



¿CÓMO LANZAR UNA RFP PARA MEDIOS DE PAGO CORPORATIVOS?

DINERS CLUB SPAIN | WHITE PAPER





RFP



Índice

INTRODUCCIÓN.	4
REQUEST FOR PROPOSAL: ASPECTOS A TENER EN CUENTA.	5
PASOS PARA ELABORAR UNA RFP PARA TARJETAS DE CRÉDITO.	6
1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.	7
2. OBJETIVO DE LA RFP.	8
3. CONDICIONES DE LA RFP.	8
4. PREGUNTAS DE LA RFP.	9

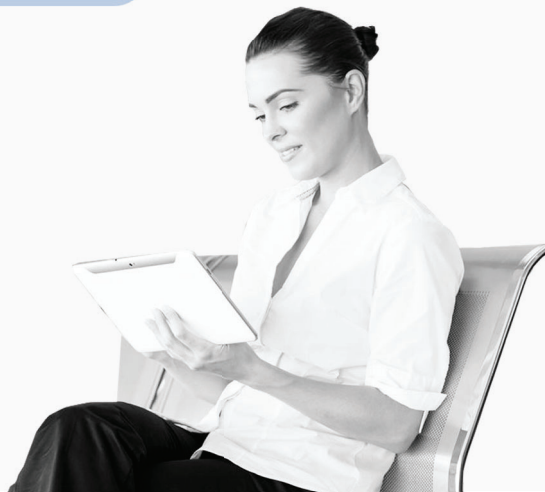
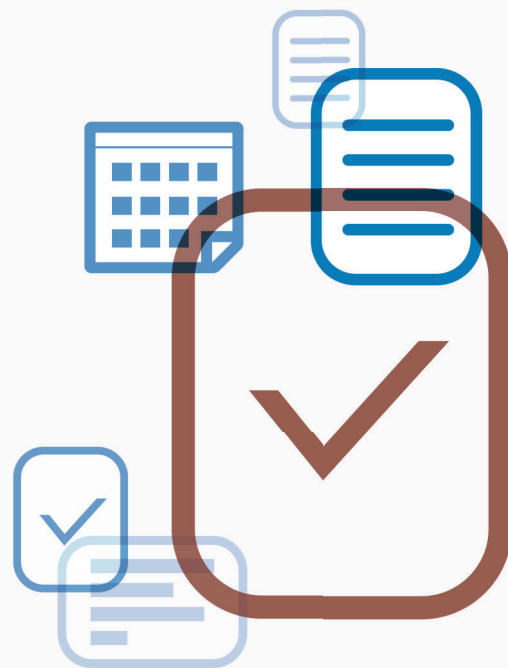
1 INTRODUCCIÓN.

Un aspecto fundamental de la gestión de los viajes de empresa son los medios de pago corporativos utilizados por la empresa y sus empleados.

La tarjeta de crédito no solamente tiene una labor de financiación del pago de los servicios de viaje, sino que ofrece una serie de valores añadidos que ayudan a ahorrar costes a la empresa e implementar unos procesos más eficientes en términos de liquidación y contabilización de gastos.

Cuando la empresa decide integrar un programa de tarjetas de crédito con el fin de que el proveedor cubra de forma óptima las necesidades de la compañía, es recomendable lanzar una licitación o “Request for Proposal” (RFP) para seleccionar, entre las empresas que dan este tipo de servicio, aquella que mejor se ajuste a los requerimientos.

A continuación se explicarán las partes más relevantes a definir antes de lanzar una RFP para medios de pago.



REQUEST FOR PROPOSAL: ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

Las RFPs se lanzan a través de documentos que establezcan su finalidad, las condiciones para participar en la misma y las preguntas concretas que permitan evaluar al proveedor potencial.

El primer aspecto a definir en una RFP es el **propósito** de la misma. Hay que identificar y definir claramente las necesidades de la empresa, plasmar los problemas, asegurarse de que todos los requisitos que hay que evaluar se identifican y tener claro que se preguntan todas las cuestiones relevantes para seleccionar al proveedor y los productos correctos.

Si la empresa no tiene una idea clara de todas las ventajas que le pueden aportar los medios de pago, esto se puede hacer constar también en el documento e invitar a los participantes a presentar todo el abanico de posibilidades que ofrecen sus productos.

Para que el proveedor potencial pueda adaptar sus respuestas a los requerimientos de la

empresa al máximo nivel, es de interés que la compañía describa detalladamente su actividad empresarial y sus costumbres en términos de viaje corporativo.

También es de ayuda plasmar los **requisitos** y el **nivel de servicio** que se esperan del proveedor, como por ejemplo la dedicación exclusiva de un gestor comercial, la frecuencia de controles de calidad, información específica o incluso el periodo de contratación, si ya se tiene claro.

No está por demás pedir **claridad** a los proveedores en las respuestas a las preguntas. Tiene que quedar claro si el proveedor puede cumplir con el requisito del posible cliente o no.

Ninguna empresa quiere ser la primera en testar el servicio de un proveedor, sino que quiere trabajar con una empresa de **probada solvencia**. Por esta razón, para comprobar la experiencia, profesionalidad y calidad del proveedor potencial es recomendable contrastar estos aspectos a través de clientes de referencia que puedan acreditar el servicio del proveedor de tarjeta de crédito.

Por último, conviene incluir una **cláusula de confidencialidad** que garantice que los participantes de la RFP no puedan utilizar los datos

suministrados por la compañía más allá de la elaboración de las respuestas y que tampoco se haga un uso inapropiado de la información suministrada por el proveedor.

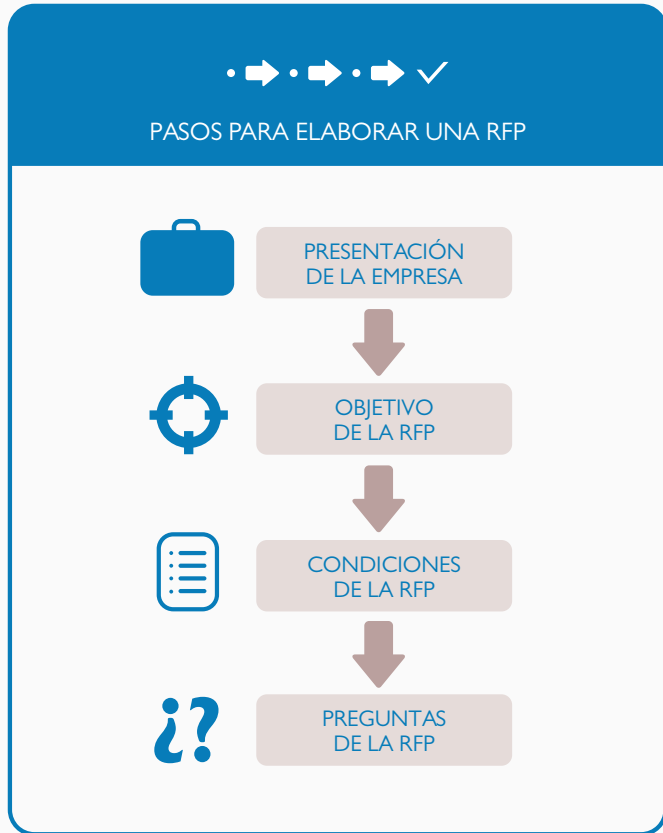


A continuación se describen los pasos que seguir a la hora de elaborar el documento para una RFP para tarjetas de crédito.

3

PASOS PARA ELABORAR
UNA RFP PARA TARJETAS
DE CRÉDITO.





paso

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Como primer paso, en una RFP la empresa que lanza la licitación se describe a sí misma con el mayor detalle posible:

Si se trata de una empresa nacional o multinacional.

El sector en el que trabaja, la estructura de la compañía.

El número de empleados.

La distribución geográfica de sus filiales.

Su comportamiento en viajes corporativos.

La agencia de viajes con la que trabaja.

Su volumen de gastos de viaje tanto a través de la agencia de viajes como a través de los gastos de representación.

El sistema contable con el que trabaja.

El sistema de liquidación de gastos que utiliza.

2 paso

OBJETIVO DE LA RFP

En el segundo paso la empresa describe los objetivos que busca conseguir a la hora de implementar un proveedor de medio de pago. A modo de ejemplo, se puede perseguir:

Cubrir los pagos que se efectúan a través de la agencia de viajes antes de iniciar el viaje (implementación de una Cuenta de Viaje también llamada *Lodge Account*, *Travel Account* o *Company Account*).

Cubrir los pagos de los gastos de representación de cada empleado (Tarjeta Corporativa, también llamada *Corporate Card* o *Walking Card*).

Automatizar los procesos de pago desde la reserva de viaje hasta su contabilización.

Consolidar los gastos de viaje del grupo con el fin de negociar tarifas corporativas.

Implementar un sólo proveedor de pago para todo el grupo.

Controlar los gastos de viaje y el seguimiento de la política de viajes.

3 paso

CONDICIONES DE LA RFP

En el tercer apartado de las RFP se definen las condiciones para poder participar en la misma:

Formato en el que se ha de entregar el documento con la información requerida.

Fecha tope para que el proveedor confirme su participación en la RFP.

Suministro del nombre de una persona de contacto por parte del proveedor para la RFP.

Persona de contacto principal de la empresa con datos de contacto para el envío de preguntas y de las propuestas.

Fecha límite para el envío de preguntas a la persona de contacto por parte de la empresa.

Fecha límite por parte de la empresa para contestar a todas las preguntas. Se enviará a todos los participantes un documento con todas las preguntas recibidas y sus respuestas correspondientes con el fin de garantizar la máxima transparencia durante el proceso de licitación.

Fecha límite para la entrega de propuestas

Fecha límite para que la empresa cliente evalúe las propuestas enviadas y seleccione a los proveedores que quedarán para la última ronda (entre dos y tres proveedores).

Fecha específica para la presentación de la propuestas por parte de los proveedores seleccionados para la última ronda

Fecha límite para la selección del proveedor final.

4

paso

PREGUNTAS DE LA RFP

Una vez explicados el objetivo y las condiciones de la RFP, se pasa al apartado de preguntas. Las siguientes preguntas son un ejemplo de las cuestiones más convenientes a aclarar que, dependiendo de las necesidades de la empresa, se pueden ampliar o reducir.

1

PREGUNTAS GENERALES

1.1 Descripción del proveedor de pago.

Aquí el proveedor debe introducir la denominación jurídica de la compañía, la estructura, sus dueños, la historia de la misma, su organización en términos generales, las actividades de la misma, el volumen de facturación y la estrategia general de la organización. Puede ser de interés pedir el balance anual de la compañía para comprobar la estabilidad financiera de la misma.

1.2. Clientes de referencia.

Es recomendable solicitar **tres clientes de referencia** cuyos datos de contacto se suministren en la RFP y que se pueda pedir opinión sobre los servicios del proveedor. Lo óptimo es pedir los contactos de **tres empresas del mismo sector** al que pertenece la empresa que lanza la licitación.



2 LA CUENTA DE VIAJE

2.1. ¿Cuál es la plataforma de la Cuenta de Viaje?

Establecer cuál es la marca de tarjeta de crédito de la Cuenta de Viaje que se va a ofrecer.

2.2. Opciones de facturación y pago con la Cuenta de Viaje.

Explicar cuáles son los ciclos de facturación y los plazos de pago disponibles. Se puede especificar incluso cuál es el plazo de pago que como mínimo se espera del proveedor.

2.3. Cobertura de seguros ofrecida a través de la Cuenta de Viaje.

Enumerar los tipos de seguros que ofrece la Cuenta de Viaje, las coberturas incluidas y los límites de indemnización/reembolso.

2.4 Servicio de Conciliación.

Explicar si se ofrece un servicio de conciliación de extracto con la factura de la agencia de viajes, cómo se lleva a cabo y cómo se garantiza el nivel de calidad del mismo.

2.5 Información.

Especificar el sistema de gestión de información del que dispone el proveedor de tarjeta, qué tipo de informes se pueden generar y la calidad de los datos. Detallar el nivel de datos del extracto de tarjeta. Explicar de qué otras herramientas administrativas se dispone.

2.6 Otras ventajas de utilizar la Cuenta de Viaje.

Enumerar ventajas adicionales que ofrece la Cuenta de Viaje del proveedor.



3 TARJETAS CORPORATIVAS

3.1. ¿Qué plataforma de pago se está utilizando para las tarjetas corporativas y cuál es su grado de aceptación?

Establecer la marca de tarjeta de crédito que se utiliza para la emisión de las tarjetas corporativas y qué grado de aceptación tiene.

3.2. Proceso de solicitud de las tarjetas corporativas.

Explicar cuál es el proceso que se ha de seguir para obtener una tarjeta corporativa en términos de contratos y solicitudes a firmar, documentación a aportar, tiempos para el análisis de riesgo, plazo para la emisión de tarjetas, etc.

3.3. Coberturas de seguros asignadas a las tarjetas corporativas.

Enumerar las coberturas de seguros disponibles, sus límites y particularidades.

3.4. Ciclos de facturación y plazos de pago disponibles.

Se puede establecer también cuál es el ciclo y el plazo de pago con los que se espera trabajar.

3.5. Información de facturación disponible para la empresa y para cada empleado titular.

Descripción de herramientas administrativas disponibles para este fin.

3.6. Información sobre la disposición de dinero en efectivo en cajeros automáticos.

Tipo y número aproximado de cajeros automáticos disponibles, límites de extracción de efectivo, obtención del PIN correspondiente y otros.

3.7. Costes inherentes a las tarjetas corporativas.

Recargo por cambio de moneda fuera de la Zona Euro, tipo de cambio utilizado, intereses de demora.

3.8. Responsabilidad y cargos en cuenta.

Explicar las responsabilidades de pago disponibles (responsabilidad corporativa, responsabilidad personal del empleado, responsabilidad personal del empleado con carta de garantía de la empresa) y en qué cuentas se pueden debitar los cargos (cuenta personal, cuenta de la empresa o ambos).

3.9. Proceso en caso de robo de o fraude con la tarjeta.

Número de teléfono a llamar, plazos para informar del robo o fraude, mecanismos para evitar el fraude, como SMS para cada cargo con la tarjeta, etc.



4 AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Interface con sistemas de liquidación de gastos de Cuenta de Viaje y/o Tarjeta Corporativa.

Detallar si el proveedor de tarjeta tiene **formatos específicos** para la integración de datos en sistemas de liquidación de gastos y con cuáles tiene una interface. Explicar el proceso de asignación de gastos a los empleados correspondientes.

4.2. Cargos en formatos electrónicos de Cuenta de Viaje y/o Tarjeta Corporativa.

Detallar si el proveedor puede suministrar el **extracto en formato electrónico** y cuáles son los formatos disponibles.

5 SERVICIO

5.1. Proceso de implementación.

Describir paso a paso qué acciones se llevarán a cabo para la implementación de las dos tipologías de pago con los responsables correspondientes y los plazos aproximados del proceso.

5.2. Servicio de implementación y mantenimiento.

Explicar la estructura con la que se va a dar servicio al cliente: gestor comercial, atención a clientes, atención telefónica y horario, horario de oficinas del proveedor, frecuencia de visitas de mantenimiento, etc. Aquí se debe hacer constar también qué nivel servicio se espera, cuáles son las acciones del gestor comercial que se precisan, etc.



6 OFERTA ECONÓMICA

Pedir la oferta económica para la empresa:

€ OFERTA ECONÓMICA	
 CUENTA DE VIAJE	 TARJETA CORPORATIVA
Coste de Implementación	Coste de Implementación
Cuota anual por Cuenta de Viaje	Cuota Anual por Tarjeta Corporativa
Ciclo de facturación	Coste por integración de datos en sistemas ERP
Plazo de Pago	Coste por alta en Sistema de Gestión
Coste de Conciliación	Incentivo económico (si aplica)
Coste por integración de datos en sistemas ERP	
Coste por alta en Sistema de Gestión	
Incentivo económico (si aplica)	

7 DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE ADJUNTAR AL DOCUMENTO DE LA RFP

A modo de ejemplo, se puede pedir una presentación general de la compañía del proveedor y/o el Balance Anual del mismo.

DINERS CLUB SPAIN | WHITE PAPER



Diners Club Spain, S.A.

Departamento de Marketing

Avenida de Europa, 19.
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid.
marketing@dinersclub.es
Tel.: 91 211 43 00