



citi handlowy

czytaj
Aktualności
CitiService

Luty 2026 r. | Wydanie nr 2

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 dokumentacji Kart Business



Przypominamy, że zgodnie z komunikacją w poprzednich edycjach 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.

Okres przejściowy dla dokumentacji z sygnaturą **STANDARD 062024** zakończył się **31 stycznia 2026 r.** Z dniem **1 lutego 2026 r.** wszelkie dokumenty dostarczone w oparciu o ten wzór nie będą już akceptowane i zostaną odesłane 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.

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

Jednocześnie informujemy, że wkrótce zmieni się sposób weryfikacji podczas kontaktu z infolinią banku. W trosce o Państwa komfort i bezpieczeństwo prosimy o aktualizację pola *Dowolne dane o Posiadaczu* umieszczane w wyciągach 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 zyskają większą dostępność konsultantów oraz rozszerzoną listę języków obsługi. Po zmianie nasi Doradcy zapewnią wsparcie w następujących językach: polskim, angielskim, czeskim, francuskim, hiszpańskim, niemieckim, rumuńskim, słowackim i węgierskim (lista może ulec zmianie w przyszłości).

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

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.

Faktury za usługi gotówkowe już są dostępne w KSeF

W związku z wejściem w życie od 1 lutego 2026 r. Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), wszystkie faktury za usługi gotówkowe są przesyłane do KSeF, zgodnie z wymogami ustawy. Oznacza to, iż od 1 lutego w KSeF są już dostępne faktury wystawione za usługi gotówkowe zrealizowane w styczniu.

Przypominamy, że aby ułatwić Państwu przystosowanie procesów do nowego systemu, planujemy okres przejściowy od lutego do kwietnia 2026 r., w którym faktury będziemy wysyłać dwutorowo – przez KSeF oraz tak jak dotychczas. Jeśli zdecydują Państwo, że wystarczy umieszczenie faktury w KSeF, prosimy o taką informację za pośrednictwem Państwa Doradcy Bankowego lub Doradcy CitiService i zaprzestaniemy tradycyjnego przesyłania faktury.

Docelowo (po okresie przejściowym), dla klientów będących płatnikami VAT w Polsce, planujemy przekazywanie faktur wyłącznie poprzez KSeF, oczywiście poza sytuacjami awaryjnymi, w których możemy wysłać fakturę tradycyjnie.

W przypadku klientów zagranicznych, którzy nie posiadają polskiego numeru NIP (nierezydenci nieobjęci KSeF), proces się nie zmienia i faktury będą wysyłane tym samym kanałem co obecnie (jedyna różnica to dodatkowy kod QR na fakturze).

Ponieważ zmiana ta ma charakter przede wszystkim podatkowy, zachęcamy do śledzenia na bieżąco informacji publikowanych przez Ministerstwo Finansów: <https://www.podatki.gov.pl/ksef/>.

W razie pytań prosimy o kontakt z Doradcą Bankowym lub CitiService.

Faktury za usługi finansowania handlu już są dostępne w KSeF

W związku z wejściem KSeF w życie od 1 lutego 2026 r. faktury dotyczące usług finansowania handlu wystawiane przez bank (podobnie jak dla usług gotówkowych) są już dostępne w KSeF.

Zgodnie z zapowiedzią – od lutego faktury VAT wystawiane przez bank z tytułu opłat pobieranych w związku z umowami finansowania handlu są, po uzyskaniu numeru KSeF, przekazywane klientom dotychczasowymi kanałami.

Zarówno dla walut obcych, jak i PLN, wysyłanie faktur odbywa się **codziennie** (przed 1 lutego 2026 r. częstotliwość była zróżnicowana w zależności od waluty).

Dodatkowo przypominamy, że w związku z KSeF dla produktów finansowania handlu na platformie Citi Trade Portal zostało dodane dodatkowe pole pozwalające na wpisywanie numeru KSeF dla faktur przekazywanych nam do finansowania. Rekomendujemy dokonanie odpowiednich zmian w Państwa systemach finansowo-księgowych, tak aby możliwe było zautomatyzowane przekazywanie do banku numeru KSeF zarejestrowanej faktury, co potwierdzi spełnienie obowiązku ustawowego obowiązującego od 1 lutego 2026 r.

Ponieważ zmiana ta ma charakter przede wszystkim podatkowy, zachęcamy do śledzenia na bieżąco informacji publikowanych przez Ministerstwo Finansów: <https://www.podatki.gov.pl/ksef/>.

Święta walut: luty i marzec 2026 r.

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

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

MARZEC	
3	ILS
9	KZT, UAH
20	JPY, TRY
23	KZT
24	KZT
25	KZT