

czytaj Aktualności CitiService

Styczeń 2023 r. | Wydanie nr 1

Serwisy na skróty:

Szybki kontakt z doradcą CitiService

 tel.: 801 24 84 24; 22 690 19 81

FRAUD:

jak się nie dać oszukać i co robić w przypadku fraudu?



FRAUD to kradzież pieniędzy z konta bankowego. Słowo FRAUD pochodzi z języka angielskiego i oznacza przekręt, oszustwo, nadużycie. Zdarzenia fraudowe dzielimy na transakcje wykonane przez klienta banku (np. na podstawie fałszywych danych beneficjenta) i transakcje nie niewykonane przez niego (ale przez osoby, które weszły w posiadanie danych umożliwiających wykonanie transakcji).

Dobre praktyki, czyli jak się nie dać złowić:

- stosuj oprogramowanie antywirusowe, aktualizuj aplikacje
- uważaj na wiadomości od nieznanomych
- zwracaj uwagę na styl, formę wiadomości, weryfikuj adres nadawcy
- uważaj na załączniki szczególnie wykonywalne, np. exe
- korzystaj z autoryzacji dwustopniowej
- twórz kopie zapasowe
- unikaj łączenia z otwartymi sieciami Wi-Fi np. na lotnisku
- unikaj zapamiętywania haseł w przeglądarce, czyść pliki tymczasowe
- zwróć uwagę, czy połączenie jest szyfrowane, np. podczas zakupów w internecie
- twórz bezpieczne hasła

Poniżej przedstawiamy kroki, które powinieneś wykonać niezwłocznie po wykryciu fraudu:

- działaj szybko - w sytuacjach noszących znamiona fraudu liczy się każda minuta
- używaj słowa FRAUD - jeśli zauważyłeś zdarzenie wyglądające jak fraud, nie bój się używać słowa FRAUD. Nie używaj zwrotu „potencjalny fraud”, „możliwe oszustwo”. Nie wszystkie organizacje mogą zareagować odpowiednio szybko.
- powiadom swój bank. Citi Handlowy zareaguje natychmiast. Wyślemy komunikację do banków odbiorcy i banków korespondentów w celu zablokowania Twoich środków. Skontaktuj się z nami telefonicznie **22 690 19 81** lub mailowo citIService.polska@citi.com. Doradcy są dostępni od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-17:00. Poza tymi godzinami zgłoszenia należy kierować na adres e-mail: alert.fraud@citi.com. Warto też zgłosić sprawę na policję.
- przełącz szczegóły. Bank beneficjenta będzie potrzebował jasnych szczegółów i obrazu sytuacji, zanim zacznie działać. Dlatego musisz nam je podać.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o tym, jak uniknąć zagrożeń w sieci, zapraszamy na [szkolenie z cyberbezpieczeństwa >>](#)

POWRÓT >>

Zarządzanie kartami business nigdy nie było łatwiejsze: możliwości CitiManager oraz zmiana godzin pracy infolinii dla Posiadaczy Kart

Rozwijamy się dla naszych klientów. Wdrażamy procesy online i zapewniamy możliwość samoobsługi programów kartowych bez zbędnych formalności. Administrator to funkcja nadana osobie w Państwa firmie, która otrzyma dostęp do aplikacji umożliwiającej samodzielne zarządzanie programem kart business dla pracowników. W celu zapewnienia odpowiedniego wsparcia konieczne jest wskazanie co najmniej dwóch administratorów.

Nie trać czasu i przekonaj się, jakie to proste! Już dzisiaj wyznacz administratorów i wypełnij [formularz >>](#). Wskazane osoby otrzymają instrukcję z banku oraz dostęp do aplikacji CitiManager.

Wiemy, że zmiany wymagają czasu, jednak prosimy o zapoznanie się z możliwościami, jakie daje CitiManager.

UWAGA: w 2023 r. planujemy zaprzestanie nieodpłatnego wspierania procesów, które administrator może wykonać samodzielnie w CitiManager.

Zalety CitiManager

| **Bezpieczeństwo:**

Wzmocniona kontrola nad wnioskowaniem o kartę - administrator programu daje dostęp do aplikowania online wyłącznie zaakceptowanym pracownikom, może aktualizować dane, zmieniać limity, a także samodzielnie blokować czy zamykać karty.

| **Oszczędność czasu:**

Krótszy czas oczekiwania na otrzymanie kart po złożeniu wniosku online w CitiManager.

| **Wygoda:**

Formularze online zostały uproszczone, aby zminimalizować błędy wynikające z niekompletnych lub niedokładnych informacji.

| **Przejrzystość:**

Administratorzy programu i Posiadacze kart mogą przeglądać status wniosku online bez konieczności zgłaszania zapytań do banku.

| **Działanie w myśl zasady „paperless”**

Operacje wykonywane bezpośrednio w systemie.

| **Monitoring:**

Większa kontrola transakcji dokonywanych kartami oraz wykorzystania limitów.

| **Oszczędność wydatków:**

Darmowe powiadomienia e-mail, możliwość generowania raportów, wyciągów „na życzenie” bez konieczności kontaktu z bankiem.

Mając na uwadze rosnące możliwości obsługi kart poprzez CitiManager, bank przyjął nowe standardy telefonicznej obsługi Posiadaczy Kart.

UWAGA: Od 15 stycznia 2023 r. zmianie ulegną godziny telefonicznej obsługi Posiadaczy Kart Business. Infolinia będzie czynna w godzinach od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku w dni robocze pod dotychczasowym numerem **22 692 26 62** (zastrzeżenie lub zablokowanie karty np. w przypadku jej zgubienia bądź kradzieży jest możliwe przez całą dobę).

[POWRÓT >>](#)

CitiDirect MobileToken: łatwiejsze logowanie

Zgodnie z zapowiedzią trwa proces wdrażania nowej wersji tokena mobilnego - jest on sukcesywnie udostępniany klientom. Dzięki CitiDirect Mobile Token użytkownicy mogą łatwo i szybko potwierdzić swoją tożsamość i uzyskać bezpieczny dostęp do CitiDirect z poziomu komputera lub aplikacji mobilnej. W połączeniu z uwierzytelnianiem biometrycznym to wygodny sposób logowania. Docelowo CitiDirect Mobile Token zastąpi dotychczasowe tokeny mobilne (MobilePASS) i sprzętowe. Zachęcamy do aktywowania i używania go jako wiodącej metody logowania. Istniejące procedury bezpieczeństwa pozostają bez zmian.

Więcej informacji znajdą Państwo w poniższych materiałach:

- [przewodnik dla Administratora systemu >>](#)
- [sekcja często zadawanych pytań >>](#)
- zobacz materiał video:
 - [Aktywacja >>](#)
 - [Logowanie >>](#)

[POWRÓT >>](#)

Tymczasowa zmiana adresu korespondencyjnego banku od 28 listopada 2022 r.

W związku z planowaną modernizacją głównej siedziby Citi Handlowy przy ul. Senatorskiej 16 w Warszawie informujemy, że od poniedziałku, 28 listopada 2022 r., **do odwołania zmianie ulega nasz adres do korespondencji.**

Prosimy o kierowanie wszelkich dokumentów i przesyłek na adres:

Citi Handlowy

Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Strefa Dokumentacji

ul. Goleszowska 6

01-249 Warszawa

Numery telefonów oraz adresy e-mail pozostają bez zmian. W przypadku pytań bardzo prosimy o kontakt z Doradcą CitiService.

[POWRÓT >>](#)

Aktualne dokumenty tożsamości: ważne ze względu na zmianę Ustawy AML

Ze względu na wymogi wynikające ze znowelizowanej Ustawy AML przypominamy o obowiązku aktualizowania w banku dokumentów tożsamości w przypadku, gdy wygaś termin ich ważności lub nastąpiła zmiana z innych powodów. Szczegóły poniżej.

W związku z nowelizacją Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 1 marca 2018 r. („Ustawa AML”), począwszy od 31 października 2021 roku, na instytucje obowiązane, w tym na banki, zostały nałożone nowe obowiązki. Są one związane ze stosowaniem środków bezpieczeństwa finansowego w sytuacji, gdy doszło do zmiany uprzednio ustalonych danych dotyczących klienta, w tym osób upoważnionych do działania w imieniu klienta lub beneficjenta rzeczywistego. Przypominamy, że cały czas banki zobowiązane są do identyfikacji klienta i weryfikacji jego tożsamości na podstawie dokumentów stwierdzających tożsamość. Citi Handlowy wykonuje te czynności w szczególności wobec osób upoważnionych do działania w imieniu klienta, czyli np. osób wskazanych w karcie wzorów podpisów lub upoważnionych do autoryzacji płatności w bankowości elektronicznej oraz posiadaczy kart korporacyjnych. Obowiązki nałożone zaktualizowaną Ustawą AML wymagają zapewnienia, że dane dotyczące klienta, w tym pochodzące z dokumentów tożsamości osób upoważnionych do działania w imieniu klienta, są aktualne.

Zwracamy na to szczególną uwagę, gdyż **brak aktualnych danych od końca lutego 2023 r. będzie skutkować zablokowaniem możliwości wykonywania transakcji przez osobę, której dane nie są aktualne**, a to może wpłynąć na wydłużenie lub nawet wstrzymanie realizacji transakcji Państwa firmy.

[POWRÓT >>](#)

Święta walut: styczeń 2023 r.

Prezentujemy Państwu dni w **styczniu 2023 r.**, w których dokonane zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na dni wolne od pracy w Polsce.

STYCZEŃ	
2	AU, CA, CH, GB, HK, IS, JP, RO, RU, SG, UA, US, ZA
3	AU, CA, GB, IE, JP, RU, UA
4	RU
5	RU
6	AT, CY, ES, FI, GR, HR, IT, PL, RU, SE, SK
7	RU, UA
9	JP, UA
10	RU
16	US
23	HK
24	HK, RO
25	HK
26	AU

[POWRÓT >>](#)