



CitiDirect EB Portal

Najczęściej zadawane pytania

15.05.2017

Pomoc Techniczna CitiDirect
Tel. 0 801 343 978, +48 (22) 690 15 21
Poniedziałek - Piątek 8.00 – 17.00
Helpdesk.ebs@citi.com

Spis treści

1. LOGOWANIE, POMOC TECHNICZNA	3
2. SALDA RACHUNKÓW, STATUS PRZELEWÓW	4
3. UPRAWNIENIA UŻYTKOWNKÓW	4
4. FORMULARZE, OGÓLNA KONFIGURACJA SYSTEMU	6
5. PŁATNOŚCI – TWORZENIE, KOREKTA, PROCESOWANIE	7
6. WYCIĄGI, POBIERANIE I WYSYŁANIE PLIKÓW	11

1. Logowanie, pomoc techniczna

1.1 Jak zalogować się do systemu CitiDirect?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po uruchomieniu strony <https://portal.citidirect.com> wybieramy metodę logowania Zapytanie Odpowiedź, wpisujemy identyfikator logowania otrzymany drogą mailową. Klikamy Dalej. Uruchamiamy kartę, wpisujemy PIN, wprowadzamy cyfrę 9, przepisujemy pole Zapytanie do tokena, następnie wyświetlony na karcie ciąg cyfr przepisujemy do pola Odpowiedź. Klikamy Zaloguj.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Po uruchomieniu strony <https://m.citidirect.com> logujemy się analogicznie jak w przypadku portalu CitiDirect EB.

1.2 Jak odblokować token, gdy na wyświetlaczu pojawia się napis „BAD PIN”?

Napis „BAD PIN” pojawia się na tokenie po 3-krotnym wprowadzeniu błędnego PIN-u. Należy wtedy pozostawić token z migającym napisem „BAD PIN” do momentu, aż urządzenie wyłączy się samo. Po ponownym włączeniu powinien się pojawić napis „ENTER PIN”.

1.3 Karta SafeWord – jak wymienić?

Aby wymienić kartę SafeWord, należy wypełnić i dostarczyć do Banku wniosek dostępny pod adresem:

http://www.citihandlowy.pl/poland/citidirect/polish/pdf/wniosek_o_wymiane_safeword_pin.pdf

1.4 Czy klasyczną kartę SafeWord mogę zastąpić tokenem mobilnym ?

Tak. Klientom oczekującym większej elastyczności w procesie logowania do CitiDirect udostępniamy SafeNet Mobile PASS, który jest mobilną wersją karty SafeWord. Pozwala on użytkownikom zalogować się do CitiDirect, CitiDirect Mobile lub CitiDirect Tablet przy użyciu dynamicznych haseł generowanych na smartfonie.

W celu aktywacji tokena SafeNet MobilePASS, należy skontaktować się z Administratorem systemu CitiDirect po stronie Klienta, lub złożyć w Banku [wniosek aktywacyjny](#).

Szczegółowe materiały informacyjne zamieszczone są na stronie citidirect.pl w sekcji Podręczniki – MobilePASS.

1.5 Jak uruchomić serwis CitiDirect, gdy pojawia się komunikat „Twoja sesja wygasa”?

Do witryn zaufanych w przeglądarce internetowej Internet Explorer proszę dodać adres:
https://*.citidirect.com

1.6 Jak sprawdzić, czy mój komputer spełnia wymagania techniczne do pracy z CitiDirect?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Skorzystaj z narzędzia optymalizacji działania serwisu CitiDirect. Po zalogowaniu się wybierz Samoobsługa → Optymalizacja działania.

1.7 Jak sprawdzić, czy moja przeglądarka internetowa jest kompatybilna z CitiDirect?

Do uruchomienia i prawidłowej pracy w systemie CitiDirect rekomendujemy korzystanie z przeglądarek wskazanych w wymaganiach technicznych CitiDirect (<http://www.citihandlowy.pl/poland/citidirect/polish/pomoc09.htm>).

Korzystanie z pozostałych przeglądarek może skutkować problemami związanymi z prawidłowym działaniem systemu CitiDirect.

1.8 Jak się skontaktować z Pomocą Techniczną CitiDirect?

Z Pomocą Techniczną CitiDirect można skontaktować się telefonicznie pod numerem telefonu: +48 22 690 15 21 lub mailowo pod adresem: helpdesk.ebs@citi.com

2. Salda rachunków, status przelewów

2.1 Saldo rachunku – jak sprawdzić?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

W menu głównym strony startowej wybieramy Zapytania i wyszukiwanie → Saldo.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

W menu głównym wybieramy Zapytania → Saldo. Prezentowane jest: Dostępne saldo bieżące / zamknięcia.

2.2 Status przelewu – jak sprawdzić?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Statusy ostatnich transakcji dostępne są w widżecie Statusy płatności od razu po zalogowaniu się. Jeśli widżet nie wyświetla się na stronie startowej, wystarczy kliknąć Zaprojektuj stronę startową w prawym górnym rogu i dodać go z galerii widżetów.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

W menu głównym wybieramy Zapytania → Status płatności.

2.3 Szczegóły operacji na rachunku – jak sprawdzić?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

W menu głównym strony startowej klikamy na Zapytania i wyszukiwanie → Wyciąg. Po wybraniu kryteriów zaznaczamy pozycję z listy i przechodzimy do szczegółów.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

W menu głównym wybieramy Zapytania → Saldo. Informacje prezentowane są po przejściu do szczegółów wybranego rachunku.

3. Uprawnienia użytkowników

3.1 Uprawnienia Użytkowników – jak sprawdzić?

Raporty z uprawnień Użytkowników dostępne są tylko dla osób, którym Bank udostępnił ten rodzaj raportów, bądź dla osób będących Administratorami CitiDirect.

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Przechodzimy do sekcji Samoobsługa i tam wybieramy opcję Raport szczegółowy z uprawnień Użytkowników. Po kliknięciu na nazwę raportu poddajemy go edycji na podstawie dostępnych parametrów.

3.2 Uprawnienia Użytkowników – jak nadać/odebrać?

W przypadku braku Administratora CitiDirect w Państwa firmie należy przesłać do Banku odpowiednio wypełniony formularz:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/cd_aktywacja_konfiguracja.pdf

W przypadku posiadania Administratora CitiDirect należy posiłkować się następującą instrukcją:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/administrowanie_pl.pdf

3.3 Jak usunąć Użytkownika z systemu?

Należy wypełnić wniosek „aktywacja konfiguracja”. W tabeli nr 3 należy przy Użytkowniku zaznaczyć opcję Usuń Użytkownika.

W przypadku posiadania Administratora CitiDirect należy posiłkować się następującą instrukcją:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/administrowanie_pl.pdf

3.4 Jak pilnie aktywować Użytkownika w CitiDirect?

W celu przyspieszenia aktywacji Użytkownika w CitiDirect należy podpisać (zgodnie z Kartą Wzorów Podpisów) i odesłać Protokół Potwierdzający Odbiór Karty SafeWord na fax: +48(89) 539 53 14.

Oryginał prosimy wysłać na adres:

Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.
Strefa Dokumentacji Klienta
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa

Jeżeli posiadają Państwo Administratora CitiDirect, prosimy zapoznać się z następującą instrukcją:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/administrowanie_pl.pdf

3.5 Jak zarządzać uprawnieniami Użytkowników – Administrator Systemu?

Aby otrzymać uprawnienia Administratora, należy wypełnić wniosek dostępny do pobrania pod adresem: http://www.citihandlowy.pl/poland/citidirect/polish/pdf/dok_administrator.pdf

Instrukcja dotycząca administracji znajduje się pod adresem:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/administrowanie_pl.pdf

3.6 Jak zmienić nazwę Użytkownika w przypadku zmiany nazwiska?

Należy przesłać do Banku pisemną dyspozycję zmiany nazwy Użytkownika CitiDirect w związku ze zmianą nazwiska. Do dyspozycji należy dołączyć uaktualniony formularz z danymi osobowymi:

http://www.citihandlowy.pl/poland/citidirect/polish/pdf/cd_dane_osob_upowaznionych.pdf

4. Formularze, ogólna konfiguracja systemu

4.1 Jak korzystać z CitiDirect?

Wszelkie dostępne instrukcje dotyczące systemu CitiDirect oraz jego wersji mobilnych można znaleźć na stronie www.citidirect.pl. Można tam znaleźć również filmy instruktażowe (w sekcji Akademia Klienta).

4.2 Jak mieć zdalny dostęp do swoich rachunków?

Zdalny dostęp do CitiDirect zostanie nadany na podstawie wniosku:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/cd_aktywacja_konfiguracja.pdf

Nowi Użytkownicy systemu CitiDirect otrzymują też dostęp do rachunków za pomocą wersji mobilnej oraz na tablety.

4.3 Aktualne formularze – skąd pobrać?

Wszystkie aktualne formularze znajdują się na stronie www.citidirect.pl, w sekcji Dokumenty.

4.4 Jak sprawdzić, czy dobrze wypełniłem wniosek CitiDirect „Aktywacja/Konfiguracja”?

W celu sprawdzenia poprawności wypełnienia wniosku należy przekazać go do Banku – do Doradcy CitiService, Doradcy Bankowego lub do Zespołu Pomocy Technicznej CitiDirect.

4.5 Formularze CitiDirect – na jaki adres wysłać?

Oryginał dokumentu prosimy wysłać na adres:

Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.
Strefa Dokumentacji Klienta
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa

4.6 Jak zintegrować swój system finansowo-księgowy z bankowością elektroniczną?

System CitiDirect posiada zaawansowane mechanizmy integracji w zakresie importu/eksportu danych. Integracja systemu finansowo-księgowego Klienta z bankowością elektroniczną może być pełna lub częściowa i bezpośrednio wynika z oczekiwań oraz możliwości technicznych po stronie Użytkownika CitiDirect.

4.7 Co zrobić, by widzieć rachunki wszystkich swoich spółek w jednym miejscu?

Rozwiązanie polega na podpięciu rachunków różnych spółek na jednej tzw. Definicji Klienta. Użytkownik loguje się do systemu jednym tokenem, uzyskując dostęp do wszystkich rachunków spółek.

5. Płatności – tworzenie, korekta, procesowanie

5.1 Do której godziny muszę wysłać przelew, żeby był dzisiaj zrealizowany?

Godziny graniczne przyjmowania zleceń dostępne są w Strefie Klienta pod adresem:

<http://www.citihandlowy.pl/poland/corporate/polish/godziny-przyjmowania-zleceń.htm>

5.2 Jak anulować przelew?

Usunięcie przelewu, który nie został wysłany do Banku:

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Płatności a następnie:

1. Wchodzimy do Tworzenie płatności -> Zatwierdzanie / zmiana.
2. Zaznaczamy wybrany przelew -> klikamy Usuń w lewym dolnym rogu listy i podajemy powód usunięcia.

Opcjonalnie możemy skorzystać z opcji wyszukiwania -> opcja: Pokaż kryteria wyszukiwania.

W przypadku gdy przelew został już wysłany do Banku:

Kontaktujemy się z CitiService pod numerem: 22 690 19 81 i składamy dyspozycję anulowania.

5.3 Potwierdzenie realizacji przelewu – jak zamówić?

W celu otrzymania potwierdzenia realizacji przelewu należy skontaktować się z Departamentem Obsługi Klienta CitiService pod numerem telefonu: 22 690 19 81 bądź z Państwa Doradcą CitiService.

Istnieje możliwość aktywowania automatycznej usługi generującej potwierdzenia (ITC) – poprzez wypełnienie odpowiedniego wniosku:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/cd_itc.doc

Aby potwierdzenie wygenerowało się automatycznie, w szczegółach transakcji w dowolnej linii wpisujemy frazę -ITC.

Dodatkowo prośbę o potwierdzenie można przesłać w formie wniosku składanego z poziomu systemu CitiDirect:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/depozyty_pl.pdf

5.4 Potwierdzenie przyjęcia przelewu do realizacji – jak pobrać/wydrukować?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się przechodzimy do zakładki Raporty i analizy -> Potwierdzenia i raporty z płatności.

Z listy raportów wybieramy Potwierdzenie transakcji. Wybieramy walutę, metodę płatności, kwotę oraz datę waluty. Po wybraniu wszystkich danych klikamy Uruchom. W zakładce Pokaż dostępne raporty klikamy na ikonę dostępnego potwierdzenia.

5.5 Przelew krajowy – jak zrealizować?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Płatności a następnie Nowa płatność. W nowym oknie wybieramy rachunek obciążany, wpisujemy walutę i kwotę oraz wybieramy rodzaj przelewu: Przelew krajowy, a Typ przelewu: Przelew zwykły.

W Szczegółach przelewu uzupełniamy pola wymagane (z czerwoną gwiazdką). Po wpisaniu wszystkich szczegółów klikamy Zatwierdź. W zależności od schematu – płatność trafi do autoryzacji bądź będzie wymagała wysłania.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.6 Pilny przelew krajowy – jak zrealizować?

Można skorzystać z dwóch możliwości. Wysyłamy przelew jako Express Elixir, zaznaczając takie pole w Szczegółach płatności (warunki rozliczeń na stronie <http://www.expresselixir.pl/>) lub zlecamy transakcję jako Sorbnet poprzez wpisanie słowa SORBNET w pierwszej linii tytułu płatności (Sorbnet jest jedyną opcją w przypadku transakcji w kwocie powyżej 1 000 000 PLN).

5.7 SORBNET – jak wysłać?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

W pierwszej linii tytułu płatności należy wpisać słowo SORBNET.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.8 Przelew do urzędu skarbowego / izby celnej – jak wysłać?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Płatności a następnie Nowa płatność. W nowym oknie wybieramy rachunek obciążany, wpisujemy walutę i kwotę oraz wybieramy rodzaj przelewu: Przelew krajowy, a typ przelewu: Płatność podatkowa (uwaga: płatności do izby celnej realizowane są również na formacie Płatność podatkowa).

W Szczegółach przelewu uzupełniamy pola wymagane (z czerwoną gwiazdką). Nazwy banku beneficjenta nie wpisujemy ręcznie, po wpisaniu Kodu banku Nazwa banku beneficjenta podstawia się po kliknięciu na czarny trójkąt przy tymże polu. Po wpisaniu wszystkich szczegółów klikamy Zatwierdź. W zależności od schematu – płatność trafi do autoryzacji bądź będzie wymagała wysłania.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.9 Przelew do ZUS – jak wysłać?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Płatności a następnie -> Nowa płatność.

W nowym oknie wybieramy rachunek obciążany, wpisujemy walutę i kwotę oraz wybieramy rodzaj przelewu: Przelew krajowy, a typ przelewu: Przelew do ZUS.

W Szczegółach przelewu uzupełniamy pola wymagane (z czerwoną gwiazdką), Nazwy banku beneficjenta nie wpisujemy ręcznie, po wpisaniu Kodu banku Nazwa banku beneficjenta podstawy się po kliknięciu na czarny trójkąt przy tymże polu. Po wpisaniu wszystkich szczegółów klikamy Zatwierdź. W zależności od schematu – płatność trafi do autoryzacji bądź będzie wymagała wysłania.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.10 Przelew zagraniczny – jak zrealizować?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Płatności a następnie -> Nowa płatność. W nowym oknie wybieramy rachunek obciążany, wpisujemy walutę i kwotę oraz wybieramy rodzaj przelewu: Przelew zagraniczny.

W Szczegółach przelewu uzupełniamy pola wymagane (z czerwoną gwiazdką), Nazwy banku beneficjenta nie wpisujemy ręcznie, po wpisaniu Kodu banku (SWIFT) Nazwa banku beneficjenta podstawy się po kliknięciu na czarny trójkąt przy tymże polu. Po wpisaniu wszystkich szczegółów klikamy Zatwierdź. W zależności od schematu – płatność trafi do autoryzacji bądź będzie wymagała wysłania.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.11 Przelew SEPA – jak zrealizować?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

W celu wysłania płatności SEPA należy skorzystać z dedykowanej formatki płatności SEPA lub zaimportować plik zgodnie z obowiązującym schematem importu danych.

Szczegóły znajdują się na stronie www.citidirect.pl, w sekcji Podręczniki.

5.12 Przelew po kursie negocjowanym – jak zrealizować?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Informacje o kursie negocjowanym wpisujemy w polu Inne instrukcje.

CitiDirect Mobile (<https://m.citidirect.com>)

Realizacja jest możliwa w sytuacji skorzystania z poprawnie zdefiniowanego w Serwisie CitiDirect wzorca płatności.

5.13 Pilny przelew zagraniczny – jak zrealizować?

Należy w polu Inne instrukcje wpisać VD0. Funkcja jest dostępna w przypadku Przelewu zagranicznego (nie SEPA).

5.14 Jak rozliczać się ze swoimi kontrahentami zagranicznymi w ich walutach (waluty egzotyczne)?

Podczas wprowadzania szczegółów przelewu należy wybrać odpowiednią walutę. Jeżeli rachunek debetowy jest prowadzony w innej walucie, zostanie obciążony zgodnie z aktualnym kursem wymiany.

5.15 Przelew w walucie RUB – jak zrealizować?

W celu poprawnego sformatowania przelewu w walucie RUB prosimy o kontakt z Departamentem Obsługi Klienta CitiService.

6. Wyciągi, pobieranie i wysyłanie plików

6.1 Chcę pobrać wyciąg PDF w CitiDirect, co mam zrobić? Jak długo są dostępne ?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Zapytania i wyszukiwanie -> Wyciągi i pliki. Otworzy się nowe okno o nazwie Delphi – Pliki i Wyciągi, gdzie możemy pobrać lub wysłać plik. Jeżeli to dodatkowe okno nie otwiera się, należy wyłączyć w przeglądarce blokadę wyskakujących okienek.

6.2 Wyciągi MT940 – jak otrzymywać?

Wyciągi MT940 można otrzymywać na kilka sposobów:

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

- możliwość sparametryzowania funkcji eksportu w taki sposób, że Użytkownik sam ustala daty, rachunki do wygenerowania wyciągu oraz sposób dostarczenia raportu (sekcja Raporty);

- opcja pobierania/wysyłania plików, w której Bank udostępnia Klientowi gotowe wyciągi do pobrania na podstawie wniosku konfiguracyjnego;
- w celu otrzymywania plików MT940 generowanych przez Bank należy wypełnić i przesłać do Banku następujący wniosek:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/cd_aktywacja_konfiguracja.pdf

Opis pliku znajduje się tutaj:

http://www.citibank.pl/poland/citidirect/polish/pdf/eksport_swift_mt940.pdf

6.3 Jak wysłać pliki do Banku?

CitiDirect EB Portal (<https://portal.citidirect.com>)

Po zalogowaniu się do portalu w menu głównym wybieramy Zapytania i wyszukiwanie -> Wyciągi i pliki. Otworzy się nowe okno o nazwie Delphi – Pliki i Wyciągi, gdzie możemy pobrać lub wysłać plik. Jeżeli to dodatkowe okno nie otwiera się, należy wyłączyć w przeglądarce blokadę wyskakujących okienek.