

# Karty Visa Business z dostępem do CitiManager

Często zadawane pytania

Maj 2017

## Spis treści

Wnioskowanie o wydanie karty Visa Business.....	3
Korzystanie z karty Visa Business.....	4
Informacje ogólne.....	7

## Wnioskowanie o wydanie karty Visa Business

### **Kto to jest Administrator programu?**

Jest to wyznaczona w firmie osoba (lub grupa osób), która zarządza programem kart Visa Business.

### **Jak złożyć wniosek o wydanie karty?**

Aby wnioskować o wydanie karty, należy skontaktować się z Administratorem programu.

### **Gdzie przesłać wniosek o wydanie karty?**

Formularz wniosku należy wydrukować, podpisać i przekazać Administratorowi programu, który (po podpisaniu) złoży wniosek do Banku.

### **Czy posiadanie karty Visa Business będzie miało wpływ na moją zdolność kredytową?**

Nie, Visa Business to karta, za którą odpowiedzialność ponosi firma, a nie Użytkownik osobiście. Kartę można wykorzystywać tylko do pokrycia autoryzowanych wydatków służbowych.

### **Gdzie zostanie dostarczona moja karta?**

Twoja karta Visa Business zostanie przesłana bezpośrednio na adres Administratora programu.

### **Jakie są terminy dostaw kart?**

Karty Visa Business są wysyłane w ciągu 5–7 dni roboczych od wpłynięcia oryginału kompletnego wniosku do Banku.

Uwaga! Niekompletne wnioski / brak dokumentów może powodować opóźnienia w wydaniu karty.

---

## Korzystanie z karty Visa Business

### Jak aktywować kartę Visa Business?

- Aby aktywować kartę, skontaktuj się z Obsługą Klienta pod numerem widocznym na odwrocie karty i postępuj zgodnie z instrukcjami podanymi przez telefon.

### Do czego służą dwa kody PIN?

Z kartą Visa Business zawsze związane są dwa kody PIN:

- APIN – służy do autoryzacji transakcji w terminalu w sklepie lub w bankomacie.

Uwaga! Z niektórych kart nie można korzystać w bankomacie. W razie wątpliwości skontaktuj się z Administratorem programu.

- TPIN – telefoniczny kod PIN; należy go podawać, kontaktując się z Obsługą Klienta w związku z posiadaną kartą Visa Business.

### Co zrobić, jeśli zapomnę kodu APIN i/lub TPIN?

Jeśli zapomnisz kodu APIN i/lub TPIN skontaktuj się z Obsługą Klienta (patrz [dane kontaktowe](#)).

Automatyczny serwis telefoniczny poprosi o podanie kodu TPIN. Jeśli nie pamiętasz kodu, po trzeciej prośbie o podanie kodu TPIN automatyczny serwis telefoniczny skieruje rozmowę do pracownika Obsługi Klienta.

### Jak mogę przeglądać historię swojej karty?

Historię karty można przeglądać przy pomocy narzędzia online, CitiManager ([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)), gdzie można uzyskać dostęp do pewnego zakresu informacji, m.in. do:

- kwoty należnej płatności,
- terminu zapłaty,
- zarejestrowanego adresu,
- daty wyciągu,
- dostępnego salda,
- historii transakcji.

### Jak mogę zmienić swoje dane osobowe?

Dane osobowe można zmienić również za pomocą narzędzia CitiManager ([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)).

### Kto jest odpowiedzialny za spłatę mojej karty Visa Business?

Są dwa różne typy kart Visa Business. Jeśli nie wiesz, który typ karty posiadasz, skontaktuj się z Administratorem programu:

- Konto rozliczane indywidualnie – Posiadacz karty jest odpowiedzialny za kartę, co obejmuje sprawdzanie wyciągów, przedstawianie wydatków oraz rozliczanie należności. Zasadniczo oczekuje się spłaty pełnej kwoty z wyciągu we wskazanym terminie zapłaty.
- Konto rozliczane centralnie – Posiadacz karty jest odpowiedzialny za kartę, co obejmuje sprawdzanie wyciągów i przedstawianie wydatków. Firma rozliczy należności. Jeśli nie wiesz, czy Twoja firma korzysta z tej funkcji, skontaktuj się z Administratorem programu.

### **Jak spłacić kwotę należności z wyciągu?**

Spłata obowiązuje Posiadaczy kart Visa Business rozliczanych indywidualnie. Jeśli nie wiesz, jak rozliczana jest Twoja karta, skontaktuj się z Administratorem programu.

Spłata kart rozliczanych indywidualnie odbywa się poprzez wykonanie przelewu na numer rachunku wskazanego na wyciągu lub poprzez usługę polecenia zapłaty.

Jeśli nie wiesz, z którego rodzaju spłaty korzysta Twoja firma, skontaktuj się z Administratorem programu.

### **Kiedy wystawiony zostanie wyciąg z karty?**

Data wystawienia wyciągu jest ustalana przez Twoją firmę.

Sprawdź datę wygenerowania kolejnego wyciągu w CitiManager ([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)), w sekcji *Podsumowanie konta* -> *Data wyciągu*.

### **Jaki będzie termin zapłaty kwoty wyciągu?**

Termin zapłaty zależy od ustawień wybranych przez firmę i daty wyciągu.

Dokładną datę, kiedy zapłata musi wpłynąć do banku w CitiManager ([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)), możesz sprawdzić w sekcji *Podsumowanie konta* -> *Termin zapłaty*.

### **Czy otrzymam przypomnienie o terminie zapłaty?**

Tak. Przypomnienia i inne powiadomienia można skonfigurować w CitiManager

([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)) – w tym celu znajdź zakładkę *Szybkie linki* na stronie głównej i wybierz *Zarządzanie powiadomieniami*.

### **A jeśli zapomnę nazwy Użytkownika lub hasła do CitiManager?**

- Kliknij: *nie pamiętam hasła/nazwy Użytkownika* na stronie głównej CitiManager.
- Zostaniesz poproszony o podanie nazwy Użytkownika, nazwy na karcie i numeru karty.
- Po wpisaniu poprawnych danych zostaniesz poproszony o udzielenie odpowiedzi na wybrane w procesie rejestracji pytanie kontrolne. Po udzieleniu poprawnej odpowiedzi hasło/nazwa Użytkownika zostanie przesłane/przesłana na adres e-mail.

### **Czy moja karta Visa Business ma limit kredytowy?**

Standardowy limit kredytowy lub zakres limitów kredytowych dla karty jest ustanawiany przez Twoją firmę na etapie wnioskowania.

Limit można sprawdzić w zakładce *Podsumowanie konta* w CitiManager ([home.cards.citidirect.com](http://home.cards.citidirect.com)).

Jeśli limit nie odpowiada Twoim wydatkom służbowym, w celu zmiany limitu kredytowego skontaktuj się z Administratorem programu.

### **Co zrobić, jeśli muszę dokonać pilnego zakupu, a mój limit kredytowy został wykorzystany?**

W zależności od polityki firmy w zakresie wydatków służbowych możesz mieć możliwość aktualizacji limitu kredytowego. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z Administratorem programu.

Poza standardowymi godzinami pracy kontaktuj się z Obsługą Klienta pod numerem telefonu podanym na odwrocie karty lub korzystając z danych kontaktowych podanych w niniejszym przewodniku.

### **Czy jest limit dla pojedynczej transakcji wykonanej kartą Visa Business?**

Twoja firma ustala limit dla pojedynczej transakcji wykonanej kartą w oparciu o swoją politykę. Aby dowiedzieć się więcej, skontaktuj się z Administratorem programu.

**Czy przy pomocy karty można wypłacić gotówkę w bankomacie?**

Możliwość wypłaty gotówki nie zawsze jest dostępna i zależy od polityki firmy. Aby dowiedzieć się więcej, skontaktuj się z Administratorem programu.

Jeśli masz możliwość wypłaty gotówki:

- gdy bankomat wyświetli prośbę o podanie kodu PIN – podaj APIN;
- pamiętaj, że za wypłaty gotówki naliczane są opłaty; ponadto środki wypłacone za granicą najprawdopodobniej zostaną wypłacone w walucie lokalnej i przeliczone na walutę rozliczenia po kursie z danego dnia ustalonym przez Visa.

**Czy nowa karta zostanie dostarczona automatycznie, gdy skończy się termin ważności obecnie posiadanej karty?**

Nowa karta zostanie automatycznie dostarczona pod wskazany adres na około 4 tygodnie przed upływem terminu ważności posiadanej karty.

Wszystkie nowe karty wydawane są z 3-letnim terminem ważności.

**Co zrobić, jeśli karta zostanie odrzucona?**

Możliwe powody odrzucenia transakcji to m.in.:

- karta nie została aktywowana,
- transakcja przekracza limit karty,
- podany kod PIN jest niepoprawny,
- transakcja przekracza limit dla pojedynczej transakcji,
- korzystanie z usługodawcy/sprzedawcy zablokowanego przez Twoją firmę (np. strona hazardowa),
- chip/pasek na odwrocie karty mógł ulec uszkodzeniu,
- terminal sprzedawcy może być niesprawny.

Jeśli potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z Obsługą Klienta pod numerem podanym na odwrocie karty lub korzystając z danych kontaktowych podanych w niniejszym przewodniku.

**Co zrobić w przypadku kradzieży lub utraty karty?**

Użytkownik jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo karty oraz wszelkich zakupów dokonanych za pośrednictwem karty i dlatego:

- nie należy pokazywać numeru karty,
- nie należy udostępniać karty innej osobie.

W przypadku utraty lub kradzieży karty, lub podejrzenia kradzieży danych karty należy natychmiast skontaktować się z Obsługą Klienta (patrz dane kontaktowe na końcu niniejszego przewodnika) – czynna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Karta zostanie natychmiast zablokowana. Dyspozycję wydania nowej karty do Obsługi Klienta zgłasza Administrator programu. Nowa karta jest wysyłana w ciągu 7 dni roboczych.

Niezastosowanie się do wymogu natychmiastowego powiadomienia o kradzieży lub utracie karty może skutkować niewłaściwymi opłatami na karcie. Posiadacz karty ma również obowiązek powiadomienia Administratora programu.

**Co należy zrobić, jeśli moja karta Visa Business nie działa lub uległa uszkodzeniu?**

W przypadku problemów z użytkowaniem karty proszę skontaktować się z Obsługą Klienta pod numerem widocznym na odwrocie karty lub korzystając z danych kontaktowych podanych w niniejszym przewodniku.

**Co należy zrobić, jeśli na moim wyciągu zauważę transakcje, których nie rozpoznaję?**

Na wyciągu mogą pojawić się transakcje, których nie rozpoznasz lub które są niezgodne z Twoimi rachunkami. Obowiązkiem Użytkownika jest wyjaśnienie wszelkich rozbieżności, które pojawią się na wyciągu.

W pierwszej kolejności należy skontaktować się ze sprzedawcą. Większość wątpliwości można wyjaśnić w ten sposób. Jeśli nie osiągniesz porozumienia ze sprzedawcą, następnym krokiem jest kontakt z zespołem Obsługi Klienta.

Bank może poprosić o wypełnienie i przesłanie formularza dotyczącego spornych transakcji.

## Informacje ogólne

**Czy moja karta Visa Business ma ubezpieczenie?**

Tak, Citi Handlowy wraz ze swoimi partnerami zapewnia Posiadaczom kart ubezpieczenie w zakresie np. opóźnienia lotu i utraty bagażu.

Aby uzyskać więcej informacji o dostępnym ubezpieczeniu, skontaktuj się z Administratorem programu lub Obsługą Klienta.

**A co z bezpieczeństwem danych?**

Citi Handlowy bardzo poważnie poważa bezpieczeństwo danych, dlatego zwracamy uwagę na trend w usługach finansowych znany jako „phishing”.

Funkcjonariusze organów ścigania używają słowa „phishing” do opisu rodzaju kradzieży tożsamości, polegającej na wykorzystaniu fałszywych stron internetowych i e-maili do pozyskania wartościowych danych osobowych konsumentów.

Złodzieje przy pomocy pozornie legalnej strony internetowej lub wiadomości e-mail (jeśli zastosujesz się do ich poleceń) mogą wykorzystać Twoje dane do przeprowadzenia nieautoryzowanych wypłat, zapłaty za zakupy online za pomocą Twojej karty kredytowej, a nawet sprzedać Twoje dane osobowe innym złodziejom.

Należy pamiętać, że Bank nie wysyła do Użytkowników e-maili z żądaniem podania danych osobowych. W przypadku wątpliwości skontaktuj się z zespołem Obsługi Klienta pod numerem telefonu podanym na odwrocie posiadanej karty.

**Jak Bank monitoruje oszustwa / zarządza ryzykiem oszustw?**

Bank posiada specjalny zespół ds. prewencji nadużyć, monitorujący aktywność Posiadaczy kart 24/7.

W przypadku niestandardowej aktywności na karcie możesz otrzymać telefon od członka zespołu w celu weryfikacji transakcji. Jeśli zespół nie będzie w stanie skontaktować się z Tobą, wysłany zostanie do Ciebie e-mail lub SMS.

Należy jak najszybciej skontaktować się z zespołem i sprawdzić transakcję, ponieważ karta może zostać czasowo zablokowana do czasu weryfikacji danej transakcji.

**Dane kontaktowe**

Obsługa Klienta jest do dyspozycji 24/7 pod numerem tel. +48 22 692 26 62 lub 800 120 111.



Znaki Citi oraz Citi Handlowy stanowią zarejestrowane znaki towarowe Citigroup Inc., używane na podstawie licencji. Spółce Citigroup Inc. oraz jej spółkom zależnym przysługują również prawa do niektórych innych znaków towarowych tu użytych. Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522 638 400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.