

 handlowy

czytaj
**Aktualności
CitiService**

Maj 2026 r. | Wydanie nr 5

Serwisy na skróty

Szybki kontakt z nami:

 CitiService tel.: 801 24 84 24; +48 22 690 19 81

 HelpDesk – Pomoc Techniczna CitiDirect – citidirect.poland@citi.com



Zmiany w funkcjonowaniu infolinii dla Posiadaczy Kart Business



W marcu 2026 r. bank wprowadził zmiany w funkcjonowaniu infolinii dla Posiadaczy Kart Business. Poniżej przypominamy szczegóły i zakres zmian.

Zakres	Wcześniej	Dziś
Czas obsługi	Obsługa: od poniedziałku do piątku (w dni robocze), w godzinach 9:00-17:00. Zastrzeżenie karty dostępne 24/7.	Pełna obsługa (w tym zastrzeżenie karty): dostępna 24 h, również w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.
Język	Polski i angielski	Polski, angielski i wiele innych. Poza godzinami pracy (17:00-8:00) oraz w weekendy językiem obsługi będzie język angielski.

WAŻNE: numer kontaktowy pozostał bez zmian (zgodnie z informacją na odwrocie karty):
+48 22 692 26 62 lub 800 120 111.

Jednocześnie informujemy, że zmienił się sposób weryfikacji podczas kontaktu z infolinią banku. W trosce o Państwa komfort i bezpieczeństwo prosimy o aktualizację pola *Dowolne dane o Posiadaczu umieszczone w wyciągach* – wkrótce pole zmieni nazwę na: *ID pracownika (wewnętrzny identyfikator pracownika, a w przypadku braku, dowolna treść lub numer)* – za pośrednictwem systemu CitiManager w zakładce *Zarządzanie użytkownikami*, wybierając opcję *Edycja/obsługa konta* (w przypadku chęci masowej zmiany tego parametru prosimy o kontakt z zespołem CitiService). Informacje podane w tym polu, np. numer wewnętrzny pracownika, posłużą do weryfikacji osoby dzwoniącej na infolinię oraz będą dostępne na wyciągu/w systemie raportowym. Brak uzupełnienia tej informacji może uniemożliwić lub znacząco opóźnić obsługę Państwa zgłoszeń telefonicznych. Zmiany mogą Państwo dokonać samodzielnie i w dogodnym dla siebie czasie.

Przypominamy, że przez całą dobę do dyspozycji Państwa pracowników pozostaje system CitiManager, dostępny również w formie aplikacji CitiManager Mobile. Ten sposób kontaktu z bankiem polecamy szczególnie w przypadku potrzeby zastrzeżenia karty. Działanie to można wykonać z poziomu systemu:

- Posiadacza Karty – korzystając z opcji *Wymiana karty* w systemie CitiManager lub aplikacji CitiManager Mobile,
- Administratora Programu Kartowego – opcja edycji w zakładce *Zarządzanie użytkownikami* w systemie CitiManager.

Zmiany modelu funkcjonowania infolinii są możliwe dzięki wykorzystaniu zasobów grupy Citi. W rezultacie Posiadacze Kart zyskują większą dostępność konsultantów oraz rozszerzoną listę języków obsługi. Po zmianie nasi Doradcy zapewniają wsparcie w następujących językach: polskim, angielskim, francuskim, hiszpańskim i niemieckim (lista może ulec zmianie w przyszłości).

Wykorzystanie procesów globalnych umożliwia nam sprawniejsze dostosowywanie usług do najnowszych standardów Citi oraz wymogów rynkowych w przyszłości.

Wkrótce Państwa karty debetowe Visa Business zyskają nowy wygląd

Finalizujemy proces upraszczania naszej oferty kartowej, o czym na bieżąco informujemy Państwa w [Aktualnościach CitiService >>](#)

W ramach ostatniego etapu ujednicamy wygląd firmowych kart płatniczych. Dzięki temu debetowe karty Visa Business zyskają nową, przejrzystą szatę graficzną.



Kiedy otrzymają Państwo nowe karty?

Zmiana będzie następować stopniowo. Począwszy od kwietnia, każda nowo zamawiana, wznawiana lub wymieniana (np. z powodu utraty ważności, zgubienia czy kradzieży) karta debetowa będzie wydawana już w nowej odsłonie wizualnej.

Ta zmiana jest w pełni automatyczna i nie wymaga od Państwa żadnych działań.

Co to oznacza dla Państwa firmy?

- **Ten sam numer i sposób działania:**
Numer Państwa karty debetowej pozostaje ten sam, a karta będzie działać dokładnie tak, jak dotychczas.
- **Większe bezpieczeństwo:**
Wszystkie wrażliwe dane – numer karty, data ważności i kod CVV – zostaną przeniesione i umieszczone na odwrocie karty.
- **Łatwiejsza identyfikacja waluty:**
Symbol waluty rachunku (PLN, EUR lub USD), do którego przypisana jest karta, będzie teraz nadrukowany na jej rewersie.

Nowy sposób dystrybucji kart

Aby ułatwić Państwu dystrybucję kart w firmie, zmieniamy sposób ich wysyłki. Karty nadal będą wysyłane na adres Administratora Programu Kartowego, jednak każda koperta będzie już zaadresowana imiennie na pracownika, dla którego przeznaczona jest dana karta. Przesyłki będą dostarczane przez firmę kurierską, a jako nadawca na kopercie będzie widnieć Bank Handlowy w Warszawie S.A. oraz Citigroup (miejsce nadania: London, United Kingdom).

Wystaliśmy komunikację mailową do klientów, którzy korzystają z naszych kart debetowych.

Wkrótce Państwa karty kredytowe Visa Business zyskają nowy wygląd



Finalizujemy proces upraszczania naszej oferty kartowej, o czym na bieżąco informujemy Państwa w [Aktualnościach CitiService >>](#)

W ramach ostatniego etapu **wprowadzamy jeden, uniwersalny typ karty kredytowej Visa Business i ujednicamy ich wygląd.**

Kiedy otrzymają Państwo nowe karty kredytowe?

Zmiany będziemy wprowadzać stopniowo od kwietnia. Od tego momentu każda nowo zamawiana lub wymieniana karta będzie wydawana już w nowej odsłonie. Przygotowując się do tej zmiany, już od połowy marca wnioskowanie o kartę w systemie CitiManager jest możliwe wyłącznie dla jednego, nowego typu karty.

Jakie korzyści przyniesie powyższa zmiana w kartach kredytowych?

• Nowy wygląd i większe bezpieczeństwo:

Wszystkie nowe karty będą miały ujedniczoną szatę graficzną, a dane wrażliwe (numer, data ważności, kod CVV) zostaną przeniesione na rewers karty.



• Uproszczenie procesów w Państwa firmie:

- jeden, uniwersalny typ karty kredytowej dla wszystkich pracowników,
- ujedniczona i przejrzysta stawka opłaty miesięcznej,
- dostęp do informacji o wszystkich kartach na jednym, zbiorczym wyciągu (dla kart rozliczanych automatycznie).

Najważniejsza zmiana: nowy numer karty przy jej wymianie z tytułu utraty ważności

Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na poniższe zasady, które różnią się w zależności od typu rozliczenia i powodu wydania nowej karty.

1. Dla kart rozliczanych automatycznie (dawniej tzw. karty obciążeniowe):

- Karty **Silver i Gold** odnawiane z powodu utraty ważności **otrzymają nowy numer.**
- Karty **Blue** odnawiane z powodu utraty ważności **zachowają dotychczasowy numer.**

2. Dla kart rozliczanych indywidualnie (dawniej tzw. karty gwarantowane):

- Karty **Blue i Silver** odnawiane z powodu utraty ważności **otrzymają nowy numer karty oraz nowy numer rachunku do spłaty** (widoczny na wyciągu oraz w systemie raportowym CitiManager Reporting).

UWAGA: Jeśli spłata karty odbywa się za pomocą polecenia zapłaty, po zmianie numeru karty konieczne będzie złożenie nowego wniosku o to zlecenie, tak jak dla nowej karty. Dotychczasowe polecenie zapłaty wygaśnie automatycznie wraz z datą ważności karty.

- Karty **Gold** odnawiane z powodu utraty ważności **zachowają dotychczasowy numer** (dzięki temu ewentualne polecenie zapłaty powiązane z kartą będzie działać bez zmian).

Co oznacza otrzymanie nowego numeru karty, gdy karta zostanie odnowiona ze względu na datę ważności?

• Aktualizacja danych:

Prosimy pamiętać o aktualizacji danych karty we wszystkich miejscach, gdzie jest ona zapisana (np. w subskrypcjach, sklepach internetowych). Posiadacze tych kart otrzymają od nas dodatkową komunikację.

• Podwójne limity w okresie przejściowym:

Do czasu utraty ważności lub blokady obecnej karty pracownik będzie mógł korzystać z limitów na obu kartach – dotychczasowej i nowej, której aktywacja nie blokuje wcześniej wydanej karty. Prosimy jednak pamiętać o pilnowaniu ogólnego limitu wydatków przyznanego firmie. Warto również zweryfikować indywidualne limity na kartach, jeśli były zmieniane tuż przed odnowieniem karty.

• Limity tymczasowe:

Nie przechodzą one automatycznie na nową kartę i należy je ustawić ponownie.

A co z wymianą z innych powodów, np. z powodu zgubienia, kradzieży lub zniszczenia?

• Proces:

Wymiana karty będzie przebiegała standardowo, tak jak dotychczas.

• Polecenie zapłaty:

Nie trzeba aktualizować polecenia zapłaty – będzie ono działać nieprzerwanie, nawet jeśli ze względów bezpieczeństwa numer na karcie ulegnie zmianie.

• Nowy wygląd:

Nowa karta zostanie wydana w nowej szacie graficznej.

Nowy sposób dystrybucji kart

Aby ułatwić Państwu dystrybucję kart w firmie, zmieniamy sposób ich wysyłki. Karty nadal będą wysyłane na adres Administratora Programu Kartowego, jednak każda koperta będzie już zaadresowana imiennie na pracownika, dla którego przeznaczona jest dana karta. Przesyłki będą dostarczane przez firmę kurierską, a jako nadawca na kopercie będzie widnieć Bank Handlowy w Warszawie S.A. oraz Citigroup (miejsce nadania: London, United Kingdom).

Wysłaliśmy komunikację mailową do klientów, którzy korzystają z naszych kart kredytowych.

Oszustwa „na członka zarządu” – jak chronić Twoją firmę

Citi Handlowy ostrzega przed zaawansowanymi oszustwami, w których przestępcy podszywają się pod kadre kierowniczą wyższego szczebla. Ich celem jest nakłonienie pracowników do wykonania nieautoryzowanych przelewów lub ujawnienia poufnych danych.

Zrozumienie metod działania oszustów oraz wzmocnienie wewnętrznych procedur weryfikacji to kluczowe elementy ochrony Twojej organizacji.

Jak działają oszuści

Przestępcy stosują presję psychologiczną i zaawansowane techniki, aby ominąć zabezpieczenia.

- **Podszywanie się i socjotechnika**
Oszuści starannie badają struktury firm, aby wiarygodnie podszyć się pod prezesa, dyrektora finansowego lub zewnętrznego prawnika. Coraz częściej wykorzystują technologię do naśladowania głosu.
- **Pilne i poufne projekty**
Najczęstszym pretekstem jest rzekomy tajny projekt (np. fuzja, inwestycja), który wymaga natychmiastowego działania. Argument poufności ma na celu zablokowanie standardowych ścieżek weryfikacji.
- **Komunikacja poza oficjalnymi kanałami**
Oszuści nalegają na kontakt przez prywatne skrzynki e-mail lub komunikatory, aby uniknąć firmowych systemów bezpieczeństwa i audytu.

Jak chronić organizację – kluczowe sygnały ostrzegawcze

Proaktywna postawa i edukacja pracowników to fundament bezpieczeństwa.

1. Zawsze weryfikuj prośby przez oficjalne kanały.

Każde polecenie przelewu lub udostępnienia danych, które nadeszło z nieoficjalnego adresu lub komunikatora, musi zostać zweryfikowane. Należy w tym celu użyć znanego, służbowego numeru telefonu lub firmowego adresu e-mail.

2. Szkol swoje zespoły.

Pracownicy muszą wiedzieć, że nagły kontakt od rzekomego przełożonego, presja czasu, nacisk na tajność i odmowa rozmowy wideo to czerwone flagi, które wymagają natychmiastowej eskalacji i weryfikacji.

3. Nigdy nie omijaj wewnętrznych procedur kontrolnych.

Hasła takie jak „pilne”, „decyzja zarządu” czy „tajemnica regulacyjna” to taktyki mające na celu złamanie procedur. Zasady takie jak weryfikacja przez drugą osobę („maker-checker”) czy oddzwonienie w celu potwierdzenia muszą być bezwzględnie przestrzegane.

Co robić, gdy podejrzewasz oszustwo

- **NIE odpowiadaj** na podejrzaną komunikację ani nie realizuj zawartych w niej poleceń.
- **Zweryfikuj prośbę niezależnie**, kontaktując się z daną osobą poprzez znaną, zaufaną metodę (np. dzwoniąc na jej numer służbowy z książki adresowej).
- **Natychmiast zgłoś incydent** do wewnętrznego działu bezpieczeństwa, IT lub wyznaczonej osoby kontaktowej ds. prewencji nadużyć.

Dzięki zachowaniu czujności i ścisłemu przestrzeganiu procedur weryfikacyjnych można skutecznie minimalizować ryzyko związane z zaawansowanymi atakami.

Cyfrowe zarządzanie upoważnieniami – szybciej i prościej

Przypominamy

Udostępniliśmy moduł Digital Signer Management (DSM) w języku polskim. To cyfrowe narzędzie, które znacząco upraszcza i przyspiesza proces aktualizacji listy osób upoważnionych do obsługi Państwa rachunków. Moduł dotychczas był dostępny dla Państwa tylko w języku angielskim.

Kluczowe korzyści dla Państwa firmy:

- **Szybkość:** elektroniczny obieg dokumentów skraca czas oczekiwania na wprowadzenie zmian.
- **Wygoda:** proces aktualizacji Centralnej Bazy Osób Upoważnionych inicjowany jest online.
- **Kontrola:** mają Państwo bezpośredni, cyfrowy dostęp do informacji o osobach upoważnionych.

Jak zapewnić sprawną aktualizację?

Aby zmiana w Centralnej Bazie Osób Upoważnionych przebiegła szybko i pomyślnie, kluczowe jest przekazanie kompletnych i prawidłowych danych. Prosimy o stosowanie się do poniższych zasad:

- Korzystaj z dedykowanego [Formularza Aktualizacji Osób Upoważnionych do Rachunku](#).
- Podaj wszystkie dane wymagane ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy (AML).
- Wskaż indywidualne, służbowe adresy e-mail osób upoważnionych (w domenie firmowej).

Ważna informacja: Przesłanie wyłącznie dokumentów rejestrowych firmy, bez danych wskazanych w formularzu, nie jest wystarczające do przetworzenia zmiany.

Kategorie osób upoważnionych do działania na rachunku (sygnatariuszy)

Reprezentanci klienta – osoby upoważnione na podstawie uchwał, pełnomocnictw, rejestrów przedsiębiorców lub innych dokumentów uprawniających do działania w imieniu klienta w celu otwierania, zamykania i prowadzenia rachunków.

Osoby upoważnione do dysponowania rachunkiem – osoby upoważnione w imieniu klienta do składania dyspozycji związanych z uznawaniem lub obciążaniem rachunku (z wyjątkiem manualnych dyspozycji przelewów). Są one również upoważnione do wydawania innych instrukcji dotyczących rachunku w zakresie realizacji usług udostępnionych przez bank, z uwzględnieniem wszelkich ograniczeń określonych obok nazwiska danej osoby.

Osoby upoważnione do podpisywania dyspozycji płatniczych w formie papierowej – osoby upoważnione do podpisywania i autoryzowania dyspozycji płatniczych składanych na formularzach papierowych, a także do ich zmiany, wycofania lub anulowania.

Osoby upoważnione do potwierdzania dyspozycji płatniczych – ze względów bezpieczeństwa bank zastrzega sobie prawo do telefonicznego potwierdzania dyspozycji. W takim przypadku bank kontaktuje się telefonicznie z jedną z osób upoważnionych w tej kategorii.

Co dalej?

Już sukcesywnie kontaktujemy się z naszymi klientami w celu udostępnienia nowego modułu. W przypadku pytań zachęcamy do kontaktu z Państwa Doradcą Bankowym.

Wdrażane przez Citi globalne rozwiązanie Digital Signer Management zostało w sierpniu nagrodzone w konkursie **2025 Digital Banker Global Transaction and Innovation Awards**.

Moduł DSM udostępniamy w ramach cyfryzacji procesu otwarcia nowego rachunku, czyli CitiDirect Digital Onboarding.

Standaryzacja i globalna spójność

Cyfrowy proces onboardingu jest zgodny z globalnym podejściem Citi, co pozwala nam zapewniać spójne doświadczenia klientów na całym świecie. W ramach tych działań wprowadzamy jednolite w grupie Citi dokumenty określające warunki świadczenia usług, w tym: [Ogólne Warunki Prowadzenia Rachunków i Świadczenia Usług](#), [Zasady Dotyczące Poufności i Ochrony Danych Osobowych](#), [Procedury Bezpieczeństwa](#) oraz [Lokalne Warunki dla Banku Handlowego w Warszawie S.A.](#) i [Podręcznik dotyczący usług świadczonych przez Bank Handlowy w Warszawie S.A.](#) Po podpisaniu przez Państwa [Formularza Otwarcia Rachunku](#) dokumenty te zastąpią dotychczasową dokumentację, w tym przede wszystkim Ogólne Warunki Współpracy z Klientem. Należy jednak pamiętać, że standaryzacja dokumentacji nie zmienia warunków świadczenia usług w Citi Handlowy – zapewnia jedynie spójną strukturę dokumentacyjną w całej naszej grupie. Regulaminy dotyczące prowadzenia rachunku znajdą Państwo na naszej stronie internetowej w Strefie Klienta. Zachęcamy do zapoznania się z nimi, a w razie pytań prosimy o kontakt z Państwa Doradcą Bankowym.

Wierzmy, że opisane powyżej zmiany pozytywnie wpłyną na Państwa komfort współpracy z Citi Handlowy, zapewniając jeszcze bardziej efektywną obsługę.

Święta walut: maj i czerwiec 2026 r.

Prezentujemy Państwu dni w **maju i czerwcu 2026 r.**, w których dokonane zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na dni wolne od pracy w danym kraju.

MAJ	
1	CHF, CNY, CZK, EUR, HUF, KZT, NOK, PLN, RON, SEK, TRY, UAH, ZAR
4	CNY, GBP, JPY
5	CNY, JPY
6	JPY
7	KZT
8	CZK, UAH
11	KZT
14	CHF, DKK, NOK, SEK
15	DKK
18	CAD
19	TRY
22	ILS
25	CHF, DKK, GBP, HUF, NOK, USD
27	KZT, TRY
28	TRY
29	TRY

CZERWIEC	
1	RON, UAH
4	PLN
5	DKK
8	AUD
16	ZAR
19	CNY, SEK, USD
29	UAH