

CitiDirect – dostęp poprzez portal CitiDirect EB

Najczęściej zadawane pytania

Co oznacza dostęp poprzez portal CitiDirect EB?	Nowy wygląd i ulepszony sposób nawigacji w systemie CitiDirect, który zostanie wdrożony dla Państwa w najbliższych tygodniach, będą dostępne po zalogowaniu się poprzez portal CitiDirect EB pod adresem https://portal.citidirect.com. W miarę zbliżania się terminu wprowadzenia zmiany będziemy Państwa na bieżąco informować, m.in. udostępniając nową instrukcję logowania oraz aktualizując na stronach Citi Handlowy adres do logowania do systemu.
Co to jest portal CitiDirect EB?	Portal CitiDirect EB to nowy sposób dostępu do CitiDirect® Online Banking (CitiDirect), dający dodatkowe możliwości korzystania z bankowości elektronicznej. Pozwoli nam w przyszłości na wprowadzanie rozwiązań w łatwiejszy sposób. Te ulepszenia, dostępne dzięki portalowi CitiDirect EB, są wynikiem współpracy zarówno wielu firm projektowych, ekspertów z dziedziny bankowości elektronicznej i projektowania interfejsów, jak i obecnych użytkowników CitiDirect.
Co nowego pojawi się w korzystaniu z CitiDirect?	Łatwa, przyjazna w obsłudze dla użytkownika, nowoczesna nawigacja w systemie, która zapewni Państwu dostęp do kluczowej działalności transakcyjnej oraz raportowania. Nowy adres logowania do systemu CitiDirect: https://portal.citidirect.com
Czy zostaną zachowane obecne ustawienia profilu klienta w systemie i dotychczasowa funkcjonalność?	Wszystkie dotychczasowe funkcjonalności systemu CitiDirect będą nadal dostępne po zalogowaniu poprzez portal CitiDirect EB. Obecne ustawienia w systemie dotyczące Państwa profilu klienta i uprawnień użytkowników zostaną zachowane.
Czy potrzebna mi będzie nowa karta Safeword, aby zalogować się do CitiDirect poprzez portal CitiDirect EB?	Nie, do zalogowania poprzez portal CitiDirect EB będą Państwo mogli nadal używać posiadanej karty Safeword. Użytkownicy logujący się obecnie do CitiDirect metodą „Zapytanie Odpowiedź”, w momencie otrzymania potwierdzenia o przyznaniu dostępu do portalu CitiDirect EB, będą mogli zalogować się za pomocą numeru seryjnego znajdującego się na odwrocie posiadanej karty Safeword, wykorzystując odpowiadający jej numer PIN oraz wybierając na karcie Safeword opcję „host 9”.

**Jak mogę uzyskać
dostęp do informacji
o zbliżających się
zmianach?**

Szczegóły dotyczące zmian będą wysyłane do Państwa w miarę zbliżania się terminu ich wprowadzenia.

Informacje te prześlemy Państwu również za pomocą poczty elektronicznej – w tym celu zachęcamy do sprawdzenia i w razie konieczności aktualizacji swojego adresu e-mail znajdującego się na Państwa profilu użytkownika w CitiDirect. Przyszłe informacje o nowym wyglądzie CitiDirect będą zamieszczane na obecnej stronie informacyjnej www.citidirect.pl.

**Czy należy coś jeszcze
zrobić przed
przystąpieniem do
korzystania z CitiDirect
poprzez portal
CitiDirect EB?**

Rekomendujemy sprawdzenie, czy Państwa adres e-mail w CitiDirect jest aktualny. Za pomocą poczty elektronicznej prześlemy Państwu ważne informacje dotyczące zmian.

**Jak mogę skorzystać
z ulepszonej nawigacji
w CitiDirect?**

Mając na celu zredukowanie liczby kliknięć, które wcześniej dzieliły Państwa od korzystania z poszczególnych usług bankowości elektronicznej, CitiDirect wdraża nową usprawnioną nawigację, wykorzystującą dynamiczne menu.

Teraz mogą Państwo poruszać się pomiędzy usługami CitiDirect, po prostu ustawiając kursor na odpowiedniej pozycji menu, a potem wybierając z listy interesującą Państwa opcję lub też klikając na nagłówek w menu, aby w bieżącym widoku pojawiła się lista wszystkich dostępnych opcji w ramach danej pozycji menu.

Zakres widocznych opcji w menu, tak jak dotychczas w CitiDirect, jest zgodny z uprawnieniami użytkownika.

1. Po zalogowaniu się poprzez portal CitiDirect EB i wybraniu w menu głównym portalu opcji „Serwis CitiDirect” zostanie otwarte dodatkowe okno, w którym uruchomi się aplikacja CitiDirect.
2. Aby sprawdzić dostępne opcje w menu, należy ustawić kursor lub kliknąć na nagłówki paska menu w aplikacji CitiDirect, która ukazała się w nowym oknie:
 - Strona Główna
 - Moje Transakcje i Usługi: inicjowanie płatności i inne funkcje płatności
 - Zapytania i Wyszukiwanie: dostęp do wszystkich obecnych funkcji Zapytań
 - Raporty: dostęp do raportów w CitiDirect
 - Narzędzia i Preferencje: dostęp do preferencji użytkownika i zarządzania ustawieniami
 - Administracja Użytkownikami: jedynie dla użytkowników ze specjalnymi uprawnieniami, zawierająca ekrany dla administratorów

**Wydaje mi się,
że zmieniła się
struktura menu.
Jak mam teraz odnaleźć
potrzebne mi funkcje?**

Na podstawie opinii i wskazówek użytkowników pogrupowaliśmy funkcje CitiDirect w bardziej intuicyjne menu.

Mogą Państwo przejrzeć menu i odnaleźć interesujące Państwa funkcje.

Aby w łatwy sposób odnaleźć konkretną funkcję, mogą Państwo wpisać częściową lub pełną nazwę poszukiwanej usługi w prawym górnym rogu okna CitiDirect, w polu „Szukaj”. Po naciśnięciu klawisza enter lub kliknięciu w tym polu na ikonkę szkła powiększającego na ekranie pojawią się Państwu ścieżki i zarazem łącza prowadzące bezpośrednio do okna poszukiwanej funkcji.

**Czym jest
Szybka Pomoc?**

Aby służyć Klientom szybką i przystępną pomocą, umieściliśmy w systemie Szybka Pomoc, tj. odpowiedzi na najczęściej zadawane przez Państwa pytania.

W prawym górnym rogu okna CitiDirect należy wybrać pole „Chciałbym...”, aby zobaczyć listę najczęściej używanych przez użytkowników funkcji. Po wybraniu kursorem interesującego Państwa zagadnienia na ekranie pojawi się odpowiedź na wybrane pytanie. Trzeba jednak pamiętać o zapisaniu swojej pracy, zanim pozwolą Państwo na załadowanie nowej strony.

**Czy muszę dostarczyć
jakieś dodatkowe
dokumenty w celu
korzystania z logowania
poprzez portal
CitiDirect EB?**

Nie. Obecna dokumentacja posiadana przez Citi Handlowy pozostaje w mocy.

Istniejąca dokumentacja powiązana z Państwa rachunkiem bankowym i świadczeniem usługi bankowości elektronicznej będzie miała zastosowanie. Wszystkie obecne ustawienia, takie jak profil klienta oraz profil i uprawnienia użytkowników w CitiDirect, będą przeniesione dla dostępu poprzez portal CitiDirect EB.

**Jak mogę znaleźć
dodatkowe informacje
zamieszczane na
stronie CitiDirect Online
Banking?**

W prawym górnym rogu ekranu znajduje się przycisk prowadzący do Strony Pomocy Technicznej.

**Czy muszę zostawić
otwartą w tle stronę
główną portalu
CitiDirect EB, nawet
jeśli pracuję w oknie
CitiDirect?**

Tak. Zamknięcie strony głównej portalu CitiDirect EB automatycznie zakończy również Państwa pracę w oknie CitiDirect. Podczas korzystania z okna CitiDirect należy pozostawić stronę główną portalu otwartą w tle.

**Dlaczego
Serwis CitiDirect
uruchamia się
w dodatkowym oknie,
a nie na stronie głównej
od razu po wejściu?**

W miarę rozszerzania oferty dla naszych Klientów inne opcje oraz ważne informacje pojawią się także na poziomie portalu.

Dostęp poprzez portal CitiDirect EB pozwala na dostarczenie Państwu nowoczesnego interfejsu użytkownika.

**Czy w momencie
wprowadzenia logowania
poprzez portal
CitiDirect BE stracę
dostęp do poprzedniej
wersji CitiDirect?**

Prosimy o upewnienie się, gdy tylko zmiana zostanie wprowadzona, czy mogą Państwo zalogować się do CitiDirect poprzez portal CitiDirect EB. Jeśli napotkają Państwo trudności w trakcie logowania do portalu CitiDirect EB, zalecamy kontakt z Działem Pomocy Technicznej CitiDirect.

W trosce o to, aby zapewnić Państwu nieprzerwany dostęp do serwisu i wykonywania codziennych operacji, będą Państwo mogli, przez krótki czas, używać obu wersji CitiDirect.

Poinformujemy Państwa, gdy poprzedni link do logowania będzie deaktywowany i pozostanie dostęp do CitiDirect jedynie za pomocą nowego linku do logowania, tj. <https://portal.citidirect.com>

**W jaki sposób mogę
poradzić sobie
z błędem „Strona nie
może zostać
wyświetlona”?**

Często ten problem można rozwiązać w następujący sposób:

- Zamiast korzystać z zakładki w przeglądarce, można wpisać ręcznie do paska adresu przeglądarki adres <https://portal.citidirect.com>
- Jeśli to nie pomoże, trzeba dodatkowo usunąć pliki tymczasowe oraz pliki cookies przeglądarki. Jeśli problem nadal występuje, prosimy o kontakt z Pomocą Techniczną CitiDirect

**Z kim mogę się
skontaktować, jeśli
potrzebuję pomocy
dotyczącej CitiDirect?**

Prosimy o kontakt z:

CitiService
Pomoc Techniczna CitiDirect
tel. 0 801 343 978, +48 22 690 15 21
poniedziałek-piątek 8.00-17.00
helpdesk.ebs@citi.com

**www.citihandlowy.pl
Bank Handlowy w Warszawie S.A.**

Citi Handlowy jest zastrzeżonym znakiem towarowym należącym do podmiotów z grupy Citigroup Inc. Niniejszy materiał reklamowy został wydany jedynie w celach informacyjnych i nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego. Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.