



Aktualności CitiService

3 grudnia 2018 r. | Wydanie nr 12

W numerze

- CitiDirect BE - zmiana domyślnej opcji kosztowej
- Zerowanie sald dla jednostek budżetowych
- eWnioski - elektroniczna platforma wymiany dokumentacji
- Rynki Finansowe - eWnioski
- Zmiany w regulaminach oraz procesach obsługi produktów kartowych
- Godziny przyjmowania zleceń przez KIR w dniach 24 i 31 grudnia 2018 r.
- Święta bankowe w grudniu 2018 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

CitiDirect BE - zmiana domyślnej opcji kosztowej



Szanowni Państwo,

przypominamy, że od dnia 10 listopada 2018 roku domyślną opcją kosztową dla płatności zagranicznych jest SHA (Wspólne). Po tym terminie, opcja kosztowa SHA (Wspólne) będzie wyświetlana jako pierwsza. Pozostałe warianty: OUR (Nasz), BEN (Beneficjent) są nadal możliwe do wyboru.

Istniejące w systemie CitiDirect BE wzorce płatności zagranicznych oraz importowane do systemu transakcje zagraniczne, muszą mieć wskazaną opcję kosztową. W przypadku jej braku zastosowana będzie opcja domyślna SHA (Wspólne).

Proces rozliczeń oraz opłaty związane z obsługą płatności zagranicznych pozostały bez zmian. W przypadku dodatkowych pytań z tym związanych prosimy o kontakt z Doradcą Bankowym.

Z poważaniem,
Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Zerowanie sald dla jednostek budżetowych

Uprzejmie informujemy, że jednostki budżetowe, które powinny mieć z końcem roku wyzerowane saldo rachunku, proszone są o przekazanie pisemnej dyspozycji do Banku w nieprzekraczalnym terminie do 12 grudnia 2018 r.

Prosimy o przesyłanie dyspozycji na adres:

Strefa Dokumentacji Klienta
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa

W celu zapewnienia sprawnej obsługi prosimy, aby dyspozycje były podpisane zgodnie z Kartą Wzorów Podpisów dostępną w Banku, a w przypadku dyspozycji wielostronicowych - prosimy, aby wymagane podpisy znajdowały się na każdej ze stron.



eWnioski – Elektroniczna platforma wymiany dokumentacji

Chcemy być dla Państwa jeszcze bardziej dostępni, dlatego tworzymy rozwiązania, które ułatwiają kontakt z Bankiem i oszczędzają Państwa czas potrzebny do realizacji bieżących zleceń bankowych. W związku z tym oddaliśmy do Państwa dyspozycji ponad **50 formularzy wniosków on-line**, które można składać poprzez naszą elektroniczną platformę wymiany dokumentacji – eWnioski.

Platforma eWnioski to cyfrowy kanał wymiany dokumentacji pomiędzy Klientem i Bankiem. Dzięki niej mogą Państwo **składać wnioski do Banku szybciej i łatwiej**. Wbudowane podpowiedzi pomogą Państwu prawidłowo wypełnić wniosek i zminimalizują ryzyko popełnienia błędu. Tym samym Bank będzie mógł sprawniej zweryfikować poprawność złożonego przez Państwa wniosku. Status sprawy będą Państwo mogli sprawdzić na platformie, a dodatkowo otrzymają Państwo powiadomienia o statusie wniosku w formie alertu e-mail lub SMS.

Ponadto rozwiązanie to pozwoli już w niedalekiej przyszłości prawie w całości wyeliminować papierową dokumentację związaną z obsługą produktów bankowych.

[Dowiedz się więcej o platformie eWnioski >>>](#)

Obecnie mogą Państwo składać wnioski elektroniczne o usługi z zakresu:

- bankowości elektronicznej,
- rachunku bankowego,
- kart korporacyjnych,
- produktów gotówkowych,
- rynków finansowych,
- finansowania i obsługi handlu.

[Aktualna lista wniosków dostępnych w platformie >>>](#)

Ponadto będziemy stopniowo wprowadzać nowe funkcjonalności i grupy produktowe obsługiwane w tym kanale, aby docelowo odejść od przesyłania dyspozycji w formie papierowych wniosków.

Zlecenia składane poprzez platformę eWnioski mogą Państwo składać bezpłatnie. Jednocześnie informujemy, że w najbliższym czasie planowane jest wprowadzenie opłat za dyspozycje złożone w formie wniosków papierowych.

[Sprawdź, jak uzyskać dostęp do platformy eWnioski >>>](#)



Rynki Finansowe – eWnioski

Szanowni Państwo, od stycznia 2019 r. wprowadzona zostanie opłata za składanie w wersji papierowej dokumentów, których przekazanie do Banku jest możliwe za pomocą eWniosków, dotyczących transakcji walutowych oraz instrumentów finansowych. W związku z powyższym zachęamy Państwa do korzystania z elektronicznej formy wymiany dokumentacji.

W obecnej chwili na eWnioskach dostępne są:

- Wniosek o udostępnienie produktów i usług
- Karta Rachunków – Wniosek o udostępnienie produktów i usług
- Karta Użytkowników – Wniosek o udostępnienie produktów i usług
- Oświadczenie Klienta o wiedzy i doświadczeniu wraz z Suplementem – zał. 1a do Umowy ramowej
- Oświadczenie Klienta o prognozach finansowych – zał. 1b do Umowy ramowej
- Informacja o transakcjach terminowych i pochodnych – zał. 2 do Umowy ramowej
- List informacyjny – zał. 4 do Umowy ramowej
- Wniosek o wycenę elektroniczną

W przypadku jakichkolwiek pytań zapraszamy do kontaktu z Państwa dealerem walutowym.



Zmiany w regulaminach oraz procesach obsługi produktów kartowych

Szanowni Państwo,

w związku z wejściem w życie dyrektywy PSD2 (dyrektywa Parlamentu Europejskiego oraz rady UE 2015/2366 w sprawie usług płatniczych) w regulaminach oraz procesach obsługi Przedpłaconych Kart Płatniczych, Kart Visa Business oraz Kart Debetowych Visa Business wprowadzamy zmiany mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa oraz ochrony Posiadaczy i Użytkowników ww. kart.

Najważniejsze zmiany, które wprowadzamy:

1. **Skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji.** Citi Handlowy (dalej „Bank”) zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Przed zmianą terminy te wynosiły odpowiednio 30 oraz 60 dni.
2. **Zmniejszenie kwoty odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze.** W przypadku przeprowadzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przy użyciu karty obniżeniu ulega kwota odpowiedzialności Użytkownika - do 50 euro. Przed zmianą Użytkownik odpowiadał za transakcje do kwoty 150 euro.
3. **Zmiana w obsłudze procesu chargeback.** Chargeback (obciążenie zwrotne) polegający na pośredniczeniu przez Bank w imieniu Klienta w komunikacji z instytucjami rozliczającymi transakcje kartowe będzie zakwalifikowany jako usługa, a nie jak do tej pory - reklamacja. Tak jak dotychczas, po rozpatrzeniu wniosku przez instytucję rozliczającą transakcje płatnicze Bank dokona zwrotu środków na rachunek Klienta. Usługa w dalszym ciągu pozostanie bezpłatna.
4. **Raportowanie oszustw i przypadków naruszenia bezpieczeństwa.** W celu zwiększenia bezpieczeństwa Bank dostosowuje się do wymogów w zakresie sprawozdawczości regulacyjnej, dotyczących oszustw i przypadków naruszenia bezpieczeństwa. W związku z tym Posiadacz Rachunku jest zobligowany do niezwłocznego zgłoszenia do Banku wszelkich zdarzeń związanych z naruszeniem bezpieczeństwa systemów służących do inicjowania transakcji lub podglądu do informacji o rachunku płatniczym, z których korzysta.

Nowe regulaminy dla produktów kartowych są dostępne na stronie citidirect.pl w zakładce „Dokumenty”.

W przypadku pytań prosimy o kontakt z Obsługą Kart, tel.: +48 22 692 25 52,
e-mail: karty.obsługa.klienta@citi.com.

Z poważaniem
Wydział Obsługi Kart Korporacyjnych
Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.



Godziny przyjmowania zleceń przez KIR w dniach 24 i 31 grudnia 2018 r.

- W systemie Elixir odbędą się I i II sesja rozliczeniowa według standardowych godzin Krajowej Izby Rozliczeniowej.
- W systemie Euro-Elixir odbędzie się sześć sesji rozliczeniowych według standardowych godzin Krajowej Izby Rozliczeniowej.
- Przelewy Express Elixir będą realizowane przez Bank w standardowych godzinach (7:00 - 18:00).

Godziny przyjmowania zleceń do realizacji przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. przekazane zostaną Państwu w wydaniu specjalnym Biuletynu w grudniu br.



Święta bankowe w grudniu 2018 r.

Prezentujemy Państwu dni w grudniu 2018 r., w których dokonane zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na dni wolne od pracy w danym kraju:

GRUDZIEŃ	
6	ES, FI
17	ZA
21	JP
24	AT, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HU, IS, JP, LT, NO, PT, SE, SK
25	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, US, ZA
26	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, SI, SK, ZA
27	IE
31	CN, DE, DK, HU, JP, RU, SE, UA