

TABLE OF CONTENTS

1. ما هي خدمة الإنترنت البنكية للشركات من البنك التجاري الدولي – مصر CIB Business Online؟
2. ما هي مميزات خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟
3. طريقة الاشتراك في الخدمة؟
4. كيف يمكنني الوصول إلى خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟
5. كيف أستخدم خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟
6. من الذي يمكنني التواصل معه في حالة حدوث خطأ ما؟
7. استفسارات خاصة بالرقم السري المُتغيّر (OTP)
8. استفسارات خاصة بالدخول إلى الخدمة
9. استفسارات خاصة بالدعم الفني
10. استفسارات خاصة بالمعاملات المصرفية

1. ما هي خدمة الإنترنت البنكية للشركات من البنك التجاري الدولي – مصر CIB Business Online؟

خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online هي التحديث الجديد للقنوات الإلكترونية المخصصة لعملائنا من كبرى الشركات و لعملائنا من قطاع الخدمات المصرفية للأعمال Business Banking. وتضم هذه الخدمة العديد من القنوات الرقمية مثل خدمة النقد عبر الإنترنت Cash Online، والتجارة عبر الإنترنت Trade Online، وبوابة الشركات Corporate Portal، وخدمة غرفة المقاصة الإلكترونية للتحويلات e-ACH بالإضافة إلى الخدمة الجديدة المقدمة لتمويل الموردين Supply Chain Finance.

2. ما هي مميزات خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟

- بوابة واحدة: أكثر كفاءة حيث تشمل أربعة من أهم القنوات الإلكترونية التي تضم العديد من المعاملات البنكية الإلكترونية.
- خدمات إدارة النقد: تنفيذ ومتابعة العمليات النقدية والتحويلات وأرصدة الحسابات عبر الإنترنت.
- خدمات التجارة الإلكترونية: خطوات بسيطة لإجراء المعاملات الدولية عبر الإنترنت والتي تتضمن إصدار ومراجعة وإرسال كل معاملاتك التجارية الإلكترونية.
- نماذج متكاملة لإدارة الخزنة والسيولة النقدية: والتي تتيح لك التعامل في شراء وبيع السندات وأذون الخزنة وكذلك العملات الأجنبية
- التقارير: إعداد التقارير اللازمة في صيغ مختلفة والتي تظهر المعاملات المصرفية المنفذة لضمان عمليات التسوية الفورية.
- برنامج تمويل الموردين: منصة إلكترونية تجمع البائع والمشتري حيث يتم منح البائع التسهيلات الائتمانية اللازمة في صورة خصم فواتير أو تمويل أوراق تجارية.
- سهولة الاستخدام: سهولة الوصول إلى القنوات الإلكترونية من خلال مختلف الأجهزة، بما في ذلك الكمبيوتر الشخصي والهواتف الذكية والتابلت.
- 24/7: إمكانية استخدام القنوات الإلكترونية عبر الإنترنت في أي وقت.

- **التحديث الفوري:** متابعة مستمرة ولحظية لكافة المعاملات المصرفية.
- **الحماية والأمان:** أعلى معايير الحماية والأمان متضمنة المستويات الوظيفية المختلفة باستخدام الرقم السري المتغير (OTP).
- **أداة لتعيين المهمات:** القدرة على تعيين معاملات/ مهام محددة لبعض المستخدمين عبر المستويات الوظيفية المختلفة.
- **البحث عن حساب محدد/المستفيد:** سهولة البحث بالقوائم عن أرقام الحسابات الحالية/أسماء المستفيدين.
- **تكامل النظام:** نظام قوي وفعال يجمع بين مختلف النظم الأساسية بالبنك التجاري الدولي لضمان سهولة تنفيذ المعاملات على الفور.

أهمية الخدمة:

- واحدة من أحدث المنصات الرقمية في جميع أنحاء العالم.
- الخدمة تجمع ما بين توفير أقصى قدر من الأمان باستخدام الرقم السري المتغير (OTP) وسهولة الاستخدام من خلال مختلف الأجهزة، ومنها أجهزة الحاسب الآلي، واللابتوب، والهواتف المحمولة، والتابلت، وغيرها.
- أقل تكلفة مقارنة بالمعاملات البنكية التي يتم تنفيذها داخل الفروع.
- تمنحك المزيد من الأمان فهي تساهم في الحد من مخاطر السرقة وتسرب المعلومات الناتجة عن إجراء المعاملات البنكية يدوياً.
- أكثر كفاءة وتوفيراً للوقت لأنها تمكنك من تنفيذ معاملاتك البنكية في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة لزيارة أحد فروع البنك.

3. ما هي طريقة الاشتراك في الخدمة؟

يرجى التواصل مع مدير العلاقات المسئول عن حساباتك و/أو مدير قطاع الخدمات البنكية الإلكترونية المسئول عن حساباتك لطلب الاشتراك في الخدمة. املاً البيانات المطلوبة في طلب الاشتراك في الخدمة ثم قم بتسليمه إلى أقرب فرع أو مدير العلاقات المسئول عن حساباتك. يرجى تحديد موعد مع فريق البنك لتفعيل الخدمة والحصول على التدريب اللازم حول طريقة الاستخدام.

الاتصال بمركز خدمة العملاء على رقم 16644

4. كيف يمكنني الوصول إلى خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟

تفضل بزيارة خدمة الإنترنت البنكية للشركات من خلال موقعنا الإلكتروني ثم أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور والرقم التعريفي لشركتك الذي حصلت عليه في رسالة بالبريد الإلكتروني من البنك التجاري الدولي.

- **للحصول على الرقم التعريفي للشركة:** سوف تتلقى الاسم المختصر للشركة في رسالة بالبريد الإلكتروني من البنك التجاري الدولي أو من خلال الرسائل المرسلة عبر القنوات البنكية الحالية (النقد عبر الإنترنت و/أو التجارة عبر الإنترنت).

- **للحصول على جهاز أو تطبيق الرقم السري المتغير (OTP):** سيتم إرسال الجهاز لسيداتكم من خلال البريد السريع، في حين أن النسخة الإلكترونية من الـ (OTP) هي تطبيق متوفر حالياً تحت اسم " CIB Corporate OTP" ويمكن تحميلها عبر متجر Apple Store أو Google Play لأجهزة الأندرويد.

5. كيف أستخدام خدمة الإنترنت البنكية للشركات CIB Business Online؟

للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمة الإنترنت البنكية للشركات ومعرفة كيفية استخدامها، يرجى مراجعة الآتي:

- مقاطع الفيديو التعليمية من خلال قناة يوتيوب CIB Egypt (اضغط هنا لمشاهدة مقاطع الفيديو)

- التدريب عند الطلب في البنك التجاري الدولي

- جلسات (WebEx) عند الطلب

- التدريب عبر الهاتف حيث يتيح لك رؤية شاشة الحاسب الآلي للموظف الذي يقوم بتدريبك.

- حجز موعد عند الطلب مع فريق الدعم الفني بالبنك

لمزيد من التفاصيل، يرجى التواصل مع مدير العلاقات المسئول عن حساباتك و/أو مدير قطاع الخدمات البنكية الإلكترونية المسئول عن حساباتك.

6. من الذي يمكنني التواصل معه في حالة حدوث خطأ ما؟

- يمكنك الوصول للإدارة المختصة بالبنك عبر البريد الإلكتروني:

cash.management@cibeg.com	للخدمات النقدية:
trade.management@cibeg.com	للخدمات التجارية:
GTS.SUPPORT@cibeg.com	للدعم الفني:

- بالإضافة إلى الرقم المبين أدناه:

<u>رقم الهاتف</u>	<u>المنصة الإلكترونية</u>
16644	مركز خدمة عملاء الشركات

7. استفسارات خاصة بالرقم السري المتغير (OTP):

- ما الذي يجب أن أفعله عند حدوث ما يلي:
 - إعادة تعيين الرقم السري المتغير الخاص بي؟
 - استلام الرقم السري المتغير غير مُفعّل؟
 - مواجهة أي مشكلة متعلقة بالرقم السري المتغير؟
- يمكنك الاتصال على 16644، أو رسالة بالبريد الإلكتروني لفريق الدعم الفني على GTS.SUPPORT@cibeg.com

- ما الذي يجب فعله إذا لم أستلم جهاز الرقم السري المتغير (OTP)؟
يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك أو بفريقنا المتخصص عبر البريد الإلكتروني "cash.management@cibeg.com" أو trade.management@cibeg.com، وسيقوم الفريق بمتابعتكم مباشرة حتى استلامكم جهاز الرقم السري المتغير (OTP) الخاص بكم.

- ما الإجراء الذي يجب اتباعه في حال فقدان أو سرقة جهاز الرقم السري المتغير الخاص بي؟
يرجاء الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك أو الإدارة المختصة عبر البريد الإلكتروني "cash.management@cibeg.com" أو "trade.management@cibeg.com"، وستقوم الإدارة المختصة بمتابعتكم مباشرة للتأكد من إيقاف جهاز الرقم السري المتغير المفقود/المسروق واستبداله بجهاز جديد.

- ما الإجراء الذي يجب اتباعه في حال رحيل أحد المستخدمين من موظفي الشركة؟
يجب إرسال بيانات المستخدم المشار إليه إلى مدير العلاقات الخاص بك أو إلى فريق العمل المتخصص عبر البريد الإلكتروني "cash.management@cibeg.com" أو "trade.management@cibeg.com"، وسيقوم الفريق باتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لإيقاف الجهاز وإصدار جهاز جديد للمستخدم البديل بعد استلام طلب كتابي من الشركة ممن له حق التوقيع.
- كيف يمكنني تسجيل الرقم السري المتغير (OTP)؟

يرجى مشاهدة الفيديو CIB Business Online- How to Register OTP? على قناة يوتيوب CIB Egypt و/أو اتصل بنا على 16644.

8. استفسارات خاصة بالدخول إلى الخدمة:

- ما الإجراء الذي يجب اتباعه عند مواجهة مشاكل تتعلق بدخولي إلى خدمة الإنترنت البنكية للشركات؟
يمكنك الإبلاغ عن المشكلة الفنية إلى فريق العمل المختص عبر البريد الإلكتروني "GTS.SUPPORT@cibeg.com".
- ما الذي يجب فعله إذا لم أتذكر كلمة المرور؟
يجب إرسال اسم المستخدم الخاص بك واسم الشركة إلى فريق الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني "GTS.SUPPORT@cibeg.com"، وسيقوم الفريق بتغيير كلمة المرور الخاصة بك وإرسال كلمة المرور الجديدة إلى البريد الإلكتروني الخاص بك.
- كيف يمكنني تغيير كلمة المرور الخاصة بي؟
اذهب إلى "تعديل الملف الشخصي" وقم بتغيير كلمة المرور الخاصة بك.
- كيف يمكنني الدخول إلى خدمة الإنترنت البنكية للشركات؟
يرجى مشاهدة الفيديو CIB Business Online – How to Login? على قناة يوتيوب CIB Egypt

9. استفسارات خاصة بالدعم الفني:

- ما الإجراء الذي يجب اتباعه عند توقف القنوات الإلكترونية عن العمل بسبب عطل فني أو للصيانة الدورية؟
يرجى التحقق أولاً من اتصالك بالإنترنت، وإذا كان اتصالك بالإنترنت يعمل جيداً، برجاء الاتصال بفريقنا المتخصص عبر البريد الإلكتروني "GTS.SUPPORT@cibeg.com".
- ماذا أفعل في حال مواجهة أي أعطال فنية أثناء استخدام خدمة الإنترنت البنكية للشركات؟
برجاء الاتصال بفريق الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني "GTS.SUPPORT@cibeg.com"، وسيقومون بمساعدتك في حل أي مشكلة فنية.

10. استفسارات خاصة بالمعاملات المصرفية:

- ماذا أفعل عند عدم أو تأخر إتمام أي من المعاملات المصرفية عبر خدمة الإنترنت البنكية للشركات؟

يرجى إرسال المعاملات المصرفية المُعلّقة في رسالة بالبريد الإلكتروني إلى cash.management@cibeg.com و/أو "trade.management@cibeg.com"، وستقوم الإدارة المختصة ببحث المشكلة والمتابعة مع شركتكم لحين تنفيذ هذه المعاملات.

- ما الإجراء الذي يجب اتباعه عند إرسال معاملةً مصرفيةً خاطئة؟
يرجى تقديم طلب بوقف تنفيذ المعاملة المصرفية الخاطئة عبر خاصية البريد الإلكتروني الآمن (Secure Email)، وستقوم الإدارة المختصة بمحاولة إيقاف العملية طبقاً لإجراءات ولوائح البنك الداخلية.
- ماذا أفعل عند مواجهة أي مشكلة متعلقة بخدمة الإنترنت البنكية للشركات أثناء تنفيذ أي من المعاملات المصرفية؟

يمكنك الاتصال بالإدارة المختصة المتخصص وفقاً لنوع المشكلة التي تواجهها:

- معاملات إدارة النقد: cash.management@cibeg.com
- معاملات تمويل التجارة: trade.management@cibeg.com
- للدعم الفني: GTS.SUPPORT@cibeg.com

كما يمكنك الاتصال بموظفينا المختصين من خلال أرقام الهواتف المتوفرة على الصفحة الرئيسية الخاصة بخدمة الإنترنت البنكية للشركات.

- ماذا أفعل عند اكتشاف بيانات مفقودة أو خاطئة أثناء دخولي إلى خدمة الإنترنت البنكية للشركات؟
يرجى أولاً مسح سجلات ملفات تعريف الارتباط (Cache/Cookies) من المتصفح الخاص بك، وإذا ظلت المشكلة قائمة يجب إرسال البيانات المفقودة أو الخاطئة إلى فريق عمل المعاملات المصرفية الدولية عبر البريد الإلكتروني "cash.management@cibeg.com" و/أو trade.management@cibeg.com، وسيقوم الفريق فوراً بتعديل أي أخطاء أو إتمام أي بيانات ناقصة.