

Karta służbowa pod kontrolą – co zrobić gdy Twoja płatność została odrzucona?

Karta Business, jak każde inne narzędzie służbowe, powinna swoją niezawodnością wspierać Państwa podczas codziennej pracy. Projektując nasze karty, postawiliśmy na ich sprawne działanie i bezpieczeństwo.

Pomimo tego mogą zdarzyć się sytuacje, w których Państwa transakcja zostanie odrzucona. Powody takich zdarzeń są różne, dlatego też chcielibyśmy przedstawić poniżej najczęstsze scenariusze wraz z prostymi wskazówkami, jak poradzić sobie w konkretnej sytuacji.

Sposób postępowania gdy Twoja płatność została odrzucona:

- ① zaloguj się do aplikacji CitiManager Mobile – odrzucona transakcja powinna być widoczna na pierwszym ekranie
- ② kliknij w transakcję – w szczegółach transakcji będzie widoczny powód odrzucenia transakcji
- ③ zastosuj sugerowane poniżej rozwiązanie problemu i spróbuj wykonać transakcję ponownie

Powyższe informacje są również dostępne w systemie CitiManager, w wersji na urządzenia stacjonarne. Jeśli nie masz dostępu do systemu, zachęcamy do samodzielnej rejestracji na stronie citimanager.com/login.

Na stronie CitiManager możesz również [odzyskać login i hasło do systemu](#), jeśli ich nie pamiętasz, a jeszcze nie zablokowałeś dostępu (w przypadku blokady, prosimy o kontakt z Administratorem Twojego programu kartowego).

Najczęstsze powody odrzucenia transakcji i sugerowany sposób postępowania

Powód	Sposób działania
Przekroczony limit karty <i>Card is over limit</i>	Skontaktuj się z Administratorem Twojego programu kartowego (może dotyczyć różnych typów limitów – np. limit indywidualny karty czy jednej operacji)
Karta zablokowana <i>Account is blocked</i>	Upewnij się, że korzystasz z najaktualniejszej karty – w razie potrzeby skontaktuj się z bankiem (numer kontaktowy dostępny na odwrocie karty)
Nieprawidłowy PIN <i>Invalid PIN entered</i>	Jeśli nie pamiętasz kodu PIN, możesz podejrzeć go w systemie CitiManager Mobile lub systemie CitiManager na urządzenia stacjonarne
Karta straciła ważność <i>Card has expired</i>	Upewnij się, że korzystasz z najaktualniejszej karty – w razie potrzeby skontaktuj się z Administratorem Twojego programu kartowego
Karta nie jest aktywna <i>Card not active</i>	Aktywuj swoją kartę w aplikacji CitiManager Mobile lub systemie CitiManager na urządzenia stacjonarne
Płatność zbliżeniowa nie jest możliwa <i>Contactless transaction is not possible</i>	Skorzystaj ze stykowej formy płatności – włóż kartę do terminala
Nieprawidłowe dane karty <i>Invalid CVV/card details</i>	Wykonaj transakcję ponownie, upewniając się, że dane karty (numer, data ważności i kod zabezpieczający CVV) są poprawne
Zablokowany typ sprzedawcy (MCC) <i>MCC (Merchant Category Code) block</i>	Skontaktuj się z Administratorem Twojego programu kartowego
Inny	Skontaktuj się z bankiem (numer kontaktowy dostępny na odwrocie karty)



Jeśli powyżej nie znalazłeś odpowiedzi na swoje pytania, skontaktuj się z Administratorem Twojego programu kartowego lub z bankiem – numer kontaktowy dostępny jest na odwrocie Twojej karty.