



Aktualności CitiService

kwiecień 2020 r. | Wydanie nr 4

W numerze

- Ciągłość działania - bezpieczny kontakt z Bankiem - rozwiązania dla Klientów pracujących w trybie awaryjnym
- Ważne informacje na temat cyberbezpieczeństwa
- Płatności SEPA a płatności zagraniczne w EUR wysyłane do odbiorców w Unii Europejskiej
- Nowa Tabela Oprocentowania
- Karty Korporacyjne Citi Handlowe - przydatne informacje związane z pracą w trybie awaryjnym
- UWAGA: czasowo zawieszamy odbiór osobisty gwarancji
- Święta bankowe w kwietniu i maju 2020 r.

Serwisy na skróty



Wyciąg z Taryfy Prowizji i Opłat Bankowych



Tabela kursów



Aktualności CitiService



Analizy rynkowe



Szybki kontakt z Doradcą CitiService:
tel.: 801 24 84 24; 22 690 19 81

Ciągłość działania - bezpieczny kontakt z Bankiem - rozwiązania dla Klientów pracujących w trybie awaryjnym

Przypominamy o przydatnych funkcjonalnościach CitiDirect BE, które ułatwią Państwu działania w sytuacji pracy zdalnej.

MobilePASS



CitiDirect BE®
Aplikacja MobilePASS

To gwarancja dostępu do CitiDirect BE przy użyciu dynamicznych haseł generowanych na smartfonie. Dzięki MobilePASS nie występują ryzyka związane z dostawą tokena sprzętowego w warunkach zagrożenia epidemiologicznego oraz nie ma potrzeby fizycznego kontaktu np. z dostawcą. Podczas logowania nie ma konieczności posiadania przy sobie dodatkowego urządzenia - wystarczy smartfon.

[Ulotka informacyjna >>](#)

[Instrukcja obsługi >>](#)

[Włączanie funkcjonalności użytkownikom >>](#)

[Najczęściej zadawane pytania >>](#)

CitiDirect BE Mobile



CitiDirect BE® Mobile

Aplikacja umożliwia zarządzanie codziennymi płatnościami bezpośrednio ze smartfonu lub tabletu. Jest prosta w obsłudze, bezpieczna i funkcjonalna. To przede wszystkim zdalny dostęp do informacji o rachunku i możliwość autoryzacji transakcji - nie trzeba mieć dostępu do biura i znajdującego się w nim komputera. Wszyscy użytkownicy CitiDirect BE mają dostęp do aplikacji mobilnej.

[Ulotka informacyjna >>](#)

[Więcej informacji na stronie >>](#)

Administrator



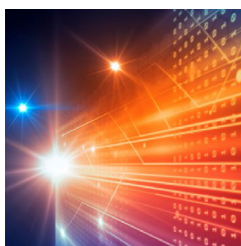
To funkcja CitiDirect BE nadana osobom w Państwa firmie. Administrator ma możliwość zarządzania profilami użytkowników, ich uprawnieniami oraz narzędziami autentykacyjnymi (token, Mobile PASS) samodzielnie, szybko, bez konieczności kontaktu z Bankiem i wysyłania dokumentacji.

W celu zapewnienia odpowiedniego wsparcia konieczne jest wskazanie co najmniej dwóch Administratorów Systemu. Bank zaleca wskazanie trzech.

[Ulotka informacyjna >>](#)

[Wyznacz Administratora CitiDirect BE >>](#)

eWnioski



To elektroniczna platforma wymiany dokumentacji, dostępna dla Klientów Citi Handlowy poprzez system CitiDirect BE. Zostały zaprojektowane tak, by ograniczyć wymianę z Bankiem zarówno standardowej jak i niestandardowej dokumentacji papierowej do niezbędnego minimum.

Dzięki platformie eWnioski:

- można składać wnioski do Banku szybciej i łatwiej drogą elektroniczną;
- wbudowane podpowiedzi pomagają prawidłowo wypełnić wniosek i zminimalizować ryzyko popełnienia błędu;
- Bank będzie mógł sprawniej zweryfikować poprawność złożonego wniosku a przez to skrócić czas obsługi wniosku;
- status sprawy można sprawdzić bezpośrednio na platformie lub otrzymać powiadomienie o statusie wniosku w formie powiadomienia e-mail lub SMS;
- można sprawdzić wnioski historyczne i uzyskać raport.

[Więcej informacji na stronie >>](#)

[Zawnioskuj o eWnioski >>](#)

[Aktualna lista formularzy >>](#)



Ważne informacje na temat cyberbezpieczeństwa

Bezpiecznie korzystaj z naszych kanałów elektronicznych!

Niezależnie od wielopoziomowych zabezpieczeń zastosowanych przez Bank Użytkownik powinien być świadomy zagrożeń. Zwracamy uwagę, że hakerzy mogą wykorzystać socjotechnikę do skutecznego wyprowadzenia środków z rachunków bankowych. To popularny typ ataku zwany BEC (Business E-mail Compromise).

[Więcej informacji >>](#)

WAŻNE: Uwaga na oszukańcze ogłoszenia związane z epidemią koronawirusa (COVID-19)

[Komunikat Komendy Głównej Policji i FinCERT.pl](#)

Prosimy o zachowanie szczególnej czujności!

[Więcej informacji na temat bezpieczeństwa >>](#)

[Więcej informacji na temat bezpieczeństwa na stronach Citi >>](#)



Płatności SEPA a płatności zagraniczne w EUR wysyłane do odbiorców w Unii Europejskiej

Bardzo dziękujemy za zaufanie i wybór naszego Banku w celu realizacji poleceń przelewu SEPA. W ostatnim okresie odnotowaliśmy zwiększoną liczbę płatności SEPA realizowanych za naszym pośrednictwem. Pragniemy przypomnieć, że aby w prawidłowy sposób złożyć zlecenie SEPA poprzez system CitiDirect BE, należy wybrać metodę płatności SEPA i wypełnić formatkę zgodnie z poniższą instrukcją.

Zgodnie z ogólnoeuropejskimi zasadami SEPA jedyną dopuszczalną opcją opłat jest opcja „Shared” (wspólne) - z tego względu pole wyboru opcji kosztów nie występuje w CitiDirect BE dla tego typu zlecenia.

Wybierz typ przelewu:

- Polecenie przelewu - standardowa płatność SEPA,
- Polecenie przelewu (w tym samym dniu) - pełna płatność SEPA.

Opcjonalnie wpisz szczegóły płatności.

Tutaj wpisz nazwę i adres beneficjenta. UWAGA: nazwa beneficjenta nie powinna przekraczać 35 znaków.

Wpisz rachunek beneficjenta w formacie IBAN, jednym ciągiem, bez odstępów.

Opcjonalnie możesz tutaj wpisać kod SWIFT/BIC banku beneficjenta.

Całość instrukcji zawarta jest w podręczniku użytkownika [CitiDirect BE - Płatności >>](#)

Składanie zleceń SEPA za pośrednictwem metody płatności Przelew Zagraniczny może skutkować wydłużonym czasem realizacji przez Bank ze względu na możliwość wystąpienia błędów popełnionych przez użytkownika, które będą wymagać dodatkowych wyjaśnień. Dlatego rekomendujemy używanie specjalnej formatki SEPA.

Powyższe wytyczne również odnoszą się do importu płatności z systemów finansowo-księgowych do CitiDirect BE lub CitiConnect. Biorąc pod uwagę, że jest to połączenie systemowe, zachęcamy Państwa do kontaktu z Zespołem Pomocy Technicznej, gdzie nasi konsultanci wyjaśnią, w jaki sposób poprawnie skonfigurować import zleceń SEPA, tak aby uniknąć błędów i wydłużonego czasu realizacji zleceń.



Nowa Tabela Oprocentowania

17 marca 2020 r. Rada Polityki podjęła decyzję o obniżeniu stopy referencyjnej NBP o 0,5 pkt proc., tj. do poziomu 1,00%. W uzasadnieniu podano, iż aktualne prognozy wskazują na wzrost prawdopodobieństwa obniżenia się inflacji w bieżącym roku oraz kształtowania się inflacji poniżej celu inflacyjnego NBP. W konsekwencji tej zmiany od 18 marca 2020 r. obowiązuje nowa [Tabela Oprocentowania >>](#)

Karty Korporacyjne Citi Handlowe – przydatne informacje związane z pracą w trybie awaryjnym

Poniżej prezentujemy przydatne informacje dotyczące obsługi Kart Business ze szczególnym uwzględnieniem pracy zdalnej. Informacje zostały podzielone na sekcje, tj. informacje dla:

- I) Administratorów Programów Kartowych;**
- II) Posiadaczy Kart Korporacyjnych;**
- III) Inne przydatne informacje.**

Dodatkowo informujemy, że Citi Handlowy wdrożył zmianę limitu płatności zbliżeniowych na Debetowych i Kredytowych Kartach Visa Business oraz Przedpłaconych Kartach Płatniczych Mastercard. **Limit dla transakcji zbliżeniowych bez podawania kodu PIN został podniesiony z 50 PLN do 100 PLN.** Zmiana będzie skuteczna wszędzie tam, gdzie terminal POS został odpowiednio zaktualizowany do akceptowania podwyższonego limitu. Płatność bez konieczności wprowadzania PIN jest bezpieczniejsza ze względów sanitarnych.

I) Przydatne informacje dla Administratorów Programów Kartowych

1. CitiManager – wersja dla Administratora Programu Kartowego (dot. Kredytowych Kart VISA Business)

CitiManager umożliwia Państwu bieżący podgląd wszystkich kart, limitów, użytkowników oraz transakcji przez nich dokonywanych. Dodatkowo platforma pozwala na pobranie danych w kilku popularnych formatach i wydruk wyciągów również w wersji zbiorczej.

Sposób rejestracji i logowania do CitiManager został zaprezentowany w materiałach dostępnych na Wirtualnej Akademii Klienta (www.citibank.pl/wak; logowanie poprzez kod 236460 od słowa ADMINØ na klawiaturze ze słownikiem T9).

[Wejdź na CitiManager >>](#)

2. www.kartybiznes.pl, czyli serwis zawierający szereg przydatnych informacji dla Administratorów Programów Kartowych (dot. Kredytowych i Debetowych Kart Korporacyjnych)

Serwis działa w oparciu o sekcje poświęcone najbardziej popularnym tematom związanym z obsługą Kart Korporacyjnych. Poniżej najważniejsze z nich:

- a) Strefa Administratora Programu – zawiera aktualną dokumentację, w tym wzór Karty Wzorów Podpisów Pełnomocników, czyli formularz służący do ustanowienia Administratora, który można przeprosować również poprzez moduł eWnioski (w obecnej sytuacji rekomendujemy, aby wyznaczyć więcej osób o uprawnieniach Administratora);
- b) Wniosek o Kartę Kredytową/Kartę Debetową – szczegółowe informacje dot. możliwości składania wniosku również w formie elektronicznej poprzez moduł eWnioski w systemie CitiDirect BE. Przypominamy, że nasze wnioski o karty nie wymagają podpisu Posiadacza Karty;
- c) Ubezpieczenie – sekcja zawiera zestawienie szczegółów pakietów ubezpieczeniowych poszczególnych kart oraz w zakładce „Zgłoś szkodę” przedstawia instrukcję kontaktu z ubezpieczycielem.

3. Kontakt z Bankiem poprzez kanały zdalne (dot. wszystkich rodzajów Kart Korporacyjnych)


Poniżej znajdują Państwo szczegóły dot. możliwości kontaktu poprzez kanały zdalne:

- a) infolinie Kart Biznes - dla Państwa wygody wszystkie informacje zostały umieszczone w jednym miejscu, tj. Strefie Klienta w sekcji [Kontakt >>](#)
- b) eWnioski - specjalny moduł umożliwiający przysyłanie dokumentów (m.in. wniosku o Kartę Korporacyjną, wniosku o ustawienie Użytkownika, Karty Wzorów Podpisów) lub złożenie innej dyspozycji w wersji elektronicznej. Szczegóły znajdują Państwo [TUTAJ >>](#)

II) Przydatne informacje dla Posiadaczy Kart Korporacyjnych Citi Handlowy

1. CitiManager - wersja dla Posiadaczy Kart (dot. Kredytowych Kart VISA Business)

CitiManager umożliwia Państwu bieżący podgląd transakcji dokonywanych kartą w trybie on-line, także z uwzględnieniem większości transakcji w trakcie autoryzacji. Platforma współpracuje z mobilnymi przeglądarkami i jest dostępna również w wersji mobilnej CitiManager Mobile.



CitiManager Mobile. Poznaj aplikację, która umożliwi Ci mobilny dostęp do wybranych funkcji CitiManagera. Kontroluj wydatki kartowe na smartfonie lub tablecie!

[Pobierz aplikację >>](#)

citi handlowy®

Jeśli jeszcze nie jesteś zarejestrowany w systemie CitiManager - [kliknij >>](#)

Dodatkowo platforma pozwala wykonać szereg przydatnych czynności:

- a) aktywacja karty - jeśli nie aktywowali Państwo swojej karty, prosimy o skorzystanie z dołączonej do niej instrukcji, która przedstawi sposób rejestracji w systemie oraz aktywacji karty;
- b) podgląd PIN - jeśli zapomnieli Państwo kod PIN, prosimy o skorzystanie z opcji „Wyświetl PIN”;
- c) reklamacja transakcji - jeśli z jakiegoś powodu muszą Państwo reklamować dokonaną transakcję, prosimy o wybranie jej w CitiManager, a następnie po rozwinięciu szczegółów zaznaczenie opcji założenia „sporu”.

Sposób rejestracji i logowania do CitiManager został zaprezentowany w materiałach dostępnych na Wirtualnej Akademii Klienta (www.citibank.pl/wak; logowanie zgodnie z instrukcją przedstawioną na ekranie).

[Wejdź na CitiManager >>](#)

2. www.kartybiznes.pl - czyli serwis mobilny zawierający szereg przydatnych informacji dla Posiadaczy Kart Biznes (dot. Kredytowych i Debetowych Kart Korporacyjnych)

Co można znaleźć w poszczególnych sekcjach serwisu:

- a) Ubezpieczenie - szczegóły pakietów ubezpieczeniowych oraz instrukcja kontaktu z ubezpieczycielem w zakładce „Zgłoś szkodę”;
- b) Blokada karty/Zagubiona Karta - instrukcje postępowania w przypadku takich zdarzeń;
- c) Znajdź bankomat - sekcja kieruje do specjalnej strony VISA umożliwiającej lokalizację najbliższego bankomatu.

3. Kontakt z Bankiem poprzez infolinię (dot. wszystkich rodzajów Kart Korporacyjnych)

Dla Państwa wygody wszystkie przydatne kontakty znajdują Państwo w jednym miejscu, tj. Strefie Klienta w sekcji [Kontakt >>](#)

III) Inne przydatne informacje

1. Prosimy o weryfikację osób obecnie upoważnionych do kontaktu z Bankiem oraz w razie potrzeby ich aktualizację. Aktualizacji można dokonać poprzez Kartę Wzorów Podpisów Pełnomocników (sugerujemy oznaczenie opcji „Rozszerzenie Karty Wzorów Podpisów”). W obecnej sytuacji radzimy wyznaczyć dodatkowych Administratorów, by zwiększyć grono osób upoważnionych do kontaktu z Bankiem i tym samym zapewnić Państwu możliwość płynnego i sprawnego zarządzania programem kartowym.

[Link do Karty Wzorów Podpisów Pełnomocników Kart Kredytowych >>](#)

[Link do Karty Wzorów Podpisów Pełnomocników Kart Debetowych >>](#)

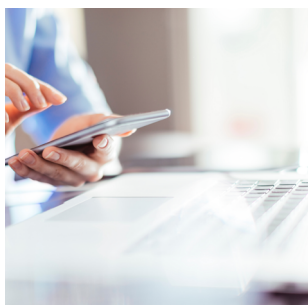
2. Informujemy również o możliwości aktualizacji adresu dostarczania zamawianych przez Państwa Kart. Zmiana ta jest możliwa poprzez Wniosek o Ustawienie Użytkownika. Jeśli zmiana jest jednorazowa, prosimy o zgłoszenie jej w momencie wysłania wniosków na infolinii Banku dla Administratorów pod numerem 22 692 25 52.

[Link do Wniosku o Ustawienie Użytkownika Karty Visa Business >>](#)

[Link do Wniosku o Ustawienie Użytkownika Karty Debetowej Visa Business >>](#)

3. Moduł eWnioski umożliwia komunikację z Bankiem, która nie wymaga przesyłania papierowych wersji dokumentów (m.in. mogą Państwo elektronicznie złożyć wniosek o nową kartę lub zmianę limitu, a także przesłać nową Kartę Wzorów Podpisów).

[Link do strony informacyjnej nt. modułu eWnioski >>](#)



UWAGA: czasowo zawieszamy odbiór osobisty gwarancji

Ze względu na restrykcje związane z COVID-19 oraz troskę o naszych Klientów i pracowników **zawieszamy odbiór osobisty gwarancji bankowych** wystawianych dla naszych Klientów. W zamian proponujemy:

- [wystawienie eGwarancji >>](#) - elektroniczna gwarancja cieszy się coraz większą popularnością, a dziś jest najbezpieczniejszym rozwiązaniem ze względów sanitarnych - **opcja rekomendowana!**
- gwarancje w wersji papierowej, ale z dostawą kurierską.

Ważne jest, aby wnioskując o gwarancję wybrać jeden z powyższych sposobów doręczenia.



Święta bankowe w kwietniu i maju 2020 r.

Prezentujemy Państwu dni w **kwietniu i maju 2020 r.**, w których dokonane zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na dni wolne od pracy w danym kraju.

KWIECIEŃ	
1	CY
6	CN
9	DK, ES, IS, NO
10	AU, BE, CA, CH, CZ, DE, DK, EE, ES, EU, FI, FR, GB, HK, HU, IE, IS, IT, LU, NL, NO, PT, SE, SG, SK, ZA
12	Wielkanoc
13	Poniedziałek Wielkanocny, AT, AU, BE, CH, CZ, DE, DK, EU, FI, FR, GB, HK, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, NL, NO, PL, PT, SE, SK, SI, ZA
17	BG, CY, GR, RO
20	BG, CY, GR, RO, UA
21	CY
23	IS, TR
27	NL, SI, ZA
29	JP
30	HK

MAJ	
1	Święto Pracy, AT, BE, BG, CH, CN, CY, CZ, DE, EE, ES, EU, FI, FR, GR, HK, HR, HU, IS, IT, LT, LU, NO, PL, PT, RO, RU, DE, SG, SI, SK, TR, UA, ZA
3	Święto Konstytucji 3 Maja
4	IE, JP
5	JP, NL
6	BG, JP
7	SG
8	CZ, DK, FR, GB, SK
11	RU, UA
15	ES
18	CA
19	TR
21	AT, BE, CH, DE, DK, FI, FR, IS, LU, NL, NO, SE
22	BE, DK
25	AE, BG, GB, SG, TR, US
26	AE, TR



*Życzymy Państwu zdrowych
i spokojnych Świąt Wielkanocnych*