

czytaj Aktualności CitiService

Październik 2023 r. | Wydanie nr 10

Serwisy na skróty:

Szybki kontakt z doradcą CitiService

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

Zmiany w dokumentacji Debetowych i Kredytowych Kart Visa Business



Naszych klientów korzystających z Debetowych lub Kredytowych Kart Visa Business zapraszamy do zapoznania się z informacją dotyczącą zmian w dokumentacji. Wdrożenie zmian planujemy na listopad tego roku. Szczegóły poniżej.

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 30.04.2021 r., który umożliwiał równoległe otwarcie rachunku do obsługi karty (szczegóły w dalszej części komunikacji).

Nowa dokumentacja będzie obowiązywała 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 będzie 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 >>

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).**

W związku z tym od 2 listopada 2023 r. procesy wnioskowania poprzez CitiManager będą obowiązywały jako standardowe.

Tym samym wydanie karty w inny sposób niż poprzez moduł wnioskowania on-line (OLA), jak np. w formie papierowej, pdf-a lub eWniosku będzie wiązało się z naliczeniem opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji („Niestandardowe wydanie karty”).

Natomiast dla zarządzania kartami od 2 listopada 2023 r. standardem będą CitiManager (OLM), zlecenia w formie pdf-a oraz eWniosku.

Zlecenie zmiany ustawień Posiadacza lub Użytkownika przesłane do banku w formie papierowej będzie wiązało się z naliczeniem dodatkowej opłaty zgodnie z nową Taryfą Prowizji i Opłat Bankowych („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 >>

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 będzie 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 Doradcami 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 >>

Możliwości platformy CitiManager do obsługi Kart Business - zaproszenie na warsztaty

CitiManager to system online, który:

- daje rozszerzoną kontrolę nad procesem wnioskowania o kartę, w ramach której Administrator Programu nadaje dostęp do aplikowania online wyłącznie zaakceptowanym pracownikom,
- pozwala skrócić czas oczekiwania na otrzymanie kart po zatwierdzeniu wniosku w CitiManager i złożeniu wymaganej dokumentacji (wniosek złożony do godziny 12:00 w pierwszym dniu roboczym to karta wydana już kolejnego dnia roboczego),
- umożliwia sprawne zarządzanie kartami, monitorowanie wydatków, generowanie wyciągów itp.,
- daje możliwość składania wniosku online w procesie jednoetapowym (akceptacja administratora) lub dwuetapowym (akceptacja osoby nadzorującej i administratora),
- pozwala na efektywne zarządzanie kartami w trybie online, jak np.: zmiana danych - adres służbowy, numer telefonu, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, numer wewnętrzny pracownika, status karty, limit indywidualny, limit wypłaty gotówki, limit pojedynczej transakcji,
- umożliwia - poprzez moduł CCRS/Reporting - generowanie raportów dostosowanych do indywidualnych potrzeb klienta.

Chcesz dowiedzieć się więcej na temat platformy CitiManager?

Zapraszamy na bezpłatne warsztaty dla Administratorów Programów kartowych, które zaplanowane są na:

10 października (wtorek), godz. 14:00

Zapraszamy przez ZOOM:

<https://citi.zoom.us/j/93004119941?pwd=TU41QkpXN3pMT2tJNDd4bjFCRWZEQTO9>

Identyfikator spotkania: 930 0411 9941

Kod dostępu: 419994

oraz

27 października (piątek), godz. 11:00

Zapraszamy przez ZOOM:

<https://citi.zoom.us/j/95917183558?pwd=aCt hekFFemtXNmFOQO9LdjNoRVR2dzO9>

Identyfikator spotkania: 959 1718 3558

Kod dostępu: 883972

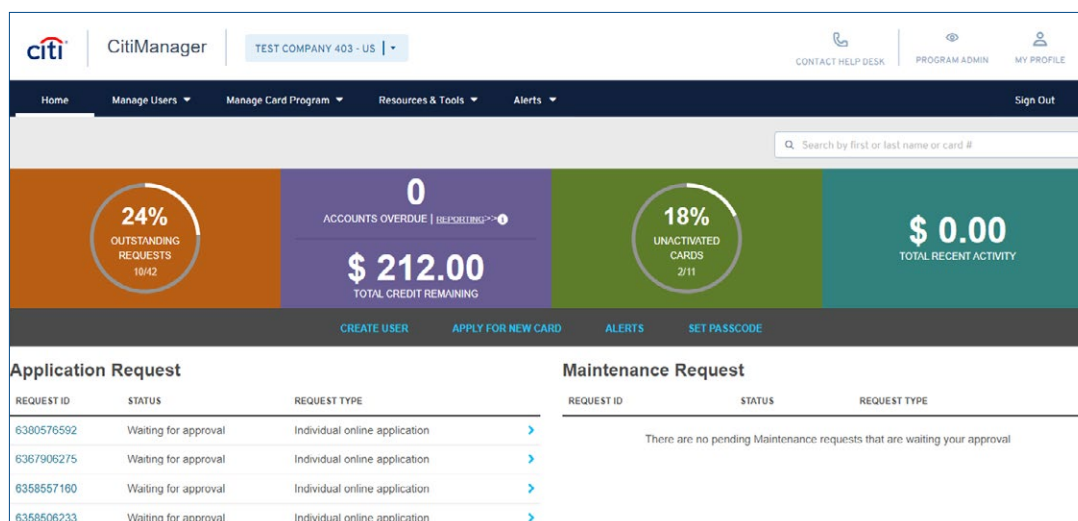
Szkolenia będą prowadzone w języku polskim.

POWRÓT >>

Zmiany w CitiManager dla Administratorów Debetowych i Kredytowych Programów Kartowych

W najbliższym czasie mogą się Państwo spodziewać zmiany w wyglądzie systemu CitiManager. Zapowiadany **odświeżony wygląd i uproszczona nawigacja** mają sprawić, że użytkowanie platformy będzie jeszcze łatwiejsze. Podsumowanie planowanych 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 named 'TEST COMPANY 403 - US'. The top navigation bar includes 'Home', 'Manage Users', 'Manage Card Program', 'Resources & Tools', and 'Alerts'. A search bar is located below the navigation. The main content area features four summary cards: '24% OUTSTANDING REQUESTS 10/42', '0 ACCOUNTS OVERDUE | BELSOREBIB...', '\$ 212.00 TOTAL CREDIT REMAINING', and '\$ 0.00 TOTAL RECENT ACTIVITY'. Below these cards are buttons for 'CREATE USER', 'APPLY FOR NEW CARD', 'ALERTS', and 'SET PASSCODE'. The interface also shows two tables: 'Application Request' with four rows of pending requests and 'Maintenance Request' with a message indicating no pending requests.

| 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 |

| REQUEST ID | STATUS | REQUEST TYPE |
|--|--------|--------------|
| There are no pending Maintenance requests that are waiting your approval | | |

Zmiany zostały zaplanowane tylko w wersji systemu dla Administratorów Kart Biznes, na tę chwilę nie będą dotyczyć 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 >>](#)

CitiDirect: poprawa bezpieczeństwa wnioskowania o dodanie nowego użytkownika

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić najwyższe standardy bezpieczeństwa. Bierzemy pod uwagę, że nasi klienci nadal mogą poprosić Citi Handlowy o dodanie nowych użytkowników CitiDirect za pośrednictwem papierowego formularza administracji użytkownikami CitiDirect (UAF). Aby poprawić bezpieczeństwo i ograniczyć ryzyko związane z tego typu wnioskami w formie papierowej (zarówno z podpisem własnoręcznym jak i kwalifikowanym), wprowadzona zostanie **druga warstwa uwierzytelniania**. Wyznaczeni Administratorzy po stronie klienta będą musieli zalogować się do CitiDirect, aby aktywować stworzonych przez Citi Handlowy w ich imieniu użytkowników. Ten **nowy, dodatkowy krok w procesie** będzie obowiązywał od 25 października 2023 r.

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 25 października 2023 r., aby uniknąć jakichkolwiek zakłóceń związanych z tworzeniem nowych użytkowników.

W celu wyznaczenia Administratorów (minimum dwóch, zaleca się trzech) prosimy przesłać **Formularz aktywacji >>** przed 25 października 2023 r.

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

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

Aby zachować zgodność z nowym procesem, do składania wniosków można także używać **eWnioski**. 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.

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

POWRÓT >>

Audyty - udzielenie odpowiedzi na wniosek audytora

Początek roku to dla większości Państwa okres wzmożonej aktywności w związku z zamykaniem roku finansowego i wnioskowania o sprawozdania finansowe na dzień 31 grudnia 2023 r. Aby przygotować się do sprawnego zapotrzebowania na audyty w odpowiedzi na zapytania audytorów, przypominamy zasady związane z tym procesem.

Zakres informacji umieszczonych w odpowiedzi na wnioski audytorów:

1. audyt standardowy:

- standardowa odpowiedź dla audytora
- zawiera ogólną informację o saldach na wszystkich rachunkach bankowych oraz o saldach depozytów, gwarancji, akredytyw i kart - nie jest formą odpowiedzi na każde pytanie audytora
- opłata zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat Bankowych dla Klientów Korporacyjnych - 200 PLN audyt przygotowany w czasie 3 dni roboczych

2. audyt niestandardowy:

- niestandardowa odpowiedź dla audytora
- zawiera odpowiedź na wszystkie pytania audytora zgodnie z wnioskiem przesłanym do banku
- opłata zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat Bankowych dla Klientów Korporacyjnych - 1000 PLN audyt przygotowany w czasie 5 dni roboczych

Dodatkowo przypominamy o konieczności podpisania przez Państwa wniosku zgodnie z reprezentacją spółki i dokumentacją złożoną w banku (kwalifikowany podpis elektroniczny lub podpis zgodnie z kartą wzorów podpisów). Wniosek do Banku można przesłać na cztery sposoby:

- pocztą w oryginale (podpisany odręcznie) na adres:
Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.
ul. Golezowska 6
Strefa Dokumentacji Klienta
- na e-mail do Doradcy Bankowego - wniosek podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym
- za pośrednictwem platformy confirmation.com - audytor załącza stosowne upoważnienie podpisane przez klienta
- **NOWOŚĆ:** skan załączony do maila podpisany odręcznie zgodnie z reprezentacją firmy i wzorami podpisów dostępnymi w banku

Zachęcamy do korzystania z platformy www.confirmation.com - digitalizacja procesu pozwoli przyspieszyć i poprawić efektywność wystawiania audytów bankowych przy zachowaniu wysokich standardów bezpieczeństwa danych.

Instrukcja dla audytorów przesyłających wnioski poprzez platformę confirmation.com umieszczona jest na stronie: <https://www.citibank.pl/poland/corporate/polish/pdf/instrukcja-confirmation.pdf>

Dodatkowo informujemy, że jeśli domena adresu e-mail audytora, na który bank ma wysłać przygotowany audyt, nie występuje na liście MTLS, wówczas audyt zostanie przesłany w wiadomości szyfrowanej secure mailem.

POWRÓT >>

Święta walut: październik i listopad 2023 r.

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

| PAŹDZIERNIK | |
|-------------|----------------|
| 2 | AU, CA, CN, HK |
| 3 | CN, DE |
| 4 | CN |
| 5 | CN, PT |
| 6 | CN |
| 9 | CA, JP, US |
| 12 | ES |
| 16 | UA |
| 23 | HK, HU |
| 26 | AT |
| 30 | IE |
| 31 | SI |

| LISTOPAD | |
|----------|---|
| 1 | Święto Zmarłych, 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 |

[POWRÓT >>](#)