



## أجوبة نموذجية على الأسئلة المتكررة

### التسجيل

**ما هي الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت (CIB)؟**  
الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت سوف تمكنك وتمكن موظفيك من الاطلاع على حساب / حسابات الشركات وبطاقة / بطاقات ائتمان الشركات وكشوف حسابات الشركات التي تشمل أرصدة خطابات الاعتماد وخطابات الضمان. كما توفر لك هذه الخدمات الحرية والمرونة اللازمتين لتدقيق الحساب الخاص بك وإمكانية تحميل الملفات بصيغ متعددة مثل اكسل وبي دي اف وام تي ٩٤٠.

### كيف ابدأ؟

لكي تبدأ باستخدام الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت، تحتاج إلى تقديم طلب معبأ وموقع. لتحميل الطلب يرجى زيارة موقعنا [www.cbq.qa](http://www.cbq.qa). يجب توقيع الطلب من قبل مفوض أو مفوضي الشركة المخولين بإدارة الحساب لدى البنك التجاري. يمكن تقديم الطلب لأي فرع من فروع البنك التجاري، مع إرفاق المستندات المطلوبة.

**هل سيتم تقاضي رسوم مقابل الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت؟**  
لا. التسجيل مجاني.

### المستندات المطلوبة

#### ما هي جميع المستندات المطلوب إرفاقها مع الطلب؟

إرفاق المستندات التالية مع طلب الحصول على الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت إلزامي:  
• سجل تجاري ساري المفعول.  
• صور من جواز السفر أو البطاقة الشخصية القطرية السارية للمفوضين بالتوقيع والمستخدمين.

**هل سأحتاج إلى إرفاق قرار من مجلس الإدارة؟**  
إن قرار مجلس الإدارة مطلوب إذا لزم الأمر.

### تسجيل الدخول

#### كيف أقوم بتسجيل الدخول؟

تستلم / يستلم مكتبك اسم المستخدم الخاص بك وكلمة سر صالحة لمرة واحدة عبر البريد الإلكتروني (الخطوة الأولى لعملية تسجيل الدخول على صفحة الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت)، قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة بالخدمات المصرفية ورمز التفويض المكون من ٦ أرقام (المفعل مسبقاً).

#### ما هي آلية عمل الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت؟

• التسجيل بتعبئة نموذج طلب للحصول على الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت.  
• تلقي اسم المستخدم وكلمة السر عبر البريد الإلكتروني.  
• استلام جهاز التشفير من البنك التجاري.  
• بتعيين على المستخدم المفوض الاتصال

#### كيف استخدم جهاز التشفير؟

جهاز التشفير مزود بشاشة صغيرة لعرض رمز تشفير خاص تنتهي صلاحيته بعد فترة زمنية معينة.

#### هل يمكنني تغيير كلمة السر؟ وكيف يمكنني تغييرها؟

نعم، يمكنك تغيير كلمة السر. قم بتسجيل الدخول على صفحة الخدمات المصرفية للشركات ثم اضغط على رابط "تغيير كلمة السر" ستظهر نافذة جديدة لتغيير كلمة السر. يُنصح بتغيير كلمة السر بصورة منتظمة.

#### فقدت كلمة السر الخاصة بي. ماذا أفعل الآن؟

يرجى إرسال رسالة بعنوان "تغيير كلمة السر" تتضمن اسم المستخدم ورقم حساب الشركات إلى البريد الإلكتروني [cibcare@cbq.qa](mailto:cibcare@cbq.qa) لطلب تغيير كلمة السر. سنقوم بالرد على طلب تغيير كلمة السر الخاصة بك خلال يوم عمل واحد.

### جهاز التشفير

#### كيف أحصل على جهاز التشفير؟

بعد التسجيل في الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت (عن طريق تعبئة طلب الحصول على الخدمات المصرفية للشركات، طلب تعديل) يقوم المستخدمون المفوضون باستلام جهاز التشفير من البنك التجاري.

#### لماذا أحتاج إلى جهاز التشفير للدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ ما مزايها جهاز التشفير؟

نحن بالبنك التجاري نلتزم بتحسين مستويات حماية معلومات عملائنا عبر الإنترنت. هنا تكمن أهمية جهاز التشفير في تزويد عملاء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بعامل حماية ثنائي المستوى للدخول إلى حساباتهم ليكون بمثابة طريقة فعالة للتحقق من هويات العملاء المفوضين للخدمة، والحماية على شيء يعرفه العميل أو يملكه دون غيره.

#### هل يمكنني استخدام جهاز التشفير لتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عندما أكون خارج البلاد؟

نعم، سيتم طلب تفعيل جهاز التشفير في كل مرة تستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بالبنك التجاري بغض النظر عن المكان الذي تكون فيه. وقد تم تصميم جهاز التشفير ليكون صغيراً وخفيفاً وسهل النقل.

#### ماذا أفعل إذا لم يتم قبول رمز التشفير؟

لأسباب أمنية، يجب أن يكون رمز التشفير رقماً فريداً يصلح استخدامه لفترة وجيزة فقط. عند تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدخال رمز تشفير لم يعد ساري المفعول، ستصلك رسالة تنبيه تعلمك بالخطأ. يرجى انتظار ظهور الرمز الجديد على جهاز التشفير وفي حال استمرت المشكلة، يرجى إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني [cibcare@cbq.qa](mailto:cibcare@cbq.qa) للحصول على المساعدة اللازمة.

#### ماذا أفعل إذا فقدت جهاز التشفير أو تعرّضت للتلف؟

لإيقاف تفعيل الجهاز، يرجى إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني [cibcare@cbq.qa](mailto:cibcare@cbq.qa). أو زيارة مركز الاستلام الخاص بالبنك التجاري مع خطاب تفويض باستلام جهاز تشفير جديد موقع من المفوض بالتوقيع. يجب توضيح سبب طلب الحصول على جهاز تشفير جديد. سيتم توفير جهاز تشفير جديد على الفور وعليك اتباع نفس الخطوات السابقة لتفعيل الجهاز الجديد. يرجى ملاحظة أنه سيتم تحصيل رسوم مقابل استبدال جهاز التشفير بسبب فقدانه أو تلفه (إلا إذا كان الجهاز تالفا عند استلامه).