

czytaj
**Aktualności
CitiService**

już **15** lat

Dziękujemy, że jesteście Państwo z nami!
razem

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

CitiDirect® Digital Onboarding – zarządzanie listą osób upoważnionych do działania na rachunku

Dzięki modułowi **Digital Signer Management (DSM)**, o którym pisaliśmy Państwu wcześniej, będą Państwo mieli bezpośredni dostęp do informacji o osobach upoważnionych do działania na rachunku oraz możliwość składania online wymaganej dokumentacji w celu dodawania, zmiany lub usuwania osób upoważnionych. Bank zweryfikuje dokumenty i automatycznie zaktualizuje Centralną Bazę Osób Upoważnionych. Proces opiera się na elektronicznym obiegu dokumentów, dlatego niezwykle istotne jest, aby wszelkie zmiany były składane w ściśle określony sposób, co zagwarantuje ich szybką aktualizację.

Obecnie moduł jest dostępny w języku angielskim. Niebawem pełna wersja będzie też dostępna w języku polskim. Będziemy Państwa o tym informować.

UWAGA: aby zaktualizować listę osób upoważnionych, niezbędne jest podanie pełnych danych tych osób.

W tym celu:

- korzystaj z [Formularza Aktualizacji Osób Upoważnionych do Rachunku](#),
- podaj wszystkie wymagane ustawą AML dane wskazane na Formularzu,
- wskaż indywidualne adresy służbowe e-mail osób upoważnionych (z domeną firmy).

WAŻNE: samo przekazanie do banku dokumentów rejestrowych, bez danych wskazanych powyżej, nie będzie oznaczało, że dana osoba została wskazana przez klienta do reprezentowania firmy w sprawach bankowych.

Kategorie osób upoważnionych do działania na rachunku

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.

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

Przypominamy, że **CitiDirect Digital Onboarding** wspiera naszych klientów w procesie otwierania dodatkowego rachunku (w oparciu o *Formularz Otwarcia Rachunku*). Obecnie trwa faza 1, w ramach której bank częściowo wypełnia formularz, korzystając z posiadanych danych, a następnie przesyła go Państwu do uzupełnienia i podpisania. W tej fazie proces jest już cyfrowy, ale nadal inicjowany przez pracownika banku ([Kliknij i sprawdź, jak w 3 prostych krokach już wkrótce otworzysz dodatkowy rachunek >>](#)).

W docelowym modelu (faza 2) CitiDirect Digital Onboarding umożliwi Państwu samodzielnie składanie wniosków o dodatkowy rachunek, produkty bankowości transakcyjnej oraz zarządzanie listą osób upoważnionych do działania na rachunku – w dogodnym dla Państwa momencie, bezpośrednio na naszej platformie CitiDirect.

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.

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

citi handlowy

Uproszczenie struktury rachunków do obsługi Kart Debetowych Business lub ich przekształcenie



Przypominamy, że bank wycofał z oferty rachunki otwierane wraz z wnioskiem o wydanie karty, natomiast te już otwarte zamknie wraz z datą wygaśnięcia ważności karty. Jednocześnie, wychodząc naprzeciw potrzebom klientów i w celu umożliwienia dalszego korzystania z kart, ponownie zachęcamy do skorzystania z poniższych opcji:

- zamknięcie rachunku i przeniesienie rozliczenia oraz obsługi wydanych kart w ciężar innego standardowego rachunku („[Dyspozycja zamknięcia rachunków pomocniczych w ramach uproszczenia struktury kart](#)”),
- przekształcenie rachunku „starszego typu” na standardowy, w ramach rachunku bieżącego („[Dyspozycja zmiany charakteru rachunku do obsługi Kart Debetowych Business](#)”).

Oba formularze są dostępne poprzez eWnioski, pod wskazanymi powyżej nazwami, lub u Doradcy.

Gdy karta, do której został otwarty taki rachunek, utraci ważność, bank nie odnowi karty, a rachunek zostanie zamknięty. Chcąc utrzymać funkcjonujące rachunki, konieczna jest ich konwersja, co wymaga złożenia stosownej dyspozycji.

Z początkiem 2025 r. rozpoczęliśmy działania mające na celu całkowite wygaszenie i zamknięcie rachunków otwieranych wraz z wnioskiem o wydanie karty. Bank planuje zakończyć ten proces nie później niż z końcem 2027 r. (co wynika z terminów ważności obecnie funkcjonujących kart). O zamknięciu rachunku zostaną Państwo powiadomieni.

Przypominamy również, że obowiązującym standardem jest korzystanie z modułu wnioskowania o kartę za pośrednictwem CitiManager, co wymaga wskazania rachunku do obsługi programu kartowego. Istnieje oczywiście możliwość utrzymywania wielu rachunków (płatnych zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem), ale proces wnioskowania powinien zawsze odbywać się w ramach jednego, wskazanego rachunku. W dalszej kolejności mogą Państwo zlecić przepięcie karty pod inny wybrany rachunek.

Zwracamy szczególną uwagę na ten proces już teraz, ponieważ brak dyspozycji z Państwa strony odnośnie zamknięcia lub zmiany rachunków „starszego typu” będzie skutkować odmową odnowienia karty, a w rezultacie brakiem możliwości użycia jej przez pracownika – np. podczas podróży służbowej lub próby dokonania płatności zdalnej.

Wszelkie zapytania prosimy kierować do właściwego Doradcy CitiService lub na adres citiservice.polska@citi.com. Zespół CitiService jest do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00 pod numerem tel. 801 24 84 24 oraz +48 22 690 19 81.

Już wkrótce – zmiany w funkcjonowaniu infolinii dla Posiadaczy Kart Business



Tak jak zapowiadaliśmy w poprzednich wydaniach Aktualności CitiService, bank zamierza wprowadzić zmiany w funkcjonowaniu infolinii dla Posiadaczy Kart Business. Nowy model obsługi planujemy udostępnić już wkrótce. Poniżej przedstawiamy szczegóły i zakres zmian.

Zakres	Dziś	Wkrótce
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 dni wolne od pracy.
Język	Polski i angielski	Polski, angielski i wiele innych. Poza godzinami pracy (17:00-8:00) oraz w weekendy i dni wolne głównym językiem obsługi będzie angielski.

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

Zmiany modelu funkcjonowania infolinii są możliwe dzięki wykorzystaniu zasobów grupy Citi. W rezultacie Posiadacze Kart zyskają większą dostępność konsultantów oraz rozszerzoną listę języków obsługi. Po zmianie nasi Doradcy zapewnią wsparcie w następujących językach: polski, angielski, czeski, francuski, hiszpański, niemiecki, rumuński, słowacki i węgierski (lista może ulec zmianie w przyszłości).

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

Zmiany w dokumentacji Kart Business



Przypominamy, że zgodnie z komunikacją w poprzedniej edycji Aktualności, uprościliśmy dokumentację oraz procesy, mając na uwadze Państwa wygodę, a także dalszą standaryzację i digitalizację obsługi programów kartowych. Od 15 grudnia 2025 r. obowiązują m.in. następujące zmiany:

1. Nowa „Tabela Opłat i Prowizji Kart Business” z jedną opłatą miesięczną dla karty kredytowej w wysokości 30 PLN (w osobnej wiadomości podamy datę, od kiedy nowa opłata zacznie obowiązywać).
2. Nowy „Regulamin wydawania i użytkowania Kart Business” ze zmianami przygotowującymi do:
 - a. zmiany zakresu obsługi telefonicznej Posiadaczy kart,
 - b. ujednolicenia oferty kart kredytowych z trzech typów kart Blue, Silver i Gold do jednego typu,
 - c. wprowadzenia możliwości wysyłania powiadomień, w tym SMS lub email, dla transakcji podejrzanych (tzw. 2WaySMS),
 - d. udostępniania dodatkowych usług Visa lub jej partnerów.
3. Uproszczony „Wniosek o ustawienie Użytkownika w systemie Kart Business” dostosowany do najczęściej wykorzystywanych ustawień.
4. Uproszczony „Formularz Administratorów Programu Kart Business”, który będzie obowiązywał dla wszystkich programów kart business objętych jedną umową.

Zwracamy Państwa uwagę na to, że obowiązuje nowa dokumentacja – prosimy posługiwać się dokumentami z sygnaturą **STANDARD 102025** lub zwrócić się o wsparcie do swojego Doradcy Bankowego.

Wcześniejsze wersje dokumentacji z sygnaturą **STANDARD 062024** będą przez bank akceptowane do **31 stycznia 2026 r.** Po tym czasie będą odsyłane do Państwa z prośbą o przesłanie ich na nowym wzorze.

Nowa dokumentacja jest dostępna na kartybiznes.pl w zakładce „Strefa Administratora Programu”.

Ujednolicona oferta ubezpieczeń kart korporacyjnych: jeden pakiet ubezpieczeń dla wszystkich kart kredytowych

Z dniem 1 stycznia 2026 r. ujednoliliśmy pakiety ubezpieczeniowe dla wszystkich kart kredytowych Citi Handlowy dla klientów korporacyjnych. Zmiana ta jest pierwszym krokiem w kierunku uproszczenia naszej oferty.

Na czym polega zmiana w pakietach ubezpieczeniowych?

Tak jak zapowiadaliśmy – od 1 stycznia 2026 r. wszystkie wydane karty, niezależnie od ich dotychczasowego typu (Blue, Silver, Gold), posiadają jeden, wspólny pakiet ubezpieczeniowy. Odpowiada on warunkom dotychczasowej karty kredytowej Silver i obejmuje kluczowe świadczenia, takie jak ubezpieczenie Assistance, NNW, Koszty Leczenia, a także najczęściej zgłaszane zdarzenia: opóźnienie bagażu oraz opóźnienie lub odwołanie podróży.

Co to dla Państwa oznacza?

- **dla posiadaczy kart Blue:** zakres ochrony ubezpieczeniowej znacząco się rozszerzył, zapewniając większe bezpieczeństwo w zagranicznych podróżach służbowych;
- **dla posiadaczy kart Silver:** pakiet bez zmian;
- **dla posiadaczy kart Gold:** zakres ochrony ubezpieczeniowej został nieco zawężony, ale równocześnie dostosowany do realnych potrzeb użytkowników. Nasze analizy wykazały, że historyczna wartość zgłaszanych szkód odpowiada zakresowi nowego, ujednoliconego pakietu.

Zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami w Aktualnościach CitiService, dążymy do uproszczenia i ujednolicenia naszej oferty. Wprowadzona zmiana w pakietach ubezpieczeniowych jest przygotowaniem do kolejnego etapu, planowanego na pierwszą połowę 2026 roku, w którym trzy typy kart (Blue, Silver, Gold) zostaną zastąpione jednym, uniwersalnym rozwiązaniem.

Gdzie znaleźć szczegółowe informacje?

Warunki ubezpieczeń oraz Karty Produktów Ubezpieczeniowych są dostępne na stronie kartybiznes.pl w zakładce „Ubezpieczenie”. Zachęcamy do zapoznania się z dokumentami, aby w pełni zrozumieć zakres ochrony.

Święta walut: styczeń i luty 2026 r.

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

STYCZEŃ	
1	CAD, CHF, AUD, CZK, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, KZT, NOK, RON, SEK, TRY, UAH, USD, ZAR, PLN
2	CHF, CNY, HUF, JPY, KZT, RON, UAH
6	RON, SEK, PLN
7	KZT, RON
12	JPY
19	USD
26	AUD

LUTY	
11	JPY
16	CAD, CNY, USD
17	CNY
18	CNY
19	CNY
20	CNY
23	CNY, JPY