أهلاً بكم في CIB، مستقبل الخدمات البنكية في مصر



الفهرس

الخدمات البنكية المتاحة من خلال القنوات الرقمية فقط.

٢. طريقة التسجيل في القنوات الرقمية

٣. أسئلة متكررة

٤. طريقة تنفيذ المعاملات البنكية من خلال قنواتنا الرقمية

الخدمات البنكية المتاحة فقط من خلال القنوات الرقمية:

- تفعيل البطاقة الائتمانية
 - إلغاء البطاقة الائتمانية
- تعديل بيانات البطاقة الائتمانية
 - استبدال البطاقة الائتمانية
- سداد مستحقات البطاقة الائتمانية
 - إيقاف البطاقة الائتمانية
- الاشتراك / إلغاء الاشتراك في برنامج الحماية التأمينية.
 - تغيير الحد الائتماني لبطاقة ائتمانية تابعة
 - طلب إصدار بطاقة ائتمانية تابعة
 - تفعيل بطاقة الخصم المباشر
 - استبدال بطاقة الخصم المباشر
 - إيقاف بطاقة الخصم المباشر
 - إدارة الخصم المباشر (تعديل)
 - تغيير رقم الحساب الأساسي
 - استبدال ألبطاقة مسبقة الدفع
 - إيقاف البطاقة مسبقة الدفع
 - طلب إعادة إرسال البطاقة التي تم إرجاعها
 - ربط الشهادات والودائع لأجل

الخدمات التالية متاحة من خلال القنوات الرقمية فقط من ١٥ نوفمبر ٢٠٢٠:

- تحويل الأموال بين حسابات العميل داخل البنك
- تحويل الأموال بين حسابات العملاء داخل البنك
 - تحويل الأموال خارج البنك
 - إرسال البطاقات والشيكات بين الفروع
 - طلب إصدار دفتر شيكات
- إخطار بسحب أموال "يتم إرسال إخطار للبنك بموعد زيارة العميل وقيمة المبلغ المراد سحبه"
- تعديل بيانات الاتصال، عنوان المراسلات البريدية، رقم التليفون المحمول والبريد الإلكتروني
 - طلب إعادة طباعة (إعادة طباعة كشف الحساب)

€

الخدمات التالية متاحة من خلال القنوات الرقمية وماكينات الصراف الآلي فقط اعتبارًا من ٥ ديسمبر ٢٠٢١:

- المدفوعات المتكررة / المعاملات المعدة مسبقًا
- الاشتراك فى خدمة إصدار كشوف الحساب الإلكترونية
 - إدارة الخصم المباشر (تعديل النسبة وإضافة حساب)
 - إدارة المحفظة الذكية (تعديل البطاقات)
 - معاملات السحب النقدي التي تقل عن ٢٠ ألف جم.
 - معاملات الإيداع التي تقل عن ٢٠ ألف جم.

€

٢- طريقة التسجيل في القنوات الرقمية:

طريقة التسجيل في الخدمة التليفونية البنكية:

- اِتصل على رقم ١٩٦٦٦
- أدخل رقم البطأقة الائتمانية أو الخصم المباشر والرقم السري الخاص بها
 - الآن يمكنك اختيار الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية

طريقة التسجيل في القنوات الإلكترونية (خدمة الإنترنت البنكية والخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول):

أ. تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول:

- قم بتحميل تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول من CIB من خلال متجر تطبيقات App Store أو Google Play مجاناً
- قم بتسجيل الدخول باستخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بخدمة الإنترنت البنكية أو سجل كمستخدم جديد باتباع الخطوات التالية:
 - افتح تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول واضغط «تسجيل مستخدم جديد»
- أدخلّ رقم بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية المكون من ١٦ رقم والرقم السري للبطاقة المكون من ٤ أرقام، وقم باختيار كلمة السر واسم المستخدم للاشتراك في الخدمة

€

قم بالموافقة على الشروط والأحكام بعد قراءتها جيدًا لاستكمال التسجيل

ب. خدمة الإنترنت البنكية:

- قم بزيارة صفحة خدمة الإنترنت البنكية ebanking.cibeg.com واختر "تسجيل مستخدم جديد" وقم باختيار كلمة السر واسم المستخدم للاشتراك في الخدمة
 - قم بالموافقة على الشروط والأحكام بعد قراءتها جيدًا لاستكمال التسجيل

٣- أسئلة متكررة:

س ١- ما هي مميزات استخدام القنوات الرقمية من CIB بدلاً من الفروع؟

- تقديم الطلبات من أي مكان بدلاً من الانتظار داخل الفروع
- الاستفادة بالخدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع في أي وقت ومن أي مكان
 - تنفيذ كافة معاملاتك البنكية بأمان وفقًا لأعلى معايير الحماية والأمان العالمية
- الاستفادة بمصاريف أقل عند تنفيذ معاملاتك من خلال القنوات الرقمية بدلاً من المعاملات داخل الفروع
- متابعة حالة الطلبات التي قمت بتقديمها من خلال خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف
 - المحمول من خلال «الطلبات السابقة» في الصفحة الرئيسية لخدمة الإنترنت البنكية

-

س ٢- ما هي المدة التي يتطلبها إتمام طلب أو خدمة من خلال القنوات الرقمية؟

المدة اللازمة لإتمام تنفيذ الخدمة						
خدمة العملاء ١٩٦٦	ماكينات الصراف الآلي	الخدمة التليفونية البنكية	القنوات الإلكترونية (خدمة الإنترنت البنكية – تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول)	الخدمة		
في الحال	لا يوجد	في الحال	لا يوجد	تفعيل البطاقة الائتمانية		
يومين عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إلغاء البطاقة الائتمانية		
يوم عمل لعملاء Wealth ويومين عمل لعملاء Plus وPlus	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	تعديل بيانات البطاقة الائتمانية		
يومين عمل	لا يوجد	لا يوجد	يتم إيقاف البطاقة في الحال، وإصدارالبطاقة البديلة خلال ٥ أيام	استبدال البطاقة الائتمانية		
لا يوجد	في الحال	في الحال	في الحال	سداد مستحقات البطاقة الائتمانية		
لا يوجد	لا يوجد	في الحال	يتم إيقاف البطاقة في الحال، وإصدارالبطاقة البديلة خلال ٥ أيام	إيقاف البطاقة الائتمانية		
في الحال	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	الاشتراك/إلغاء الاشتراك في برنامج الحماية التأمينية		
في الحال	لا يوجد	لا يوجد	۳ أيام عمل	تغيير الحد الائتماني لبطاقة تابعة (إضافية)		
۱۰ أيام عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	طلب إصدار بطاقة تابعة (إضافية)		
في الحال	لا يوجد	في الحال	لا يوجد	تفعيل بطاقة الخصم		
يومين عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	استبدال بطاقة الخصم المباشر		
في الحال	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إيقاف بطاقة الخصم المباشر		
يومين عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إدارة الخصم المباشر		
في الحال	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	تغيير رقم الحساب الأساسي		
يومين عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	استبدال البطاقة مسبقة الدفع		
في الحال	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إيقاف البطاقة مسبقة الدفع		
لا يوجد	لا يوجد	في الحال	في الحال	تحويل الأموال بين حسابات العميل داخل البنك		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	في الحال	تحويل الأموال بين حسابات العملاء داخل البنك		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	التحويلات بالجنيه المصري تتم خلال يوم عمل (وفقًا لآخرموعد لتلقي الطلبات بالبنك) وتتم التحويلات بالعملات الأجنبية خلال ۲ - ۳ أيام عمل	تحويل الأموال خارج البنك		
۳ أيام عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إرسال البطاقات والشيكات بين الفروع		
لا يوجد	لا يوجد	۳ أيام عمل	۳ أيام عمل	طلب إصدار دفتر شيكات		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	يوم عمل	تعديل بيانات الاتصال، عنوان المراسلات البريدية، رقم التليفون المحمول (لعملاء الحسابات)		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	خدمة ذاتية	طلب إعادة طباعة (إعادة طباعة كشف الحساب)		
۲-۱ أيام عمل	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	طلب إخطار سحب أموال		
0 أيام عمل إذا تم إرسال الطلب قبل الساعة ۲ ظهرًا	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	طلب إعادة إرسال البطاقة التي تم إرجاعها		

المدة اللازمة لإتمام تنفيذ الخدمة						
خدمة العملاء ١٩٦٦	ماكينات الصراف الآلي	الخدمة التليفونية البنكية	القنوات الإلكترونية (خدمة الإنترنت البنكية – تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول)	الخدمة		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	بالجنبه المصري – فورًا بالعملة الأجنبية – ۲ -۳ أيام عمل	المدفوعات المستديمة/المعاملات المستقبلية		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	۳ أيام عمل	الاشتراك في كشوف الحساب الإلكترونية		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	يومين عمل	إدارة الخصم المباشر (تعديل النسبة وإضافة حساب)		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	۳ أيام عمل	إدارة المحفظة الذكية (تعديل البطاقات)		
لا يوجد	في الحال	لا يوجد	لا يوجد	معاملات السحب النقدي التي تقل عن ٢٠ ألف جنيه مصري		
لا يوجد	في الحال	لا يوجد	لا يوجد	معاملات الإيداع النقدي التي تقل عن ٢٠ ألف جنيه مصري		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	نفس يوم العمل	ربط الشهادات والودائع لأجل		

ملحوظـة: للخدمـات التـي تسـتغرق يـوم عمـل فأكثـر، يضـاف يـوم عمـل فـي حالـة تقديـم الطلـب بعـد السـاعة الثانيـة ظهـرًا.

س ٣ - ما هي رسوم الطلبات التي يتم تنفيذها من خلال القنوات الرقمية؟

يرجــى الاطـلاع علـى جـدول رسـوم ومصروفـات الخدمـات الرقميـة علـى صفحـة الرسـوم والمصروفـات بموقعنـا الإلكترونـي https://www.cibeg.com/ar/fees-and-charges

س ٤- هل يمكنني مواصلة الاستفادة بهذه الخدمات من خلال الفروع؟

يمكنك إتمام جميع المعاملات المذكورة من خلال قنواتنا الرقمية فقط

-\$-

س ٥- كيف يمكنني متابعة الشكوى إذا لم أتلقى أي رد؟

- يمكنك إرسال استفسار عبر خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - إرسال بريد إلكتروني على cib.customercareunit@cibeg.com
- الاتصال بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦ ٢٠٢+ من خارج مصر

س ٦- ماذا أفعل إذا كنت أرغب في إجراء هذه المعاملات في أحد الفروع بدلاً من إتمامها إلكترونيًا؟

يمكنـك طلـب المسـاعدة مـن أحـد موظفـي CIB لتعريفـك بخدماتنـا الرقميـة حتـى تتمكـن مـن اسـتخدامها بسـهولة عندمـا يتـم إتمـام تفعيلهـا مـن خـلال القنـوات الرقميـة فقـط

س ٧- لماذا قام CIB باختيار هذه الخدمات لإتمامها من خلال القنوات الرقمية؟

يضع البنـك التجـاري الدولـي علـى رأس أولوياتـه تطويـر المنتجـات والخدمـات البنكيـة لتلبيـة احتياجـات العمـلاء ومـن منطلـق حـرص البنـك علـى توفيـر راحـة ووقـت العمـلاء، قـام بنقـل الخدمـات مـن الفـروع ليتـم تنفيذهـا مـن خـلال القنـوات الإلكترونيـة ليتيـح لهـم إمكانيـة إنجـاز معاملاتهـم البنكيـة فـي أي وقـت علـى مـدار اليـوم بـكل سـهولة وأمـان

س ٨- كيف يتم إرسال الاستفسارات والشكاوي من خلال القنوات الرقمية؟

أ. الخدمات الإلكترونية (خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول)

- قم بتسجيل الدخول إلى حسابك على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - اذهب إلى «المزيد»
 - اختر «استفسارات اقتراحات شکاویِ»
 - املأ البيانات المطلوبة واضغط على «تأكيد»

ب. البريد الإلكتروني لخدمة العملاء:

• قم بإرسال بريد إلكتروني إلى خدمة العملاء بالبنك التجاري الدولي على cib.customercareunit@cibeg.com

ج. مركز خدمة العملاء:

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦ - ٢٠٢+ من خارج مصر

د. موقع CIB الإلكتروني:

• املأ نموذج الشكوى المتاح على موقعنا الإلكتروني تحت رابط «نموذج الشكوى» أعلى صفحتنا الرئيسية، www.cibeg.com

ه. المساعد الرقمي ذكي:

• يمكنك الاستعانة بالمساعد الرقمي ذكي للرد على استفساراتك والأسئلة حول منتجات وخدمات البنك. يمكنك الوصول إلى ذكي على موقعنا الإلكتروني أو على صفحة البنك على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك

س ٩- كيف يمكنني تعيين المعاملات المتكررة أو المعاملات المستقبلية من خلال خدمة الإنترنت البنكية؟

- ١. أدخل على حسابك على خدمة الإنترنت البنكية
- ٦. اختر الحساب الذي سيتم استخدامه كحساب محول منه في إعداد المعاملة المتكررة
 - ٣. اضغط «عرض المّزيد» ثمّ «إعداد المعاملات المستديمة».
 - ٤. اختر نوع المعاملة (بين حسَّاباتك أو لحساب آخر) ثم اضغط «إضافة جديدة»
 - 0. أدخل تفاصيل المعاملة واختر «تأكيد»
- ٦. يمكنك عرض، تعديل أو إلغاء المعاملات المتكررة أو المستقبلية من نفس المكان.
- ٧. لإعداد معاملة مستقبلية، أثناء إجراء التحويل، يمكنك اختيار تاريخ تنفيذ المعاملة وتعيينها «كمعاملة مستقبلية»،
 - أو يمكنك تعيينها كمعاملة متكررة بالضغط على «الخيارات» وتحديد فترات تكرار المعاملة

س ١٠- كيف يمكنني تعيين المعاملات المتكررة أو المعاملات المستقبلية من خلال تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول؟

- ١. أدخل على حسابك على تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
- ٢. اختر الحساب الذي سيتم استخدامه كحساب محول منه في إعداد المعاملة المتكررة
- ٣. اضغط على أيقونَّة عرضُ التفاصيل واختر «المعاملات المجدولة» ثم «إضافة أمر دائم جديد»
- ٤. اختر نـوع المعاملـة (الدفـع لحسـاباتك، بطاقتـك الائتمانيـة أو لحسـاٰبُ آخـر) ثـم قـم بٰمـلء تفاصيـل الدفـع المطلوبـة واضغـط «التالـي»
 - ٥. يمكنك عرض، تُعديل أو إلغاء المعاملات المتكررة أو المستقبلية من نفس المكان
- ٦. لإعداد معاملة مستقبلية، أثناء إجراء التحويل، يمكنك اختيار تاريخ تنفيذ المعاملة وتعيينها «كمعاملة مستقبلية» بالضغط على «الخيارات»

€

س ١١- كيـف يمكننـي الاشـتراك فـي خدمـة كشـف الحسـاب الإلكترونـي مـن خـلال خدمـة الإنترنـت البنكيـة أو تطبيـق الخدمـة المصرفيـة عبـر الهاتـف المحمـول؟

۱. أدخل على حسابك على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول ۲. اضغط على «المزيد ثم طلبات» ۳. اختر «الاشتراك في خدمة كشف الحساب الإلكتروني»

٤. اقرأُ الشروطُ والأحكام

٥. قم بالموافقة على الشروط والأحكام

٦. اضغط «تأكيد» عند ظهور رسالة التأكيد

س ١٢- كيف يمكنني إدارة تعليمات السـداد اللبطاقـة الائتمانيـة مـن خـلال خدمـة الإنترنـت البنكيـة أو تطبيـق الخدمـة المصرفيـة عبـر الهاتـف المحمـول؟

١. أدخل على حسابك على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

۲. اضغط على «المزيد»

٣. اختر «إدارة تعليمات السداد للبطاقة الائتمانية»

٤. اختر رقم البطاقة

٥. اختر رقم الحساب

٦. اختر نسبة نسبة السداد

٨. اضغط «تأكيد» عند ظهور رسالة التأكيد

ملحوظة: نسبة الخصم المباشر هي ٥٪ أو ١٠٠٪

(#)

س ١٣- كيف يمكنني تعديل البطاقة المربوطة على المحفظة الذكية من CIB من خلال خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول؟

أدخل على حسابك على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
٦. اضغط على «المزيد ثم طلبات أخرى»
٣. اختر «إدارة المحفظة الذكية»
٤. قم باختيار نوع الطلب «تعديل بيانات المحفظة الحالية»
٥. أدخل رقم التليفون المحمول الذي تم تسجيل المحفظة عليه
٢. اختر نوع التعديل الذي ترغب في إجرائه (إضافة /إلغاء/استبدال بطاقة)
٧. اختر نوع التعديل الذي ترغب في إجرائه (إضافة /إلغاء/استبدال بطاقة)
٨. أدخل الرقم القومي
٩. أدخل الرقم القومي
١. اختر نوع العديل الذي ترغب في إجرائه (إضافة /إلغاء/استبدال بطاقة)
٩. أدخل الرقم القومي
١. أدخل الرقم القومي
١. أدخل رقم بطاقة الانتهاء والاسم على البطاقة

ملحوظة: يمكنك ربط بطاقتين فقط من بطاقات CIB الخاصة بك على المحفظة الذكية

س ١٤- كيف يمكنني إيداع النقود في حسابي باستخدام ماكينة الصراف الآلي؟

اختر إيداع من خلال ماكينة الصراف الآلي التي تدعم خاصية الإيداع أو تغيير العملة. لمعرفة أقرب ماكينة صراف آلى، اضغط هنا https://www.cibeg.com/ar/branch-and-atm-finder

٤- طريقة تنفيذ المعاملات البنكية من خلال قنواتنا الرقمية:

تفعيل البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

أ. الخدمة الصوتية

• اتصل بـ ١٩٦٦٦ من رقم تليفونك المسجل بالبنك واختر خاصية التفعيل، وأدخل رقم البطاقة المراد تفعيلها وتاريخ ِ انتهائها ورقم بطاقة الرقم القومي واتبع الخطوات

أو

- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
 - اضغط ١ لقائمة الحسابات والبطاقات
 - اضغط رقم ۲ للبطاقات، ثم اضغط ۳ لإدارة البطاقات ثم اضغط ۱ لخاصية تفعيل البطاقة

ب. مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

ج. رسالة قصيرة

• • يرجى اتباع التعليمات الموجودة على البطاقة

إلغاء البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• أتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ٢٠٢-١٩٦٦+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

₿-

تعديل بيانات البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• اُتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ٢٠٢-١٩٦٦+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

استبدال البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

أ. مركز خدمة العملاء

• اتصُلُ بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

ب. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - اذهب إلى»الطلبات»
- من الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول: اختر «إدارة البطاقات» ثم اختر «استبدال البطاقة الائتمانية أو الخصم المباشر» من خدمة الإنترنت البنكية: اختر «استبدال البطاقة الائتمانية أو الخصم المباشر»
 - اختر نوع البطاقة أحدا بي
 - أدخل رقم البطاقة المت
 - اكتب سبب الاستبدال
 - اضغط «تنفيذ»
 - اضغط «تأكيد» بمجرد ظهور رسالة التأكيد

ملحوظـة: لـن يتم إصـدار بـدل فاقد/تالـف للبطاقـات الائتمانية عنـد تجـاوز الحـد الائتمانـي للبطاقـة أو عـدم سـداد الحـد الأدنـى المسـتحق لمـدة ٣٠ يـوم.

سداد مستحقات البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

أ. الخدمة الصوتية

- اتصل برقم خدمة العملاء على ١٩٦٦٦
- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصّم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
 - اضغط رقم ١ لقائمة الحسابات والبطاقات
 - اضغط رقم ۲ للبطاقات، ثم اضغط ۲ مرة أخرى لسداد مستحقات البطاقة الائتمانية
- يمكنك سداد مستحقات البطاقة الائتمانية الخاصة بالعميل بين حسابات العميل (بدون حد أقصى) فقط بقيمة تصل إلى ٥,٠٠٠,٠٠٠ جم يوميًا يوميًا لكل عميل، (تحويل الأموال بين حسابات العميل: لا يوجد حد أقصى وسداد مستحقات البطاقة)
 - التبرعات: ٦٠ ألف جنيه

ب. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- اذهب إلى «التحويلات «من تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول» أو «تحويل الأموال» من خدمة الإنترنت البنكية
 - اختر «ادفع بطاقة الائتمان الخاصة بك»
 - اختر الحساب المحول منه، البطاقة الائتمانية التي ستقوم بسدادها وأدخل مبلغ التحويل ثم اضغط «تحويل».

ج. سداد مستحقات بطاقة ائتمانية أخرى داخلِ البنك

- اذهب إلى «التحويلات» ثم «تحويل لحسابات أخرى»
- اختر «إضافة جديد» لإضافة المستفيد واختر نوع المستفيد «سداد بطاقة ائتمان أخرى داخل البنك» وقم بملئ البيانات المطلوبة ثم أدخل الرقم السري المتغير المكون من ٦ أرقام واضغط «حفظ ودفع « لحفظ البيانات والتحويل للمستفيد
 - قم بمراجعة تفاصيل التحويل وأدخل الرقم السري المتغير المكون من ٦ أرقام ثم اضغط «تنفيذ»
 - لمزيد من المعلومات عن الرقم السري المتغير، يرجى مشاهدة هذا الفيديو التعليمي https://www.youtube.com/watch?v=VLgS1gritGQ
 - لمزيد من المعلومات عن طريقة إضافة مستفيد، يرجى مشاهدة هذا الفيديو التعليمي https://youtu.be/4207jlQNRwE
 - لمعرفة الحد اليومي لسداد البطاقات الائتمانية وللتحويلات بين حسابات أخرى داخل CIB من خلال الضغط على أسئلة متكررة فى الصفحة الرئيسية لخدمة الانترنت البنكية
 - د. ماكينات الصراف الآلي
 - يمكنك سداد مستحقاتٌ البطاقة الائتمانية من خلال ماكينات الصراف الآلي التابعة للبنك التجاري الدولي باستخدام البطاقة الائتمانية
 - كما يمكنك سداد مستحقات البطاقة الائتمانية من خلال ماكينات الإيداع النقدي التابعة للبنك التجاري الدولي بدون بطاقة وبحد أقصى ٢٠,٠٠٠ جم يوميًا

إيقاف البطاقة الائتمانية

يمكنك إتمام هذا الطلب من خلال القنوات التالية:

أ. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- أدخل على حسابك على تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - اذهب إلى «الطلبات» ثم «إدارة البطإقات»
 - اختر «إيقاف بطاقة ائتمان مفقودة أو مسروقة»
 - اختر «رقم البطاقة» و«سبب الإيقاف»
 - اختر «تنفیذ»
 - يتم بدء طلب الاستبدال تلقائيًا*

ب. الخدمة الصوتية

- اتصل برقم خدمة العملاء على ١٩٦٦٦
- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
- اضغط رقم + لقائمة الحسابات والبطاقات، اضغط رقم ٢ للبطاقات، ثم اضغط ٣ لإدارة البطاقة ثم اختر إيقاف البطاقة

ج. مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ٢٠٢-١٩٦٦+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك



يمكنك إتمام هذا الطلب من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

₿

تفعيل بطاقة الخصم المباشر

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

أ. الخدمة الصوتية

• اتصل بـ ١٩٦٦٦ من رقم تليفونك المسجل بالبنك واختر خاصية التفعيل، وأدخل رقم البطاقة المراد تفعيلها ورقم ِ الطاقة الرقم القومي واتبع الخطوات

أو

- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
 - اضغط ا لقائمة الحسابات والبطاقات
 - اضغط رقم ٢ للبطاقات، ثم اضغط ٣ لإدارة البطاقات ثم اضغط ١ لخاصية تفعيل البطاقة

ب. مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلى البنك بمساعدتك

€

ج. رسالة قصيرة

• يرجى اتباع التعليمات الموجودة على البطاقة

استبدال بطاقة الخصم المباشر

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

اً. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - •اذهب إلى «المزيد»
- من الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول: اختر «إدارة البطاقات» ثم اختر «استبدال البطاقة الائتمانية أو الخصم المىاشر»
 - من خدمة الإنترنت البنكية: اختر «استبدال البطاقة الائتمانية أو الخصم المباشر».
 - اختر نوع البطاقة
 - أدخل رقم البطاقة
 - اكتب سبب الاستبدال
 - اضغط «تأكيد»

ب. مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك



إيقاف بطاقة الخصم المباشر

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

Æ

إدارة الخصم المباشر (تعديل)

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

- اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلى البنك بمساعدتك
- يمكنكُ تغيير نسبَّة الخصم المباشر 0٪ أو ١٠٠٪ من خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

تغيير رقم الحساب الأساسي

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

استبدال البطاقة مسبقة الدفع

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلى البنك بمساعدتك

إيقاف البطاقة مسبقة الدفع

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

• أتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

B

طلب إعادة إرسال البطاقة التي تم إرجاعها

يمكنك إتمام هذا الطلب من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

تحويل الأموال بين حسابات العميل داخل البنك

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

أ. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة البنكية عبر تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة البنكية عبر تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
- اذهب إلى «تحويلات» من تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول أو «تحويل الأموال» من خدمة الإنترنت البنكية
 - اذهب إلى «التحويل بين حساباتك»
 - اختر الحُسّاب المحوّل منه، والحساب المحوّل إليه وأدخل مبلغ التحويل ثم اضغط «تحويل»
 - قم بمراجعة تفاصيل التحويل ثم اضغط «تأكيد»

ب. الخدمة الصوتية

- إتصل برقم خدمة العملاء على ١٩٦٦٦
- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
- اضغطُ رقم أ لقائمة الحسابات والبطاقات ثم اضغط رقم ا للحسابات، ثم أضغط T لتحويلُ الأموال داخل البنك والتبرعات، ثم اختر تحويل الأموال

ملحوظة: يمكنك سداد مستحقات البطاقة الائتمانية الخاصة بالعميل فقط بقيمة تصل إلى ٥,٠٠٠,٠٠٠ جم يوميًا لـكل عميل، ويشمل ذلك جميع المعاملات المالية (تحويل الأموال بيـن حسـابات العميل وسداد مستحقات البطاقة). التبرعات: ٦٠ ألف جنيه

تحويل الأموال بين حسابات العملاء داخل البنك

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفيةٍ عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
- اذهب إلى»تحويلات» من تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول أو «تحويل الأموال» من خدمة الإنترنت. البنكية ثم اختر «تحويل لحسابات أخرى»
- اضغط «إضافةٌ جديدٌ» للإضافة حسابٌ المستفيد، اختر نوع المستفيد «التحويل لحساب عميل آخر داخل البنك» ثم قم بملء البيانات المطلوبة ثم أدخل الرقم السري المتغير المكون من ٤ أرقام ثم اضغط «حفظ ودفع» لحفظ البيانات والتحويل للمستفيد
 - قُم بمراجّعة تفاصيل التحويل وأدخل الرقم السري المتغير المكون من ٦ أرقام ثم اضغط «تنفيذ»

ملحوظة: سوف يتطلب منك إدخال الرقم السري المتغير (OTP)

لمزيدً من المعلومات عن الرقم السري المتغير، يرجَّى مشاهَدة هذا الفيديو التعليمي https://www.youtube.com/watch?v=VLgS1gritGQ

لمزيد من المعلومات عن طريقة إضافة مستفيد، يرجى مشاهدة هذا الفيديو التعليمي

https://youtu.be/4207jlQNRwE

• لمعرفة ُالحد اليومي لسُداد البُطاقات الائتمانية وللتحويلات بيـن حسابات أخـرى داخـل CIB مـن خـلال الضغط علـى أسئلة متكررة فـي الصفحة الرئيسية لخدمة الانترنـت البنكيـة

تحويل الأموال خارج البنك

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
- اذهُب إلى «تحويلات» من تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول أو «تحويل الأموال» من خدمة الإنترنت البنكية ثم اختر «تحويل لحسابات أخرى»
- اضغط «إضافة جديد» لإضافة حساب مستفيد، اختر نـوع المستفيد «التحويـل لأى حساب خـارج البنـك» ثـم قـم بمـلء البيانـات المطلوبـة ثـم أدخـل الرقـم السـري المتغيـر المكـون مـن ٦ أرقـام ثـم اضغـط «حفـظ ودفـع» لحفـظ البيانـات والتحويـل للمسـتفيد
- قـم بمراجعـة تفاصيـل التحويـل وأدخـل الرقـم السـري المتغيـر المكـون مـن ٤ أرقـام ثـم اضغـط «تنفيـذ». لمزيـد مـن المعلومـات عـن طريقـة إضافـة مسـتفيد، يرجـى مشـاهدة هـذا الفيديـو التعليمـي https://youtu.be/4207jlQNRwE

ولمزيد من المعلومات عن الرقم السري المتغير (OTP)، يرجى مشاهدة هذا الفيديو التعليمي https://www.youtube.com/watch?v=VLgS1gritGQ

إرسال البطاقات والشيكات بين الفروع

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

 اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ١٩٦٦٦-٢٠٢+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

€

طلب إصدار دفتر شيكات

يمكنك إتمام هذا الطلب من خلال القنوات التالية:

أ. خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - اذهب إلى «المزيد ثم طلبات أخرى»
 - اِختر «اِصدار دفتر شیکات»
 - أدخل البيانات المطلوبة ثم اختر «تأكيد»

ب- الخدمة الصوتية

- اتصل بمركز خدمة العملاء على رقم ١٩٦٦٦
- أدخل رقم إحدى بطاقات الخصم المباشر/ الائتمانية المفعلة الخاصة بك والرقم السري الخاص بالبطاقة، أو اتصل مباشرة من رقم التليفون المحمول المسجل لدى البنك وأدخل الرقم السري للخدمة التليفونية البنكية
 - اضغط رقم ١ لقائمة الحسابات والبطاقات ثم اضغط رقم ١ للحسابات، ثم اضغط ٣ لطلب إصدار دفتر شيكات

ملحوظـة: يمكـن للعميـل الحصـول علـى دفتـر شـيكات مكـون مـن ١٢ ورقـة والحـد الأدنـى لرصيـد الحسـاب هـو ٢٥٠٠٠ جنيـه مصـري بـدءًا مـن ٢٢ يونيـو ٢٠٢٣.

إخطار سحب أموال

«يتم إرسال إخطار للبنك بموعد زيارة العميل وقيمة المبلغ المراد سحبه»

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء

 اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ٢٠٢-١٩٦٦+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلي البنك بمساعدتك

تعديل بيانات الاتصال، عنوان المراسلات البريدية، رقم التليفون المحمول، البريد الإلكتروني لعملاء الحسابات

يمكنك إتمام هذه المعاملة من خلال القنوات التالية:

خدمة الإنترنت البنكية وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية أو تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - اذهب إلى «المزيد ثم بيانات الاتصال»
 - اختر «تحدیث بیانات المراسلات»
- أدخل العنوان الجديد ورقـم التليفـون الجديد والبريد الإلكترونـي الجديد، ثم أدخل الرقم السـري المتغير المكون من ٦ أرقـام ثم اختـر «تنفيذ»

طلب إعادة طباعة (إعادة طباعة كشف الحساب)

يمكنك إتمام هذا الطلب من خلال القنوات التالية:

أ. خدمة الإنترنت البنكية

- قم بتسجيل الدخول على خدمة الإنترنت البنكية
 - اذهب إلى «كشوف الحساب»
- اختر «كشوف حسابات الإيداع» أو «كشوف بطاقات الائتمان»
 - اختر الحساب أو البطاقة
 - اختر الشهر
- يمكنك تحميل كشف الحساب من خلال الضغط على الصيغة المناسبة (PDF, Word, Excel)

ب. مركز خدمة العملاء

 اتصل بمركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على ١٩٦٦٦ أو ٢٠٢-١٩٦٦+ من خارج مصر وسوف يقوم أحد ممثلى البنك بمساعدتك

₿—

ربط شهادات الادخار والودائع لأجل

- تسجيل الدخول على حساب خدمة الإنترنت البنكية أو الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
 - الضغط على «المنتجات»
 - اختيار «التقديم على وديعة أو شهادة»
 - •اختيار «اختيار نوع المنتج»
- بناء على الاختيار السابقّ، ستظهر بعض الخانات للاختيار منها (دورية صرف العائد، المبلغ، الحساب...)
 - الضغط على «التالي»
 - قراءة الشروط والأحكام والموافقة عليها
 - الضغط على «تأكيد»

€