeren.

### **ICS Business App**

De ICS Business App is beschikbaar voor alle ICS zakelijke Card-houders en biedt een actueel overzicht van de creditcard-uitgaven. Met de ICS Business App kunt u:

- ▶ altijd en overal uw uitgaven bekijken
- ▶ makkelijk en veilig online betalingen goedkeuren
- ▶ een nieuwe Card snel activeren
- ▶ een onterechte betaling betwisten
- ▶ toegang krijgen tot aantrekkelijke aanbiedingen

De App is beschikbaar via de Google Play of App Store.

## **Handig om te weten over de Mastercard Business**

### **Algemene Voorwaarden**

De creditcardovereenkomst tussen u en ICS is op basis van de Algemene Voorwaarden Mastercard Business opgesteld. U heeft deze gelezen en geaccepteerd tijdens de aanvraag van uw Mastercard Business. U kunt de Algemene Voorwaarden altijd opnieuw bekijken op onze website.

### **Geldigheidsduur**

Uw Mastercard Business is geldig vanaf ontvangstdatum tot en met de laatste datum van de maand die vermeld staat bij 'valid thru'. De Mastercard Business voor de volgende periode ontvangt u automatisch en vóór deze vervaldatum.

### **Bestedingslimiet**

Als Card-houder van de Mastercard Business heeft uw bedrijf u een bestedingslimiet toegekend. Deze limiet staat vermeld op uw rekeningoverzicht. Uw transacties mogen dit bedrag niet overschrijden. Op Mijn ICS Business kunt u zien wat uw bestedingslimiet is en hoeveel u nog te besteden heeft.

### **Wat te doen bij verlies of diefstal**

Geef de vermissing van de Mastercard Business, zo spoedig mogelijk, na ontdekking van het voorval, door aan International Card Services. Dit kan via het speciale telefoonnummer van International Card Services: +31 (0)20 - 6 600 699. Dit nummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Direct na melding wordt uw Card geblokkeerd. Indien nodig ontvangt u, meestal binnen enkele dagen, een vervangende Card, waar ter wereld u zich ook bevindt. Desgewenst kunt u, bij verblijf in het buitenland, tegen kosten gebruikmaken van een voorschot via de plaatselijke bank die Mastercard accepteert. Geef direct nadat u International Card Services heeft geïnformeerd, de vermissing ook door aan de politie.



### Betwiste transactie

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een transactie op uw rekeningoverzicht. Stel International Card Services hier schriftelijk van op de hoogte. Doe dit zo snel mogelijk na de datum op uw rekeningoverzicht. Gebruik hiervoor het formulier 'Verklaring betwiste transactie'. U vindt dit formulier op [www.icsbusiness.nl](http://www.icsbusiness.nl). Stuur het formulier met een duidelijke toelichting samen met een kopie van het rekeningoverzicht aan International Card Services. Voorzie de kopie van uw handtekening en kruis aan om welke transactie het gaat. Het afgeschreven bedrag wordt op uw volgende rekeningoverzicht gecorrigeerd. Blijkt na onderzoek dat de betaling toch door u werd gedaan, dan ontvangt u daar bericht over. Het spreekt voor zich dat u het bedrag dan alsnog aan International Card Services moet terugbetalen.

## Welke voordelen biedt de Mastercard Business nog meer

### Zorgeloos winkelen, ook online

- ▶ **Aflevergarantie.** Wordt het door u in de winkel of via internet gekochte en betaalde artikel niet afgeleverd, dan draait International Card Services de betaling terug.
- ▶ **24/7 Fraudepreventie.** 24 uur per dag, 7 dagen per week. Bij serieuze vermoedens van een verdachte transactie stelt International Card Services u zo snel mogelijk op de hoogte.
- ▶ **Internetgarantie.\*** U bent beschermd tegen fraude en misbruik op internet.
- ▶ **Betaalgemak.** Met uw Card kunt u tijd besparen. Zo kunt u bij tolwegen en ook bij parkeergarages direct aan de slagbomen betalen, zelfs zonder pincode of handtekening. Dat scheelt u wachten in de rij. Met het invoeren van de Card in de automaat stemt u in met de uitvoering van de transactie. De transactie ziet u terug op uw rekeningoverzicht.
- ▶ **Aankoopverzekering.\*** Vrijwel alle aankopen die u doet met uw Card, waar ook ter wereld zijn tot een half jaar (180 dagen) na de aankoop verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging.

### Verzekeringen en (reis)hulpdiensten

Met de Mastercard Business beschikt u over een aantal aanvullende verzekeringen en (reis)hulpdiensten. Deze service staat u 24 uur per dag, 365 dagen per jaar ter beschikking. Het betreft de volgende verzekeringen en (reis)hulpdiensten:

- ▶ **Aanvullende reisongevallenverzekering.** Bij overlijden en bepaalde vormen van invaliditeit ten gevolge van een ongeval met een openbaar vervoermiddel, huurauto of gehuurd vliegtuig, waarvan de kosten met de Card zijn betaald, wordt een uitkering van maximaal € 115.000,- uitgekeerd.

- ▶ **Bagagevertragingsverzekering.** Een dekking van maximaal € 140,- per reisgezelschap indien de bagage niet binnen 4 uur na aankomst is gearriveerd. Een dekking van maximaal € 410,- per reisgezelschap als additionele vergoeding, indien de bagage niet binnen 48 uur is teruggevonden.
- ▶ **Vluchtvertragingsverzekering.** Minimaal 4 uur, een vergoeding van maximaal € 140,- per reisgezelschap.
- ▶ **(Reis)hulpdiensten.** Tijdens uw reis kunt u gebruik maken van diverse hulpdiensten, zoals medische informatie, medisch transport, voorschotten, vergoeding van vervoer bij onverwachte terugkeer naar Nederland en juridische bijstand.

Alle (reis)hulpdiensten worden kosteloos beschikbaar gesteld aan de Card-houder, conform de Algemene Voorwaarden SafeGuard Insurance & Support. Alle kosten voortvloeiend uit de (reis)hulpdienstverlening zijn echter voor rekening van de Card-houder. Een compleet overzicht van bovenstaande verzekeringen en hulpdiensten vindt u in de Algemene Voorwaarden SafeGuard Insurance & Support. Deze voorwaarden kunt u downloaden op [www.icsbusiness.nl](http://www.icsbusiness.nl).

## Business Card Servicedesk

### Heeft u vragen?

Ga dan naar onze website [www.icsbusiness.nl](http://www.icsbusiness.nl) of neem contact op met de Business Card Servicedesk op telefoonnummer +31 (0)20 - 6 600 666.

## Belangrijke gegevens

### International Card Services BV

Business Card Servicedesk  
Wisselwerking 58, 1112 XS Diemen  
Postbus 46, 1110 AA Diemen  
Telefoon +31 (0)20 - 6 600 666  
E-mail [businesscards@icscards.nl](mailto:businesscards@icscards.nl)  
Website [www.icsbusiness.nl](http://www.icsbusiness.nl)

### Verlies en diefstal

Telefoon +31 (0)20 - 6 600 699

Bankrekeningnummer NL75 ABNA 0844997056  
Kamer van Koophandel Amsterdam 33.200.596

Voor vragen, opmerkingen en klachten kunt u terecht bij International Card Services BV, antwoordnummer 1112, 1110 VB Diemen.



## Informatie over International Card Services

De Mastercard Business wordt u aangeboden door International Card Services BV (ICS). Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat ICS geen adviezen verstrekt. De door ICS geboden informatie is ook niet bedoeld als vervanging van deskundig advies.

ICS is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten voor haar activiteiten, zijnde het aanbieden van krediet en spaarrekeningen en het bemiddelen in verzekeringen. ICS is ook geregistreerd bij De Nederlandsche Bank.

Voor Safeguard Support & Insurance en de Verzekering Ongeoorloofd Gebruik heeft ICS een collectieve verzekering afgesloten bij verzekeraar Chubb European Group SE.

ICS beschikt over een interne klachtenprocedure. U kunt schriftelijk een klacht indienen bij International Card Services BV, antwoordnummer 1112, 1110 VB Diemen. Indien onverhoopt uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ga voor meer informatie naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).