

czytaj Aktualności CitiService

Luty 2023 r. | Wydanie nr 2

Serwisy na skróty:

Szybki kontakt z doradcą CitiService

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

FRAUD: zrozumienie oszustw



W związku ze zwiększonymi inwestycjami firm w cyberbezpieczeństwo zaobserwowaliśmy zmianę w sposobie przeprowadzania ataków przez hakerów. Oszustwa typu scam stały się obecnie głównym ryzykiem dla firm, a przestępcy coraz częściej próbują „hakować” ludzi, a nie atakować urządzenia. Oto trzy najczęstsze formy oszustw, o których firmy muszą wiedzieć:

	 Phone	 Text	 Email
Co to jest oszustwo?	 <p>Atakujący podszywa się pod pracownika banku i nakłania swoją ofiarę do ujawnienia informacji zabezpieczających</p>	 <p>Atakujący wysyła fałszywego SMS-a, w którym prosi ofiarę o potwierdzenie fikcyjnej transakcji</p>	 <p>Oszust podszywa się pod osobę / kontakt znany ofierze i prosi o wysłanie płatności na nowe konto bankowe</p>
Dlaczego odnoszą sukcesy?	 <p>Atakujący tworzy scenariusz, w którym wydaje się oferować pomoc, więc ofiara jest bardziej skłonna do współpracy</p>	 <p>Wiadomości są dostosowywane tak, aby zawierały nazwisko / firmę ofiary i wyglądały, jakby zostały wysłane przez bank</p>	 <p>Wiadomość e-mail wygląda na autentyczną i zwykle odnosi się do oczekiwanej płatności – na przykład faktury od dostawcy</p>
Na co zwrócić uwagę?	 <p>Bank nie poprosi Cię o udostępnienie hasła ani kodu wygenerowanego przez token</p>	 <p>Bank nie wyśle Ci SMS-a potwierdzającego zakup lub transakcję</p>	 <p>Zawsze dzwoń do nadawcy na znany/zaufany numer telefonu w celu ponownego potwierdzenia wszelkich zmian w szczegółach płatności</p>

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

POWRÓT >>

Bezpieczeństwo: tworzenie bezpiecznych haseł

Hasła stały się nieodłączną częścią naszego życia. Używamy ich, logując się do komputera w pracy, do serwisów społecznościowych, maila, a nawet telefonu komórkowego. Siła hasła jest kluczowym składnikiem naszego bezpieczeństwa w sieci.

Popularne hasła

Teoretycznie, istnieje nieskończenie wiele kombinacji znaków mogących tworzyć hasła użytkowników internetu. Jednak, jak pokazują badania, najbardziej popularne hasło to [123456](#). Kolejne na liście są [qwerty](#), [qwe123](#), [password](#). Stosowanie takich haseł mija się z celem - nie są one unikalne i nie należy ich używać.

Wskazówki, jak stworzyć silne hasło:

- Hasło powinno mieć przynajmniej 8 znaków
- Używaj na zmianę małych i wielkich liter np. [HaSLo](#)
- Zamieniaj litery na znaki specjalne i cyfry np. zamiast Hasło wybierz [H@sl0](#)

Czego unikać:

- Ciągów znaków na klawiaturze
- Hasło nie powinno być związane z prywatnymi informacjami (imionami, miejscami, datą urodzin)
- Nie dodawaj cyfr na końcu popularnych haseł (np. [haslow1](#)) - ta zmiana nie powoduje, że hasło jest silniejsze
- Nie używaj tego samego hasła do wielu serwisów
- Nigdy nie zapisuj swojego hasła
- Nigdy nie udostępniaj swoich haseł

POWRÓT >>

Zarządzanie kartami business nigdy nie było łatwiejsze: możliwości CitiManager oraz zmiana godzin pracy infolinii dla Posiadaczy Kart

Rozwijamy się dla naszych klientów. Wdrażamy procesy online i zapewniamy możliwość samoobsługi programów kartowych bez zbędnych formalności. Administrator to funkcja nadana osobie w Państwa firmie, która otrzyma dostęp do aplikacji umożliwiającej samodzielne zarządzanie programem kart business dla pracowników. W celu zapewnienia odpowiedniego wsparcia konieczne jest wskazanie co najmniej dwóch administratorów.

Nie trać czasu i przekonaj się, jakie to proste! Już dzisiaj wyznacz administratorów i wypełnij [formularz >>](#). Wskazane osoby otrzymają instrukcję z banku oraz dostęp do aplikacji CitiManager.

Wiemy, że zmiany wymagają czasu, jednak prosimy o zapoznanie się z możliwościami, jakie daje CitiManager.

UWAGA: w 2023 r. planujemy zaprzestanie nieodpłatnego wspierania procesów, które administrator może wykonać samodzielnie w CitiManager.

Zalety CitiManager

| Bezpieczeństwo

Wzmocniona kontrola nad wnioskowaniem o kartę - administrator programu daje dostęp do aplikowania online wyłącznie zaakceptowanym pracownikom, może aktualizować dane, zmieniać limity, a także samodzielnie blokować czy zamykać karty.

| Oszczędność czasu

Krótszy czas oczekiwania na otrzymanie kart po złożeniu wniosku online w CitiManager.

| Wygoda

Formularze online zostały uproszczone, aby zminimalizować błędy wynikające z niekompletnych lub niedokładnych informacji.

| Przejrzystość

Administratorzy programu i Posiadacze Kart mogą przeglądać status wniosku online bez konieczności zgłaszania zapytań do banku.

| Działanie w myśl zasady „paperless”

Operacje wykonywane bezpośrednio w systemie.

| Monitoring

Większa kontrola transakcji dokonywanych kartami oraz wykorzystania limitów.

| Oszczędność wydatków

Darmowe powiadomienia e-mail, możliwość generowania raportów, wyciągów „na życzenie” bez konieczności kontaktu z bankiem.

Mając na uwadze rosnące możliwości obsługi kart poprzez CitiManager, bank przyjął nowe standardy telefonicznej obsługi Posiadaczy Kart.

UWAGA: Od 15 stycznia 2023 r. zmianie uległy godziny telefonicznej obsługi Posiadaczy Kart Business. Infolinia jest czynna w godzinach od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku w dni robocze pod dotychczasowym numerem **22 692 26 62** (zastrzeżenie lub zablokowanie karty np. w przypadku jej zgubienia bądź kradzieży jest możliwe przez całą dobę).

[POWRÓT >>](#)

Zaktualizuj dokumenty tożsamości: ważne ze względu na wymogi Ustawy AML

Ze względu na wymogi wynikające ze znowelizowanej Ustawy AML, przypominamy o obowiązku aktualizowania w banku dokumentów tożsamości w przypadku, gdy wygaś termin ich ważności lub nastąpiła zmiana z innych powodów. Szczegóły poniżej.

W związku z nowelizacją Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 1 marca 2018 r. („Ustawa AML”), począwszy od 31 października 2021 roku, na instytucje obowiązane, w tym na banki, zostały nałożone nowe obowiązki. Są one związane ze stosowaniem środków bezpieczeństwa finansowego w sytuacji, gdy doszło do zmiany uprzednio ustalonych danych dotyczących klienta, w tym osób upoważnionych do działania w imieniu klienta lub beneficjenta rzeczywistego. Przypominamy, że cały czas banki zobowiązane są do identyfikacji klienta i weryfikacji jego tożsamości na podstawie dokumentów stwierdzających tożsamość. Citi Handlowy wykonuje te czynności w szczególności wobec osób upoważnionych do działania w imieniu klienta, czyli np. osób wskazanych w karcie wzorów podpisów lub upoważnionych do autoryzacji płatności w bankowości elektronicznej oraz posiadaczy kart korporacyjnych. Obowiązki nałożone zaktualizowaną Ustawą AML wymagają zapewnienia, że dane dotyczące klienta, w tym pochodzące z dokumentów tożsamości osób upoważnionych do działania w imieniu klienta, są aktualne.

Zwracamy na to szczególną uwagę, gdyż **brak aktualnych danych od końca lutego 2023 r. będzie skutkować zablokowaniem możliwości wykonywania transakcji przez osobę, której dane nie są aktualne**, a to może wpłynąć na wydłużenie lub nawet wstrzymanie realizacji transakcji Państwa firmy.

[POWRÓT >>](#)

Karty business: zmiana procedury reklamacyjnej w zakresie ubezpieczeń



Uprzejmie informujemy, że **zmianie uległa procedura reklamacyjna w zakresie ubezpieczeń do kart business**. Nowe zapisy zostały wprowadzone do dokumentów:

- *Szczególne Warunki Ubezpieczenia Assistance w Podróży dla Użytkowników Kart Obciążeniowych typu „charge”, Gwarantowanych i Debetowych typu business Banku Handlowego w Warszawie S.A.* - pkt. 10 Skargi i zażalenia
oraz
- *Szczególne Warunki Grupowe ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia dla posiadaczy Kart Business Silver i Gold Banku Handlowego w Warszawie S.A.* - pkt. 9 Skargi i zażalenia.

Zmiany wynikają z obowiązku określonego w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego - o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Poniżej przedstawiamy najistotniejsze ze zmian, dotyczące trybu składania reklamacji oraz czasu ich rozpatrywania.

Zgodnie z aktualną treścią *Szczególnych Warunków Ubezpieczenia* jeśli poszukujący ochrony ubezpieczeniowej - Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony, uprawniony z umowy ubezpieczenia lub spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia - chciałby zgłosić reklamację, może to uczynić:

- 1) na piśmie - w siedzibie Chubb przy ul. Królewskiej 16, 00-103 Warszawa lub innej jednostce obsługującej klientów - osobiście lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe,
- 2) ustnie osobiście w siedzibie Chubb lub innej jednostce obsługującej klientów lub telefonicznie pod numerem **801 800 028**,
- 3) w postaci elektronicznej - przesyłając reklamację na adres: poland.office@chubb.com lub szkody@chubb.com

Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona na piśmie, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni od dnia jej otrzymania. Jeśli zgłaszający reklamację chciałby otrzymać odpowiedź pocztą elektroniczną, powinien zawrzeć taki wniosek w reklamacji i wskazać adres e-mail, na który odpowiedź powinna być przesłana.

Pełna treść aktualnych *Szczególnych Warunków Ubezpieczenia* dostępna jest [pod adresem >>](#)

W przypadku pytań prosimy o kontakt z CitiService. Zachęcamy do bezpośredniego kontaktu z indywidualnym Opiekunem lub z infolinią dla administratorów: tel. **801 24 84 24, +48 (22) 690 19 81**, adres mailowy: citiservice.polska@citi.com.

[POWRÓT >>](#)

Migracja komunikatów SWIFT na standard ISO 20022: przypomnienie

Przypominamy, że zgodnie z wytycznymi SWIFT **od marca 2023 r. wejdzie w życie wymóg odbierania przez banki komunikatów płatniczych (MT1XX, MT2XX) w formacie zgodnym ze standardem ISO 20022 (format XML).**

Citi Handlowy będzie gotowy na tę zmianę we wskazanym terminie.

Przypominamy, że po migracji Citi Handlowy będzie nadal wysyłać komunikaty MT i informacyjne (MT900/910/940/942/950) za pośrednictwem SWIFTNet FIN i nie przestanie ich obsługiwać aż do listopada 2025 r.

Nowa wersja komunikatu Camt v8 (camt.052/53/54) za pośrednictwem SWIFT FINplus zostanie udostępniona w Polsce w późniejszym terminie, o czym zostaniecie Państwo powiadomieni w odpowiednim czasie.

Dodatkowo informujemy, że komunikat w formacie XML dopuszcza większą liczbę znaków w polu referencji niż komunikat w formacie MT. W przypadku otrzymania komunikatu w formacie XML bank będzie kontynuował wysyłanie komunikatów MT900/910/940/942/950 w formie komunikatu MT, w związku z tym w odpowiednim polu mogą pojawić się skrócone referencje (maksymalnie 16 znaków).

Równolegle bank pracuje nad migracją wszystkich pozostałych komunikatów SWIFT na standard ISO 20022 w formacie XML. Standard ISO 20022 dla ogółu komunikatów SWIFT (nadawanie + odbieranie) stanie się obowiązujący w 2025 r. Ponieważ płatności SORBNET (RTGS) realizowane są z wykorzystaniem sieci SWIFT, Citi Handlowy spodziewa się, że także ten typ płatności zostanie przeniesiony na format XML w 2025 r. Do tego czasu, w przypadku otrzymania zlecenia płatności SORBNET w formacie XML, bank wyśle ją za pomocą formatu MTXXX. Format dla płatności Elixir (ACH) pozostaje na razie bez zmian. Ponownie zwracamy Państwa uwagę na fakt, że komunikat w formacie XML dopuszcza większą liczbę pól i znaków niż komunikaty w formatach MT/Elixir. W przypadku otrzymania komunikatu w formacie XML Bank będzie kontynuował wysyłanie płatności RTGS i Elixir w formatach jak obecnie, w związku z tym mogą pojawić się skrócone dane.

[POWRÓT >>](#)

Płatności natychmiastowe: wydłużone godziny procesowania transakcji Express Elixir

Miło nam poinformować, że **wydłużyliśmy godziny procesowania przelewów Express Elixir**. Mogą Państwo realizować płatności natychmiastowe przez prawie **24 godziny, 7 dni w tygodniu** (z wyłączeniem godzin niedostępności systemu).

Godziny realizacji przelewów Express Elixir:

Express Elixir	przelewy Express Elixir wychodzące są obecnie procesowane:	przelewy Express Elixir przychodzące są obecnie procesowane:
od poniedziałku do piątku	przez 24 godziny, z zastrzeżeniem możliwych opóźnień w realizacji między 22:00 a 2:00	przez 24 godziny, z wyłączeniem czasowych niedostępności systemu między 22:00 a 2:00
w soboty i niedziele	przez 24 godziny, z wyłączeniem godzin niedostępności systemu od 14:00 w sobotę do 4:00 w niedzielę	przez 24 godziny

Współczesne realia biznesowe oraz oczekiwania klientów coraz częściej wymagają błyskawicznych rozliczeń. A szybkość reakcji może być ważnym wyróżnikiem na rynku. Express Elixir to system krajowych przelewów natychmiastowych, który pozwala na transfer środków z konta na konto w czasie zbliżonym do rzeczywistego.

Wybranie opcji Express Elixir skutkuje błyskawicznym uznaniem rachunku beneficjenta, co potwierdza status wykonania transakcji. Gdy transakcja nie może być zrealizowana, natychmiast widoczny jest status odmowy informujący zleceniodawcę o niezrealizowaniu transakcji. Express Elixir oznacza więc pełną kontrolę nad zobowiązaniami.

Więcej szczegółowych informacji o godzinach dostępności oraz zasadach księgowania płatności natychmiastowych znajdą Państwo na [Strefie Klienta >>](#) oraz w poniższych materiałach:

- [ulotka ogólna >>](#)
- [ulotka z zasadami realizacji przelewów >>](#)

POWRÓT >>

CitiDirect MobileToken: łatwiejsze logowanie



Zgodnie z zapowiedzią trwa proces wdrażania nowej wersji tokena mobilnego - jest on sukcesywnie udostępniany klientom. Dzięki **CitiDirect Mobile Token** użytkownicy mogą łatwo i szybko potwierdzić swoją tożsamość i uzyskać bezpieczny dostęp do CitiDirect z poziomu komputera lub aplikacji mobilnej. W połączeniu z uwierzytelnianiem biometrycznym to wygodny sposób logowania. Docelowo CitiDirect Mobile Token zastąpi dotychczasowe tokeny mobilne (MobilePASS) i sprzętowe. Zachęcamy do aktywowania i używania go jako wiodącej metody logowania. Istniejące procedury bezpieczeństwa pozostają bez zmian.

Więcej informacji znajdą Państwo w poniższych materiałach:

- [przewodnik dla Administratora systemu >>](#)
- [sekcja często zadawanych pytań >>](#)
- zobacz materiał video:
 - [Aktywacja >>](#)
 - [Logowanie >>](#)

[POWRÓT >>](#)

Święta walut: luty i marzec 2023 r.

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

LUTY	
6	IE
8	SI
16	LT
20	CA, US
21	PT
23	JP, RU
27	CY, GR

MARZEC	
3	BG
8	RU, UA
15	HU
17	IE
21	JP, ZA

[POWRÓT >>](#)