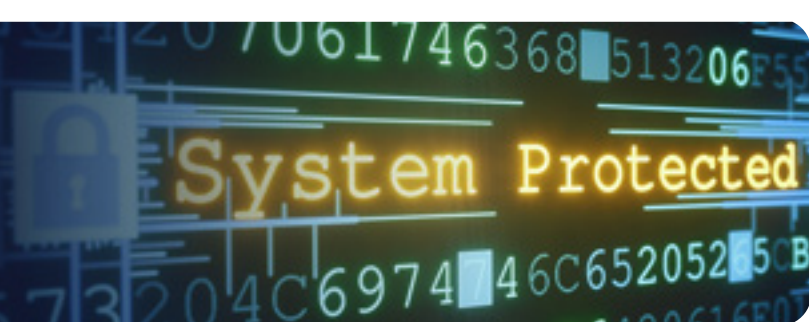


citi handlowy

czytaj
**Aktualności
CitiService**

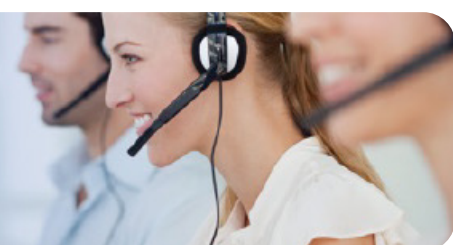
Październik 2023 r. | Wydanie nr 11



Serwisy na skróty:

Szybki kontakt z doradcą CitiService

 tel.: 801 24 84 24; 22 690 19 81



The logo for Citi Handlowy, featuring the word "citi" in white lowercase letters with a red arc above the "i", followed by "handlowy" in white lowercase letters. The background is a dark blue digital-themed graphic with a globe and a shield containing a keyhole.

Citi Secure Email

E-mail jest obecnie jednym z najczęściej używanych narzędzi komunikacji. Często zawiera poufne informacje. Niezabezpieczona poczta jest narażona na przechwycenie i próby phishingu.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa Państwa danych informujemy, że jeśli domena adresu e-mail, na który bank ma wysłać wiadomość zawierającą dane poufne, nie występuje na liście MTLIS, wówczas e-mail zostanie przesłany w wiadomości szyfrowanej **Citi Secure Email**.

Citi Secure Email wykorzystuje szyfrowanie wiadomości i uwierzytelnianie tożsamości, aby chronić zawartość przed przechwyceniem, zapewniając dostarczenie wiadomości do właściwych osób.

Instrukcja do obsługi Citi Secure Email umieszczona jest [na stronie >>](#)

POWRÓT >>

Płatności w nowej odsłonie platformy CitiDirect



Od maja tego roku prowadzimy migrację naszych klientów do nowej wersji platformy CitiDirect.

Już dziś większość naszych użytkowników po zalogowaniu widzi **nowe pozycje menu**, stworzone po to, aby zarządzanie rachunkiem i płatnościami było prostsze. Zachęcamy do ich wypróbowania!

W okresie przejściowym umożliwiamy naszym użytkownikom dostęp zarówno do nowych funkcji, jak i do ich wcześniejszych wersji za pośrednictwem przejrzystej struktury menu. Nowe funkcje są oznaczone zielonym znakiem „i”.

Jeśli jesteście Państwo już po migracji do nowej wersji platformy – **serdecznie zachęcamy do poznania i aktywnego korzystania z nowych opcji, gdyż są bardziej intuicyjne, a docelowo, już w 2024 roku, zastąpią stare moduły.**

Jedną z podstawowych czynności jest zlecenie przelewów – dlatego nowy CitiDirect oferuje odświeżony moduł Płatności. Nowe funkcje (oznaczone zielonym „i”) nazywają się: „Wykonaj płatność”, „Akceptacje płatności”, „Zarządzaj płatnościami”.

Na co warto zwrócić uwagę przy użyciu nowych opcji menu?

Formatka wprowadzania płatności zmieniała się na bardziej intuicyjną. Użyta została inna logika, ponieważ użytkownik wybiera najpierw „Beneficjenta”, a nie jak wcześniej rachunek obciążany.

Dodatkowa opcja „Komu chcesz zapłacić?” daje możliwość użytkownikowi wyboru najczęściej używanego beneficjenta. Po wyborze jednego z nich i przejściu do formatki płatności pojawia się okno, które daje możliwość przejrzania innych płatności skierowanych do tego beneficjenta i skopiowania tej, która jest najbardziej zbliżona do nowego przelewu. Dzięki tej opcji użytkownik oszczędza czas przy wprowadzaniu danych płatności. Można także wybrać opcję „Zapłać komuś innemu” i wypełnić formatkę od nowa.

Warto podkreślić, że zmiana waluty przelewu w trakcie wypełniania formatki nie wpływa na wprowadzone detale płatności.

W listopadzie przeprowadzimy szkolenia poświęcone tematyce płatności. Pokażemy, jak tworzyć i autoryzować płatności, używając nowych funkcji CitiDirect „Wykonaj płatność” i „Akceptacje płatności” oraz pomożemy Państwu zapoznać się z nową funkcją „Zarządzaj płatnościami”. Zaproszenia na szkolenia będą wysłane mailem do użytkowników, którzy już korzystają z nowej wersji systemu.

UWAGA: nowa wersja bankowości elektronicznej CitiDirect udostępniana jest sukcesywnie, zastępując kolejne moduły CitiDirect BE – naszej wcześniejszej wersji systemu. Poszczególni użytkownicy mogą zobaczyć zmiany w różnym czasie i są informowani o dacie planowanej zmiany indywidualnie za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Chcesz dowiedzieć się więcej? Sesja dotycząca nowej generacji systemu CitiDirect została włączona do programu naszych [cyklicznych szkoleń online >>](#) Zapraszamy do udziału!

POWRÓT >>

CitiDirect: poprawa bezpieczeństwa w procesie wnioskowania



Ważne zmiany dotyczące procesu wnioskowania o utworzenie nowego użytkownika za pomocą formularzy papierowych wchodzi w życie 28 listopada 2023 r. Przypominamy o zmianie procesu.

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo Państwa firmie. Bierzymy pod uwagę, że Państwa organizacja może poprosić Citi Handlowy o dodanie nowych użytkowników CitiDirect za pośrednictwem papierowego formularza administracji użytkownikami CitiDirect (UAF). Aby poprawić bezpieczeństwo i ograniczyć ryzyko związane z wnioskami w formie papierowej (z podpisem własnoręcznym), wprowadzony zostanie **drugi stopień uwierzytelniania**. Wyznaczeni Administratorzy w Państwa organizacji będą musieli zalogować się do CitiDirect, aby aktywować stworzonych przez Citi Handlowy w Państwa imieniu użytkowników. Ten **nowy, dodatkowy krok w procesie** będzie obowiązywał od 28 listopada 2023 r.

Aktywowanie nowego użytkownika – [instrukcja >>](#)

W celu wyznaczenia Administratorów (minimum dwóch, zaleca się trzech) prosimy przesłać [Formularz aktywacji >>](#) przed 28 listopada 2023 r.

Więcej informacji na temat funkcji Administratora CitiDirect uzyskają Państwo na [naszych szkoleniach >>](#)

Jeśli Państwa organizacja korzysta obecnie z wniosków w formie papierowej (Formularz administracji użytkownikami CitiDirect (UAF)) do zarządzania użytkownikami i uprawnieniami CitiDirect, prosimy upewnić się, czy Państwa firma ma już wyznaczonych Administratorów. W przeciwnym razie prosimy o ich ustanowienie odpowiednio wcześniej przed 28 listopada 2023 r., aby uniknąć jakichkolwiek zakłóceń związanych z tworzeniem nowych użytkowników.

UWAGA: jeśli Państwa organizacja ma już wyznaczonych Administratorów i samodzielnie tworzy nowych użytkowników w panelu administrowania (to najszybsza i rekomendowana ścieżka) lub wysyła wniosek poprzez eWnioski, nie są wymagane żadne dalsze działania.

eWnioski to elektroniczna platforma wymiany dokumentacji, dostępna dla klientów Citi Handlowy poprzez system CitiDirect. Aby aktywować dostęp do eWnioski, należy wypełnić [formularz >>](#), który musi zostać podpisany przez osoby upoważnione i odesłany do banku.

[Często zadawane pytania >>](#)

Aby uzyskać więcej informacji lub dodatkową pomoc, zapraszamy do [kontaktu z przedstawicielem CitiService lub z zespołem Pomocy Technicznej >>](#)

POWRÓT >>

Robisz zakupy w sieci? Uważaj na cyberoszustów!

Zbliża się Black Friday, a później okres przedświąteczny. To moment wzmożonej działalności oszustów w internecie.

W tym czasie zachowaj szczególną ostrożność w sieci. Przestępcy mogą podszywać się pod znane marki, dlatego **zwróć uwagę na maile i wiadomości zawierające linki** – mogą one prowadzić do niebezpiecznych witryn, które umożliwiają kradzież danych i środków.

Poniżej przekazujemy kilka dobrych praktyk, które pomogą uchronić się przed cyberatakiem:

- korzystaj z autoryzacji dwustopniowej,
- twórz kopie zapasowe,
- ogranicz dostępy, nadaj je tylko tym osobom, które naprawdę ich potrzebują,
- ogranicz pracownikom dostęp do prywatnych kont e-mail i mediów społecznościowych,
- stwórz procedurę na wypadek cyberataku,
- uważaj na wiadomości od nieznanym, zawsze weryfikuj nadawcę,
- unikaj łączenia z otwartymi sieciami Wi-Fi.

A gdy dojdzie do ataku:

- działaj szybko – w sytuacjach noszących znamiona fraudu liczy się każda minuta,
- używaj słowa FRAUD – jeśli zauważyłeś zdarzenie wyglądające jak fraud, nie bój się używać słowa FRAUD. Nie używaj zwrotu „potencjalny fraud”, „możliwe oszustwo”. Nie wszystkie organizacje mogą zareagować odpowiednio szybko,
- powiadom swój bank. Citi Handlowy zareaguje natychmiast. Wyślemy komunikację do banków odbiorcy i banków korespondentów w celu zablokowania Twoich środków. Skontaktuj się z nami telefonicznie 22 690 19 81 lub mailowo citiservice.polska@citi.com. Doradcy są dostępni od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-17:00. Poza tymi godzinami zgłoszenia należy kierować na adres e-mail: alert.fraud@citi.com. Warto też zgłosić sprawę na policję,
- przekaż szczegóły. Bank beneficjenta będzie potrzebował jasnych szczegółów i obrazu sytuacji, zanim zacznie działać. Dlatego musisz nam je podać.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o tym, jak unikać zagrożeń w sieci – zapraszamy na [szkolenie z cyberbezpieczeństwa >>](#)

[Więcej o bezpieczeństwie >>](#)

POWRÓT >>

Zmiany w dokumentacji Debetowych i Kredytowych Kart Visa Business



Przypominamy o zmianach w dokumentacji Kart Visa Business.

Zmiany obejmują m.in.:

- **skrócenie czasu na złożenie reklamacji** dotyczącej nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji dokonywanej przy użyciu kart z 13 miesięcy do 60 dni, liczonych od dnia obciążenia rachunku karty lub dnia, w którym transakcja miała być dokonana,
- **określenie standardowych procesów wnioskowania o karty oraz zarządzania nimi** przez system CitiManager i wprowadzenie dodatkowych opłat za korzystanie z niestandardowych procesów (szczegóły w dalszej części komunikacji),
- **usunięcie Wniosku o wydanie Karty Debetowej Visa Business** dla umów zawartych do 30 kwietnia 2021 r., który umożliwiał równoległe otwarcie rachunku do obsługi karty (szczegóły w dalszej części komunikacji).

Nowa dokumentacja obowiązuje od 2 listopada 2023 r., przy czym w okresie przejściowym do 30 listopada 2023 r. bank będzie przyjmował wnioski zarówno w nowej, jak i wcześniejszej formie.

Aktualna dokumentacja dostępna jest na stronie kartybiznes.pl w zakładce „Strefa Administratora Programu”. Prosimy o korzystanie z formularzy opatrzonych nową sygnaturą STANDARD 112023.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu z zespołem CitiService. Doradcy CitiService są do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00, pod numerem **tel. 801 24 84 24, +48 (22) 690 19 81** oraz adresem mailowym: citiservice.polska@citi.com.

POWRÓT >>

Uproszczenie struktury rachunków do obsługi Debetowych Kart Visa Business

Komunikat dotyczy klientów, którzy posiadają Karty Debetowe rozliczane na więcej niż jednym rachunku i korzystają z Wniosku o wydanie Karty Debetowej Visa Business dla umów zawartych do 30 kwietnia 2021 r., który umożliwił równoległe otwarcie rachunku do obsługi karty.

Od 2 listopada 2023 r., standardową strukturą rachunków dla Kart Debetowych jest struktura, w której wszystkie karty rozliczane są w ciężar jednego rachunku. Programy kartowe funkcjonujące w innych konfiguracjach, np. każda karta rozliczana w ciężar osobnego rachunku lub w innych strukturach, powinny zostać przeniesione na strukturę standardową, a rachunki pomocnicze zostać zamknięte.

Powyższa zmiana podyktowana jest tym, że jedynie struktura, gdzie wszystkie karty rozliczane są w ciężar jednego rachunku, umożliwia ich obsługę zgodnie z nowym standardem wnioskowania o karty przy użyciu systemu CitiManager i modułu OLA.

Jeśli korzystają Państwo z innych struktur i chcą przejść na docelową strukturę standardową (wszystkie karty do jednego rachunku):

- prosimy o przesłanie dyspozycji pisemnej (w formacie pdf lub eForms), w której wskażą Państwo jeden z rachunków bankowych (otwarty na podstawie Umowy Rachunku Bankowego), który będzie docelowo służył jako rachunek do rozliczeń transakcji Kart Debetowych,
- pozostałe rachunki, używane do tej pory do obsługi Kart Debetowych, zostaną zamknięte, a wydane karty zostaną przepięte pod nowy rachunek bez wpływu na ciągłość ich obsługi oraz działania.

Dodatkowo przedstawiamy odpowiedzi na najważniejsze pytania dotyczące struktury, gdzie wszystkie karty rozliczane są w ciężar jednego rachunku:



Czy Posiadacze Kart będą mogli korzystać ze wszystkich środków, jakie znajdują się na rachunku, do którego podłączone są wszystkie karty?

Nie. Każda Debetowa Karta Visa Business posiada indywidualny limit i nie ma możliwości wykorzystania środków z rachunku w kwocie wyższej niż wyznaczony limit. Posiadacz Karty Debetowej nie ma również dostępu do informacji na temat wysokości salda na rachunku. Zarządzanie limitami jest możliwe w CitiManager w czasie rzeczywistym poprzez moduł OLM.



Czy po podłączeniu wszystkich kart pod jeden rachunek Administrator Programu nadal będzie w stanie generować raporty dla poszczególnych Posiadaczy Kart?

Tak. Platforma CitiManager zapewnia możliwość generowania raportów dla każdego z Posiadaczy z osobna, nawet jeśli wszystkie karty są podpięte pod jeden rachunek.



Co się stanie, jeśli dostępny limit karty będzie wyższy niż dostępne saldo rachunku?


Posiadacz Karty nie będzie mógł dokonać transakcji, gdyż niezależnie od limitu karty, muszą być także dostępne środki na rachunku pozwalające na dokonanie transakcji.

Pragniemy także przypomnieć, że w chwili obecnej trwa telefoniczna kampania informacyjna prowadzona przez Doradców CitiPhone, którzy kontaktują się z Państwem celem przekazania bieżących informacji o zmianach. Zachęcamy do skonsultowania z Państwa Doradcami Bankowymi lub opiekunami CitiService możliwości dopasowania Państwa aktualnej struktury Kart Debetowych do nowych standardów. Jednocześnie prosimy o aktualizację danych kontaktowych poprzez przesłanie nowego/zaktualizowanego formularza Administratorów Programów Kart Business, żeby taki kontakt mógł być skuteczny.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu z zespołem CitiService. Doradcy CitiService są do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00, pod numerem **tel. 801 24 84 24, +48 (22) 690 19 81** oraz adresem mailowym: citIService.polska@citi.com.

POWRÓT >>

Nowe standardy dla procesów wnioskowania i zarządzania Debetowymi i Kredytowymi Kartami Visa Business



Zgodnie z informacjami zamieszczanymi w biuletynie „Aktualności CitiService” **wnioski o wydanie Kart Business oraz działania związane z zarządzaniem kartami powinny być przeprowadzane poprzez platformę CitiManager za pomocą nowych modułów OLA (On-line Application – wnioskowanie o karty w sposób on-line) oraz OLM (On-line Maintenance – zarządzanie kartami w sposób on-line).**

Od 2 listopada 2023 r. standardowym procesem wnioskowania o wydanie Kart Business jest moduł wnioskowania on-line (OLA) poprzez platformę CitiManager. Tym samym wydanie karty w inny sposób, jak np. w formie papierowej, pdf-u lub eWniosku wiąże się z naliczeniem opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji Kart Business („Niestandardowe wydanie karty”).

Natomiast dla zarządzania kartami od 2 listopada 2023 r. standardem są zarówno zarządzanie kartami w sposób on-line poprzez platformę CitiManager (OLM), zlecenia w formie pdf-u, jak i eWniosku (z wyłączeniem formy papierowej).

Każde zlecenie przesłane do banku w formie papierowej będzie wiązało się z naliczeniem dodatkowej opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji Kart Business („Opłata za procesowanie dyspozycji Użytkownika w wersji papierowej”).

Okres przejściowy dla nieodpłatnego korzystania z procesów innych niż standardowe będzie trwał do 30 listopada 2023 r. Od 1 grudnia 2023 r. korzystanie z niestandardowych procesów będzie obciążone wspomnianymi powyżej opłatami.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu z zespołem CitiService. Doradcy CitiService są do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00, pod numerem **tel. 801 24 84 24, +48 (22) 690 19 81** oraz adresem mailowym: citiservice.polska@citi.com.

POWRÓT >>

Zmiany w CitiManager dla Administratorów Debetowych i Kredytowych Programów Kartowych

W październiku nastąpiła zmiana w wyglądzie systemu CitiManager. Odświeżony wygląd i uproszczona nawigacja mają sprawić, że użytkowanie platformy będzie jeszcze łatwiejsze.

Podsumowanie zmian poniżej:

- uproszczona nawigacja, dla szybszego i łatwiejszego znalezienia potrzebnych informacji,
- panel nawigacyjny u góry ekranu z przejrzystym, rozwijanym menu,
- informacje o danych ostatniego logowania prezentowane bezpośrednio po kolejnym logowaniu, nieblokujące nawigacji oraz widoku ekranu głównego.

The screenshot displays the CitiManager interface for a user. At the top, there is a navigation bar with the Citi logo, 'CitiManager', and a dropdown menu for 'TEST COMPANY 403 - US'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'CONTACT HELP DESK', 'PROGRAM ADMIN', and 'MY PROFILE'. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text 'Search by first or last name or card #'. The main dashboard area features four large cards: '24% OUTSTANDING REQUESTS 10/42', '0 ACCOUNTS OVERDUE | REPORTING >>>' with '\$ 212.00 TOTAL CREDIT REMAINING', '18% UNACTIVATED CARDS 2/11', and '\$ 0.00 TOTAL RECENT ACTIVITY'. Below these cards, there are four buttons: 'CREATE USER', 'APPLY FOR NEW CARD', 'ALERTS', and 'SET PASSCODE'. The interface is divided into two main sections: 'Application Request' and 'Maintenance Request'. The 'Application Request' section contains a table with the following data:

REQUEST ID	STATUS	REQUEST TYPE
6380576592	Waiting for approval	Individual online application >
6367906275	Waiting for approval	Individual online application >
6358557160	Waiting for approval	Individual online application >
6358506233	Waiting for approval	Individual online application >

The 'Maintenance Request' section contains a message: 'There are no pending Maintenance requests that are waiting your approval'.

Zmiany zostały wprowadzone w wersji systemu dla Administratorów Kart Business, na tę chwilę nie dotyczą wersji dla Posiadaczy Kart.

Państwa opinia jest dla nas niezwykle ważna. W razie pytań lub sugestii dotyczących CitiManagera zapraszamy do kontaktu z zespołem CitiService. Doradcy CitiService są do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00, pod numerem **tel. 801 24 84 24, +48 (22) 690 19 81** oraz adresem mailowym: citiservice.polska@citi.com.

POWRÓT >>

Święta walut: listopad i grudzień 2023 r.

Prezentujemy Państwu dni w **listopadzie i grudniu 2023 r.**, w których dokonane zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na dni wolne od pracy w danym kraju.

LISTOPAD	
1	Wszystkich Świętych, AT, BE, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LU, PL, PT, SK, SI
2	LT
3	JP
6	RU
9	ES
11	Święto Niepodległości
13	CA, SG
17	CZ, SK
23	JP, US
30	AE, RO

GRUDZIEŃ	
1	AE, PT, RO
6	ES, FI
8	AT, ES, IT, PT
25	Święta Bożego Narodzenia, AT, AU, BE, BG, CA, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, EU, FI, FR, GB, GR, HK, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SG, SI, SK, UA, US, ZA
26	Święta Bożego Narodzenia, AT, AU, BE, BG, CA, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, EU, FI, FR, GB, GR, HK, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, NL, NO, PL, RO, SE, SK, SI, ZA
27	BG, IE

POWRÓT >>