



## Aktualności CitiService

4 stycznia 2016 r. | Wydanie nr 1

### W numerze

- Zmiany w Taryfie Opłat i Prowizji
- Zmiana sposobu rozliczania transakcji walutowych – karty płatnicze
- CitiDirect – dobre praktyki bezpiecznego korzystania z systemu
- CitiDirect – skorzystaj z możliwości i podnieś poziom bezpieczeństwa
- Przestrzegamy przed atakami hakerskimi
- Przegląd uprawnień użytkowników w CitiDirect
- Citi Handlowy wśród liderów
- Respect Index dla Citi Handlowy
- Święta bankowe w styczniu i lutym 2016 roku

### Serwisy na skróty



Wyciąg z Taryfy prowizji i opłat bankowych



Tabela kursów



Aktualności CitiService



Analizy rynkowe

## Zmiany w Taryfie Opłat i Prowizji

### Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że z dniem 28.12.2015 roku weszła w życie nowa Taryfa Opłat i Prowizji Bankowych.

Zmienione zostały pozycje:

- Zapis określający sposób przeliczania operacji zagranicznych dla Kart VISA. Szczegóły na temat tej zmiany znajdują Państwo w odrębnym komunikacie znajdującym się w niniejszym wydaniu Biuletynu Aktualności CitiService.

- Opłaty za Karty Obciążeniowe VISA BUSINESS i Karty Gwarantowane VISA BUSINESS zostały podzielone na trzy grupy:

- 1) Usługi Podstawowe
- 2) Wyciągi
- 3) Usługi Niestandardowe

Dodana została nowa pozycja w punkcie dotyczącym Przedpłaconych Kart Płatniczych:

- Opłata za kartę Foto

Usunięte zostały pozycje:

- SpeedCollect Light
- Fotokasa
- Goniec

Wyciąg z Taryfy Opłat i Prowizji Bankowych jest dostępny dla Klientów na stronie internetowej [www.citihandlowy.pl/strefaklienta](http://www.citihandlowy.pl/strefaklienta).

W przypadku dodatkowych pytań dotyczących indywidualnych ustaleń cenowych bardzo prosimy o kontakt z Państwa Doradcą bankowym.



## Zmiany sposobu rozliczania transakcji walutowych - Karty płatnicze

---

Uprzejmie informujemy, że w związku z wymogami regulacyjnymi organizacji płatniczej VISA na początku 2016 roku wprowadzona zostanie zmiana sposobu rozliczania transakcji walutowych realizowanych z użyciem kart płatniczych (kredytowych, debetowych i przedpłaconych).

**Transakcje realizowane kartami za granicą będą rozliczane w 2 krokach. Prosto i przejrzyste:**

**KROK 1:** jedno przewalutowanie po kursie Organizacji płatniczej VISA z waluty, w której była wykonana transakcja na walutę PLN

**KROK 2:** naliczenie prowizji Banku – 4% wartości transakcji w PLN

**To duża zmiana w stosunku do wcześniejszego systemu rozliczania, w którym transakcje były przewalutowane:**

- na poziomie VISA na walutę rozliczeniową z Bankiem
- na poziomie Banku na walutę rachunku klienta po uprzednim doliczeniu prowizji w wysokości 4% wartości transakcji

Do każdego klienta przekazany zostanie list, będący odpowiednikiem aneksu do umowy, z prośbą o jego podpisanie oraz nowy regulamin kartowy.

W przypadku dodatkowych pytań dotyczących indywidualnych ustaleń cenowych bardzo prosimy o kontakt z Państwem Doradcą bankowym.



## CitiDirect - dobre praktyki bezpiecznego korzystania z systemu

---

Bezpieczeństwo systemów transakcyjnych bankowości elektronicznej, a przez to Państwa środków, jest bardzo ważne dla Citi Handlowy. Przypominamy zasady, które pozwolą utrzymać wysoki poziom bezpieczeństwa podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej.

### Chroń swój komputer!

- korzystaj z aktualnej wersji systemu operacyjnego oraz rekomendowanych przeglądarek internetowych
- używaj aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz zapory sieciowej (firewall)
- chroń narzędzia oraz dane służące do logowania i autoryzacji transakcji
- chroń swoje dane osobowe – rozważnie korzystaj z dobrodziejstw Internetu
- nie instaluj oprogramowania pochodzącego z niezauważanych źródeł
- nie odpowiadaj na wiadomości e-mail, w których umieszczona jest prośba o podanie danych osobowych lub kodów dostępu – zgłaszaj nam wszystkie takie przypadki
- nie otwieraj załączników i nie uruchamiaj żadnych linków w podejrzanych wiadomościach e-mail oraz SMS
- loguj się do serwisu bankowości elektronicznej z zaufanego komputera i sieci (unikaj tzw. hot-spotów), wprowadzając konkretny adres URL – nie wyszukuj go przy użyciu wyszukiwarek
- sprawdzaj, czy połączenie podczas logowania jest bezpieczne (https, SSL, TLS)
- sprawdzaj autentyczność strony internetowej swojego banku poprzez weryfikację certyfikatu i informacji w nim zawartych
- nie kopiuj numerów rachunków bankowych do przelewów („kopiuj-wklej”), ale wpisuj je samodzielnie i dokładnie weryfikuj
- cyklicznie sprawdzaj, czy numery rachunków w szablonach płatności nie uległy podmianie
- kończąc pracę w serwisie, pamiętaj o wylogowaniu się (wybieraj opcję „Wyloguj”)
- zawsze informuj Bank o wszelkich nietypowych sytuacjach i nieprawidłowościach podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej



## CitiDirect - skorzystaj z możliwości i podnieś poziom bezpieczeństwa

- korzystaj z wielostopniowej autoryzacji – unikaj sytuacji, w której jedna osoba może samodzielnie zrealizować płatność
- upewnij się, iż transakcje podwyższonego ryzyka, np. transakcje wysokokwotowe, procesowane są przy wykorzystaniu wielostopniowej autoryzacji



**UWAGA** – nawet najlepiej zaprojektowane wewnętrzne procesy mogą okazać się niewystarczające, gdy np. jedna osoba ma pełną kontrolę nad transakcjami w systemie.

- rozważ wykorzystanie wzorców, czyli predefiniowanych formatów płatności
- procesy księgowo twórz tak, aby nie było możliwości zmodyfikowania rachunku beneficjenta przed wprowadzeniem transakcji do systemu (np. w pliku importowanym do CitiDirect)
- zgłoś do Citi Handlowy wniosek o usunięcie dostępu dla pracowników, którzy odeszli z firmy lub są w trakcie długotrwałej nieobecności (np. z tytułu urlopu wychowawczego). W tym celu wykorzystaj wniosek Aktywacja/Konfiguracja (tabela 3)
- regularnie przeglądaj uprawnienia w systemie bankowości elektronicznej, aby upewnić się, że właściwe osoby posiadają do niej dostęp oraz mają nadane uprawnienia, które są aktualne i niezbędne do realizacji ich zadań zgodnie z tzw. zasadą minimalnych uprawnień
- nikomu nie udostępniaj swojej karty SafeWord ani też nie podawaj żadnych informacji z nią związanych (np. numeru karty czy kodu PIN)

### Zalecamy okresowo zmieniać PIN, w tym celu:

- Włącz kartę SafeWord przyciskiem ON
- Wprowadź aktualny czterocyfrowy kod PIN
- Wybierz przycisk „Pin” na klawiaturze karty SafeWord
- Gdy pojawi się napis NEW PIN, wprowadź nowy czterocyfrowy PIN
- Gdy pojawi się napis AGAIN, raz jeszcze wprowadź czterocyfrowy PIN, ten sam co w kroku powyżej
- O poprawnej zmianie PIN– karta poinformuje Cię napisem SUCCESS na wyświetlaczu



**UWAGA**– zapamiętaj zmieniony kod PIN – jeśli go zapomnisz, jedynym rozwiązaniem będzie wymiana karty SafeWord



## Przestrzegamy przed atakami hakerskimi

---

W ostatnim czasie w Polsce i na świecie obserwujemy wzmożoną aktywność działań przestępczych w sieci. Coraz częściej zdarzają się incydenty, w których przestępcy usiłują podstępem pozyskać informacje wrażliwe, stanowiące tajemnicę użytkownika systemu.

Przestępcy wykorzystują zaawansowane metody inżynierii społecznej (ang. social engineering) i zazwyczaj kontaktując się z wybraną firmą lub osobą telefonicznie, podszywają się pod pracownika banku (np. z Działu Obsługi Klienta lub Działu Pomocy Technicznej). Pytają o różne szczegóły związane z pracą w systemie bankowości elektronicznej, np.:

- Liczbę stopni autoryzacji
- Kolejność autoryzacji zleceń
- Dane logowania (numer karty SafeWord)

Jeżeli przebieg rozmowy budzi Twoje wątpliwości, zawsze można poprosić rozmówcę o podanie danych osobowych (imię i nazwisko) i skontaktować się w celu ich potwierdzenia z:

- » CitiService - 801 24 84 24 lub (22) 690 19 81
- » Helpdesk - 801 34 39 78 lub (22) 690 15 21

**!** **UWAGA** – Citi Handlowy nigdy nie kontaktuje się z Klientami, aby spytać o hasła do systemów, PIN-y do kart SafeWord czy też jakiegokolwiek informacje generowane przez karty SafeWord



## CitiDirect - przegląd uprawnień użytkowników

---

Przypominamy o konieczności dokonywania przez Klientów okresowego przeglądu uprawnień użytkowników w systemie CitiDirect. Weryfikacja ta ma na celu usunięcie dostępów dla osób, które nie korzystają z systemu CitiDirect i nie powinny być dalej wyznaczeni jako jego użytkownicy.

Zmiana uprawnień lub listy użytkowników wymaga złożenia pisemnej instrukcji w Banku. Aby ułatwić Państwu weryfikację aktywności użytkowników CitiDirect w Państwa firmie, oferujemy możliwość samodzielnego przeglądu użytkowników (poprzez uruchomienie dodatkowej opcji w CitiDirect) lub zamówienia gotowego raportu z danymi dotyczącymi ostatniego logowania do systemu.

W razie dodatkowych pytań zachęcamy do kontaktu z Zespołem.

Pomocy Technicznej CitiDirect lub CitiService pod numerami:

### **Pomoc Techniczna**

801 343 978

+48 (22) 690 15 21

helpdesk.ebs@citi.com

### **CitiDirect CitiService**

801 24 84 24

+48 (22) 690 19 81

citiservice.polska@citi.com



Znaki Citi oraz Citi Handlowy stanowią zarejestrowane znaki towarowe Citigroup Inc., używane na podstawie licencji. Spółce Citigroup Inc. oraz jej spółkom zależnym przysługują również prawa do niektórych innych znaków towarowych tu użytych.



## Citi i Citi Handlowy wśród liderów!

### Citi Handlowy z najlepszym Cash Management w Polsce według Euromoney

Głosami Klientów zarządzanie środkami finansowymi w Citi Handlowy zostało uznane za najlepsze w Polsce w badaniu Euromoney Cash Management Survey 2015. Tegoroczna edycja to powtórzenie zeszłorocznego sukcesu, jakim było zajęcie pierwszego miejsca w tym rankingu.



### Citi The Best Digital Bank 2015 w rankingu Global Finance

Citi zostało wyróżnione w globalnym zestawieniu m.in. za skuteczność strategii i jakość obsługi Klientów w Internecie oraz wygląd i wysoki poziom funkcjonalności strony internetowej. Jury doceniło innowacyjność i rozwój bankowości mobilnej, szczególnie w obszarze bankowości elektronicznej CitiDirect.



### Citi z tytułem The Best Global Bank 2015 roku według Euromoney

Kapituła konkursu przyznając nagrodę, podkreśliła, że Citi jest wzorem prawdziwie globalnego banku. Citi Handlowy konsekwentnie realizuje tę strategię, wspierając Klientów indywidualnych oraz korporacyjnych w realizacji ich międzynarodowych aspiracji.

Dziękujemy za zaufanie!



## RESPECT Index dla Citi Handlowy

Citi Handlowy po raz dziewiąty znalazł się w prestiżowym zestawieniu RESPECT Index, którym co roku wyróżnia się spółki zarządzane w sposób odpowiedzialny i zrównoważony. Bank nieprzerwanie od 2009 roku, czyli od momentu powstania Indeksu, znajduje się w gronie najbardziej odpowiedzialnych społecznie spółek giełdowych.

Uroczystość podsumowująca IX edycję projektu RESPECT Index odbyła się 16 grudnia, na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Dyplom dla Citi Handlowy odebrała Barbara Sobala, wiceprezes Zarządu Banku Citi Handlowy: *Fakt, że po raz kolejny znaleźliśmy się w RESPECT Index dowodzi, że społecznie odpowiedzialna polityka naszego banku i wysokie standardy w zakresie ładu korporacyjnego niezmiennie są tak samo wysoko oceniane przez rynek. W naszym przypadku standardy, jakie wyznacza Respect Index, to nie kwestia mody czy też jednorocznej ambicji, ale stała część naszej kultury organizacyjnej. Sposób w jakich budujemy zaufanie do klientów, partnerów i inwestorów, powiedziała Barbara Sobala.*

*Citi Handlowy pozostaje jednym z liderów CSR na rynku. Posiada największy w Polsce program wolontariatu pracowniczego, koordynowany przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy, który konsekwentnie rozwija od ponad 10 lat. Od początku istnienia programu nasi pracownicy zrealizowali ponad 1600 projektów pomagając ponad 200 000 osób. To właśnie tego typu działaniami budujemy naszą pozycję w ramach Respect Index., mówi Krzysztof Kaczmar, prezes Zarządu Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy.*

RESPECT Index to pierwszy w Europie Środkowo - Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych, zainicjowany przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. O pojawieniu się w tym zestawieniu decyduje utrzymywanie wysokich standardów w zakresie ładu korporacyjnego (corporate governance) oraz ładu informacyjnego i relacji inwestorskich. Na znalezienie się w składzie RESPECT Index wpływ mają również działania w zakresie ekologii, społecznej odpowiedzialności biznesu oraz spraw pracowniczych, które stanowią integralną część strategii biznesowej banku.





## Święta bankowe w styczniu i lutym 2016 r.

Prezentujemy Państwu daty w styczniu i lutym 2016 roku, w których zlecenia będą realizowane następnego dnia roboczego ze względu na święto waluty (dzień wolny od pracy w danym kraju).

### Styczeń

01 – AED, ANG, ALL, ARS,  
AUD, BAM, DGN, BHD,  
BRL, BWP, CAD, CDF,  
CHF, CLP, CNY, COP,  
CZK, DKK, EUR, GBP,  
HKD, HRK, HUF, IDR, ISK,  
JMD, JOD, JPY, KES,  
KRW, LBP, MAD, MKD,  
MUR, MWK, MXN, MYR,  
NOK, NZD, PEN, PHP,  
PKR, PLN, QAR, RON,  
RUB, SCR, SEK, SGD,  
THB, TND, TRY, TWD,  
UGX, USD, VEF, XOF,  
ZAR, ZMW, ZWL  
04 – CDF, NZD, RUB, VEF  
05 – RUB  
06 – HRK, LBP, MKD, PLN,  
RUB, SEK  
07 – EGP, MKD, RUB  
08 – RUB  
11 – COP, JPY, MAD  
14 – TND  
15 – MWK  
18 – USD  
19 – MKD  
25 – EGP, MYR  
26 – AUD, INR, UGX

### LUTY

01 – MUR, MYR, MXN  
05 – PKR  
08 – ARS, ANG, BRL, CNY,  
HKD, IDR, KRW, MUR,  
MYR, NZD, PHP, SGD,  
TWD, VEF  
09 – ARS, BRL, CNY, HKD,  
KRW, LBP, MYR, QAR,  
SGD, TWD, VEF  
10 – CNY, HKD, JMD, KRW,  
TWD  
11 – JPY, TWD  
12 – TWD  
15 – USD  
22 – RUB, THB  
23 – RUB  
25 – KWD, PHP  
26 – KWD  
29 – TWD