

Najważniejsze informacje dla klientów na temat przerwy technicznej związanej z przyłączeniem bankowości detalicznej Citi Handlowy do VeloBanku

Rzeczy, o których trzeba pamiętać przed weekendem 12-14 czerwca

1. Ograniczenia w dostępności usług w weekend (12-14 czerwca)

W weekend (12-14 czerwca) będą przeprowadzane prace techniczne. W tym czasie:

- płatności kartami (debetowymi i kredytowymi): będą dostępne bez przerwy.
 - Uwaga: ponieważ autoryzacja transakcji internetowych w aplikacji mobilnej zostanie wyłączona 12 czerwca o godz. 18:00, do realizacji płatności w internecie będzie potrzebny klientowi kod ePIN oraz SMS wysyłany na numer telefonu zarejestrowany w systemie banku. Należy pamiętać, że kod ePIN to inny numer niż kod używany do autoryzacji transakcji w aplikacji mobilnej.
 - Aby ustawić ePIN, należy do 12 czerwca do godz. 18:00:
 - zalogować się do Citibank® Online lub do aplikacji mobilnej Citi Mobile
 - wejść w zakładkę „Mój Profil”
 - kliknąć opcję Ustaw/Zmień ePIN” – w tym miejscu ustawić kod
- bez zmian będzie można płacić przy użyciu Apple Pay i Google Pay
- wypłaty gotówki: będą możliwe we wszystkich bankomatach, poza maszynami Citi Handlowy
- bankowość elektroniczna i mobilna: będą niedostępne przez cały weekend
- infolinia: będzie przyjmować tylko zgłoszenia zastrzeżenia karty

2. Sprawdź dane kontaktowe i dane do logowania

Przed migracją klient powinien upewnić się, że:

- dane kontaktowe zapisane w banku (w tym adres e-mail oraz numer telefonu) są aktualne. Można je sprawdzić i zaktualizować w bankowości elektronicznej lub mobilnej
- pamiętać swoją nazwę użytkownika i hasło do bankowości internetowej Citibank Online. Te dane będą niezbędne do pierwszego logowania po przeniesieniu do VeloBanku
- pamiętać swój kod ePIN służący do potwierdzania płatności w internecie.
- ma ustawiony i pamiętać swój Citiphone PIN, który będzie przydatny w razie potrzeby uzyskania dodatkowego wsparcia telefonicznego

Ważne, aby klienci zaktualizowali swoje dane **do 12 czerwca do południa**. Po tym czasie, z powodu trwających prac technicznych nie będzie można tego zrobić.

Udostępnienie usług już po stronie VeloBanku jest planowane na **15 czerwca 2026 r.**

Aktualne i szczegółowe informacje na temat dostępności usług bankowych można znaleźć na stronie głównej banku.

3. Zwróć uwagę na pierwsze logowanie

Po zakończeniu prac technicznych (planowanym na poniedziałek 15 czerwca), pierwsze logowanie do bankowości VeloBanku należy rozpocząć na stronie Citi Handlowy, korzystając z dotychczas używanych danych do logowania, czyli nazwy użytkownika i hasła. Po skutecznym zalogowaniu nastąpi przekierowanie na stronę VeloBanku.

Następnie należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie. Kolejne logowania będą odbywać się już bezpośrednio w kanałach VeloBanku, w tym w aplikacji VeloBank (po wcześniejszym jej pobraniu z odpowiedniego sklepu - App Store lub Google Play).

4. Bezpieczeństwo przede wszystkim

W okresie poprzedzającym przeniesienie do VeloBanku klienci powinni zachować szczególną ostrożność. Citi Handlowy przypomina, że bank:

- nie wysyła linków do logowania w wiadomościach e-mail i SMS,
- nie prosi o podawanie haseł, kodów autoryzacyjnych ani danych do logowania,
- nie prosi o instalowanie dodatkowego oprogramowania w związku z przeniesieniem do VeloBanku.

Wszelkie informacje dotyczące procesu przeniesienia należy sprawdzać wyłącznie w oficjalnych kanałach banku, w pierwszej kolejności na stronie głównej banku.

Co pozostaje bez zmian, a co się zmieni po połączeniu bankowości Citi Handlowy z VeloBankiem

Bez zmian pozostają:

- Numery rachunków IBAN: Klienci indywidualni zachowają swoje dotychczasowe numery rachunków.
- Środki, karty i umowy: Środki na rachunkach, karty oraz umowy dotyczące produktów detalicznych będą nadal obsługiwane w nowym banku.
- Konta i kredyty firmowe (w ramach bankowości detalicznej): Konta i kredyty firmowe, obsługiwane w ramach bankowości detalicznej Citi Handlowy, zostaną automatycznie przeniesione do VeloBanku.
 - Jedyne w przypadku mikrofirm posiadających rachunki zaczynające się od numerów 10301654 lub 10301582, konieczne jest zawarcie aneksu, aby móc korzystać z tych rachunków po przeniesieniu.
- Oddziały i doradcy: Dotychczasowe oddziały bankowości detalicznej Citi Handlowy od 15 czerwca będą działać jako placówki VeloBanku, a klienci nadal będą mogli korzystać z tych samych lokalizacji i obsługi zaufanych doradców.

Co się zmieni:

- Bankowość elektroniczna i mobilna: Po pierwszym logowaniu klienci Citi Handlowy będą korzystać z bankowości internetowej i aplikacji mobilnej VeloBanku.

- Kod SWIFT/BIC: Od momentu przeniesienia bankowości detalicznej Citi Handlowy do VeloBanku do realizacji wszystkich przychodzących przelewów zagranicznych oraz krajowych przelewów w walutach obcych należy używać nowego kodu SWIFT, właściwego dla VeloBanku (GBGCPLPK). Klienci otrzymujący takie przelewy (np. wynagrodzenia, emerytury) powinni przekazać nowe dane nadawcom.

Ważna zmiana dla mikroprzedsiębiorstw:

- Jedynie w przypadku mikrofirm posiadających rachunki zaczynające się od numerów 10301654 lub 10301582, konieczne jest zawarcie aneksu, aby móc korzystać z tych rachunków po przeniesieniu.

Najważniejsze informacje dla klientów

- **Termin prac technicznych związanych z przeniesieniem bankowości detalicznej Citi Handlowy do VeloBanku: 12-14 czerwca 2026 r.,**
- **Automatyczne przeniesienie:** środki i umowy produktowe zostaną przeniesione automatycznie,
- **IBAN:** numery IBAN rachunków klientów indywidualnych pozostają bez zmian,
- **Dostępność usług w weekend przeniesienia:**
 - W czasie prac technicznych dostęp do bankowości elektronicznej i mobilnej będzie wyłączony.
 - Możliwe będą płatności kartami (do płatności internetowych będzie potrzebny ePIN) oraz wypłaty gotówki z bankomatów (z wyjątkiem maszyn Citi Handlowy).
- **Pierwsze logowanie** po przeniesieniu do VeloBanku należy rozpocząć na stronie **www.citibank.pl**,
- Nowy kod SWIFT / BIC: dla przelewów zagranicznych i walutowych obowiązywać będzie kod SWIFT/BIC VeloBanku (**GBGCPLPK**).

Szczegółowe informacje dotyczące procesu przeniesienia oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dostępne są na stronie głównej banku.