

## ١. ما هي خدمات بنك مسقط المصرفية عبر الهاتف النقال؟

الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي عبارة عن تسهيل يوفره لك بنك مسقط لمساعدتك في إجراء معاملات مصرفية مع البنك في أي وقت ومن أي مكان، علماً بأن هذه الخدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع و طوال العام. وتوفر لك هذه الخدمة السهولة واليسر لتنفيذ معاملاتك المصرفية دون الحاجة لزيارة أي من فروع البنك أو القلق بشأن مواعيد عمل الفروع. يمكنك الآن من خلال هذه الخدمة الإطلاع على تفاصيل حسابك وسداد فواتير البطاقات الائتمانية والخدمات الأخرى، مثل الماء والكهرباء والهاتف إلى جانب تحويل الأموال بشكل فوري من خلال استخدام هاتفك النقال.

## ٢. كيف يمكنني تنزيل / الدخول إلى تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

يمكنك الدخول إلى الخدمات المصرفية لبنك مسقط عبر الهواتف النقالة من خلال طريقتين يعتمدان على الهاتف النقال نفسه ونوع التوصيل اللاسلكي بالإنترنت الذي تستخدمه حالياً. (ليس هناك حاجة لتسجيل منفصل/تعبئة إستمارة طلب).

٢- التطبيقات - إذا كان لديك هاتف نقال ذكي به توصيل من نوع جي بي آر إس أو الجيل الثالث، فإننا نوصيك بتنزيل التطبيق المجاني الخاص بالهاتف النقال للتمتع بتجربة أكثر ثراءً. تعمل التطبيقات الخاصة بنا على الهواتف من الأنواع التالية :

أ- أي فون

ب- أندرويد

## تنزيل واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ( الهواتف الذكية ) عملية سهلة للغاية ،

١- بالنسبة لمستخدمي الهواتف الذكية :

يمكن لمستخدمي جهاز أي فون تنزيل التطبيق المجاني من Apple iTunes Store في حين يمكن لمستخدمي جهاز أندرويد تنزيل التطبيق من خلال Android Market / Google Play

## ٣. كيف يمكنني التسجيل لتسهيل خدمات بنك المصرفية عبر الهاتف النقال؟

١- الدخول إلى خيار «التسجيل كمستخدم جديد» ومن ثم إدخال التفاصيل التالية

- رقم بطاقة الصراف الآلي / بطاقة الخصم المباشر

- رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك

٢- قم بملء تفاصيل الدخول الخاصة بك (هوية المستخدم والرقم السري MPIN)

٣- قبول البنود والشروط (بعد قراءتها) .

٤- إدخال رمز التفعيل (OTP) الذي سيتم إرساله إلى هاتفك

**ملاحظة - التسجيل مسموح فقط لرقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك. إذا احتجت إلى تحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك، يرجى تقديم طلب كتابي للبنك بهذا الشأن.**

## ٤. ما هي التسهيلات التي توفرها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

مع خدمات بنك مسقط المصرفية عبر الهاتف النقال يمكنك الحصول على التسهيلات التالية:

### أ- الاستفسارات

- كشف رصيد الحساب الجاري أو حساب التوفير أو الودائع الثابتة أو حساب القرض أو حساب بطاقة الائتمان.
- الإطلاع على ٢٥ معاملة تم القيام بها في الحساب الجاري أو حساب التوفير
- الإطلاع على كشف حساب مصغر بخصوص آخر ٢٥ معاملة تمت عن طريق بطاقة الائتمان
- معرفة أسعار الصرف اليومية لبنك مسقط للعملة الأجنبية المختارة.
- الإطلاع على تفاصيل الأقساط الشهرية للقرض

### ب- سداد الفواتير

- التسجيل وسداد فواتير المرافق كالمياه والكهرباء والهاتف النقال والهاتف الثابت والإنترنت.
- التسجيل ودفع الرسوم المدرسية
- التسجيل وسداد فواتير بطاقات الائتمان

## ج- تحويل الأموال

- تحويل مبالغ بين حساباتك وحسابات أي طرف ثالث لدى بنك مسقط.
- تحويل مبالغ بين أي حسابات مصرفية داخل السلطنة
- تحويل مبالغ إلى الهند.
- تحويل مبالغ إلى سيريلانكا.
- تحويل مبالغ إلى الفلبين.
- تحويل مبالغ إلى بنغلاديش.
- تحويل مبالغ إلى باكستان.
- تحويل مبالغ إلى خارج سلطنة عمان.
- إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفظتي الخاصة).
- إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفظة مستفيد).

## د- الطلبات

- طلب إصدار دفتر شيكات جديد. يمكنك أيضاً أن تختار العدد المطلوب من الأوراق بدفتر شيكات.
- الإبلاغ عن فقدان / سرقة بطاقة الخصم المباشر وطلب تجميد البطاقة فوراً .
- سماح الدولة باستخدام البطاقة.
- تحديث رقم الهاتف النقال.
- تحديث معرف البريد الإلكتروني.

## هـ - تغيير الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (MPIN) :

يمكنك تغيير الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال باستخدام هاتفك النقال من خلال الخيار «تغيير الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال». وننصحك بأن تحتفظ بسرية الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وتغييره على فترات منتظمة للمزيد من الأمان.

## و- تقديم طلب الحصول على منتجات بنك بمسقط

قائمة الحصول على منتجات بنك مسقط تحتوي على الخيارات المختلفة المتاحة للزبون لطلب الحصول على منتجات بنك مسقط. الفئات التالية للمنتجات والخدمات متاحة للزبائن للاختيار من بينها:

- حسابات وودائع
  - قروض ورهون عقارية
  - تأمين
  - بطاقة ائتمان
  - خدمات الأجنبي
- وفضلاً عن ذلك، يمكنك أيضاً تحديد الوقت المفضل ليتصل بك البنك.

## ز- التواصل مع بنك مسقط

### أ) خيار الاتصال بنا - التعرف على كل ما هو جديد في بنك مسقط من المواقع التالية:

- 1- الموقع الإلكتروني لبنك مسقط
- 2- الفيسبوك
- 3- تويتر
- 4- كما يمكنك أيضاً تقديم ملاحظتك في الموقع الإلكتروني لبنك مسقط وسيتم الرد عليك في أسرع وقت.
- 5- كما يمكنك الاتصال مباشرةً بمركز اتصالات بنك مسقط على ٢٤٧٩٥٥٥٥ من الخيار المتاح.

### ب) الإطلاع على أحدث العروض الترويجية لزيائن بنك مسقط.

### ج) تحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي / الفروع

- يمكنك أيضاً الدخول على خيار أجهزة الصراف الآلي / الفرع لمعرفة ما يلي :
- موقع أقرب جهاز للصراف الآلي أو فرع بنك مسقط من موقعك الحالي
- عنوان جهاز الصراف الآلي أو فرع بنك مسقط المختار. عند خيار الموقع ستشاهد قائمة بالفروع المختلفة المتاحة وعند النقر على «البحث»، سيتم عرض الموقع والعنوان في الشاشة التالية.
- تسهيل الخرائط ستكون متوفر أيضاً على أجهزة أي فون وآنرويد .

## ٥. هل يمكنني شحن بطاقة الهاتف النقال الخاصة بي أو الخاصة بصديقي؟

نعم، يمكنك تسجيل وإجراء معاملات تعبئة/شحن لأي بطاقة مسبقة الدفع من النورس عن طريق الدخول إلى خيار سداد الفواتير.

## ٦. هل يمكنني تقديم طلب للحصول على وديعة لأجل من خلال إستعمال تسهيل خدمات بنك مسقط المصرفية عبر الهاتف النقال؟

نعم، يمكنك تقديم طلب للحصول على وديعة لأجل باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

## ٧. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب لدى بنك آخر داخل السلطنة ومتى سيتم تنفيذ مثل تلك المعاملات؟

نعم، الآن يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب لدى بنك آخر داخل السلطنة باستخدام خيار «بنوك أخرى داخل السلطنة» من قائمة تحويل المبالغ. وسوف يتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها حتى الساعة ١١:٤٤ صباحاً. أما لطلبات التي يتم إرسالها بعد الساعة ١١:٤٤ صباحاً، فسوف يتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

## ٨. هل يستطيع الزبون تنفيذ حوالات دوليه حول العالم من حسابه في بنك مسقط ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

من الممكن الآن تحويل مبالغ من حساب في بنك مسقط إلى أي بنك في العالم باستخدام خيار «تحويل الأموال دولياً» من تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. (سوف يتم تطبيق الرسوم الإسمية). للعملة الأجنبية (دولار أسترالي، دولار سنغافوري، ين ياباني، دولار نيوزيلندي، دولار هونج كونج) سيتم تنفيذ هذه المعاملات في يوم العمل التالي. للعملة غير الأجنبية سوف يتم سيتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها حتى الساعة ١٤:٠٠ مساءً. أما لطلبات التي يتم إرسالها بعد الساعة ١٤:٠٠ مساءً، فسوف يتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

## ٩. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في الهند ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

من الممكن الآن تحويل مبالغ من حساب مع بنك مسقط إلى حساب آخر في الهند باستخدام خيار «التحويل السريع إلى الهند» من تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. (سوف يتم تطبيق الرسوم الإسمية). وسوف يتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها وفقاً لتعليمات ريزيرف بنك العندي (RBI)

ماهو تحويل IMPS؟

تحويل IMPS هو خيار تحويل مباشر لمجموعة مختارة من البنوك التي يمكنها استلام حوالات أجنبية. وهي خدمة متوفرة طوال أيام الاسبوع.

ماهو الحد الاقصى لكل معاملة؟

٢٠٠,٠٠٠ روبية هندية هو الحد الاقصى لكل معاملة

## ١٠. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في باكستان ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

من الممكن الآن تحويل مبالغ من حساب مع بنك مسقط إلى حساب آخر في باكستان باستخدام خيار «التحويل السريع إلى باكستان» من تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. (سوف يتم تطبيق الرسوم الإسمية). وسوف يتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها حتى الساعة ١٦:٣٠ مساءً. أما لطلبات التي يتم إرسالها بعد الساعة ١٦:٣٠ مساءً، فسوف يتم تنفيذها في يوم العمل التالي. وسوف تستغرق عملية تنفيذ الدفع في العادة حوالي ٢٤ ساعة عمل في عمان وباكستان.

## ١١. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في بنغلاديش ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

سوف تستغرق عملية تنفيذ الدفع في العادة حوالي ٢٤ ساعة عمل في عمان وبنغلاديش

## ١٢. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في الفلبين ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

من الممكن الآن تحويل مبالغ من حساب مع بنك مسقط إلى حساب آخر في الفلبين باستخدام خيار «التحويل السريع إلى الفلبين» من تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. (سوف يتم تطبيق الرسوم الإسمية). التحويلات لبنك BDO سيتم تنفيذها مباشرة. للبنوك الأخرى في الفلبين يتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها حتى الساعة ١٥:٣٥ مساءً. أما لطلبات التي يتم إرسالها بعد الساعة ١٥:٤٥ مساءً، فسوف يتم تنفيذها في يوم العمل التالي. وسوف تستغرق عملية تنفيذ الدفع في العادة حوالي ٢٤ ساعة عمل في عمان والفلبين.

## ١٣. هل يستطيع الزبون تحويل مبالغ من حسابه في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في سيريلانكا ومتى سيتم تنفيذ المعاملة؟

من الممكن الآن تحويل مبالغ من حساب مع بنك مسقط إلى حساب آخر في سيريلانكا باستخدام خيار «التحويل السريع إلى سيريلانكا» من تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. (سوف يتم تطبيق الرسوم الإسمية). التحويلات لبنك سيلون التجاري سيتم تنفيذها مباشرة. للبنوك الأخرى في الفلبين يتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم في حال إستلام التعليمات بشأنها حتى الساعة ١٥:٣٥ مساءً. أما لطلبات التي يتم إرسالها بعد الساعة ١٥:٤٥ مساءً، فسوف يتم تنفيذها في يوم العمل التالي. وسوف تستغرق عملية تنفيذ الدفع في العادة حوالي ٢٤ ساعة عمل في عمان وسيريلانكا.

#### ١٤. تحت خيار التحويل السريع ماهي العملات التي يمكنني تحويلها؟

يمكنك تحويل (INR) إلى الهند (KLR) إلى سيريلانكا (PHP و USD) إلى الفلبين (BDT) إلى بنغلاديش (PKR) إلى باكستان.

#### ١٥. متى سيتم خصم المبلغ من حسابي في حالة قمت بإنشاء حوالة؟

سيتم خصم المبلغ مباشرة من حسابك في يوم تنفيذك للمعاملة

#### ١٦. هل يستطيع الزبون معرفة رصيد البطاقة الائتمانية والمبلغ المستخدم؟

يمكنك معرفة رصيد البطاقة الائتمانية وتفاصيل المبلغ المستخدم تحت خيار «الإستفسارات»

#### ١٧. هل يستطيع الزبون الحصول على تفاصيل آخر المعاملات المنفذة تحت خيار «حساب البطاقة الائتمانية»؟

يستطيع الزبون الحصول على تفاصيل آخر ٢٥ معاملة منفذة للبطاقة الائتمانية تحت خيار «ملخص الحساب، مستخدمً خيارات «كشف حساب صغير».

#### ١٨. هل يجب على الزبون دفع رسوم من أجل تحويل مبالغ من خلال تسهيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وماهو الحد اليومي لمثل هذه التحويلات؟

في ما يلي الرسوم والحد اليومي لتحويل المبالغ:

يرجى الملاحظة - هذه الرسوم والحدود اليومية قابلة للتغيير. يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للحصول على أحدث الرسوم والحدود اليومية.

خدمات	الحد اليومي	الرسوم للمعاملة الواحدة	المعاملات
التحويل إلى حسابات بنوك أخرى في عمان	٥٠٠٠	١,٠ ريال عماني	١٠ معاملات / يوم
التحويل إلى حسابات أخرى في بنك مسقط *	٥٠٠٠	.	٥ معاملات / يوم
التحويل ما بين حسابتي	١٠,٠٠٠	.	٥ معاملات / يوم
دفع الفواتير	٢٥٠٠	.	١٠ معاملات / يوم
الدفع للبطاقة الائتمانية	٢٥٠٠	.	٥ معاملات / يوم
تحويل الأموال دولياً	١٥٠٠	١٥ أو ٥ ريال عماني	٣ معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الهند (IMPS (ICICI – HDFC	٢٥٠٠	١,٥ ريال عماني	٥ معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الهند (NEFT)		١,٥ ريال عماني	
التحويل السريع إلى الهند (IMPS) بنوك أخرى		٢,٠ ريال عماني	
التحويل السريع إلى الفلبين	١٠٠٠	١,٥ ريال عماني	٣ معاملات / يوم
التحويل السريع إلى سريلانكا	١٠٠٠	١,٥ ريال عماني	٣ معاملات / يوم
التحويل السريع إلى بنغلاديش	١٠٠٠	١,٥ ريال عماني	٣ معاملات / يوم
التحويل السريع إلى باكستان	١٠٠٠	١,٥ ريال عماني	٣ معاملات / يوم
إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفظتي)	٣٠٠	.	٢٠ معاملة / يوم
إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفظة المستفيد)	١٠٠	.	١ معاملة / اليوم
دفع الزكاة	٢٥٠٠	.	٥ معاملات / يوم
دفع الصدقات	٥٠٠	.	٥ معاملات / يوم
وزارة الصحة (كوفيد ١٩)	٢٥٠٠	.	٥ معاملات / يوم
إضافة أموال إلى البطاقة المسبقة الدفع	٢٠٠	.	٥ معاملات / يوم
الاكتتاب في طرح العام الأولي	١٠,٠٠٠	.	٥ معاملات / يوم

\*نود الإفادة بأن الحوالات بين حسابات بنك مسقط مجانية، باستثناء خدمة أوامر الدفع الدائمة والتحويلات المجدولة حيث سيتم خصم ٠,٥٠٠ بيسة لكل تحويلة

#### ١٩. كيف يمكنني معرفة عما إذا كان الهاتف متوافقاً مع الخدمة أم لا؟

التطبيق المستخدم لإجراء المعاملات المصرفية عبر الهاتف النقال متوائم مع معظم الهواتف التي تحتوي على متصفح الإنترنت. كل ما تحتاج إليه هو توفر أحد هواتف الجيل الثالث / واي فاي / الدخول على الشبكة (أي القدرة على الاتصال بالإنترنت) .

## ٢٠. كيف يمكن معرفة عما إذا كان الهاتف الخاص به مزود بتوصيل الإنترنت أو كيف يمكنني الاشتراك في هذه الخدمة؟

يرجى الدخول إلى متصفح الإنترنت في الهاتف النقال ومحاولة فتح أي موقع ( على سبيل المثال، www.google.com). إذا فتح الموقع فإن لديك توصيل نشط بالإنترنت. إذا لم يتم فتح الموقع، فإنك في حاجة للاشتراك في الخدمة

### عمان موبايل:

يوجد خياران لدى عمان موبايل:

#### ١. مدى:

للإشتراك: إرسال رسالة نصية وأكتب < Plan > إلى الرقم ٩٠٨٩٨، مثال: للإشتراك في ايجابايت، إرسال رسالة نصية وأكتب > ايجابايت < على الرقم ٩٠٨٩٨

#### ٢. حياك:

للإشتراك في خطة إرسال رسالة نصية وأكتب < ايجابايت > إلى ١٤١\*٢٤\*٠#  
لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة الموقع <http://www.omantel.om>

### النورس:

للتأكد من بيانات رصيدك وللإشتراك، إتصل على ١٤١\* وإتبع قائمة التعليمات.  
للإشتراك في خدمة النورس للإنترنت واسع النطاق:

هذه الخدمة متوفرة تلقائياً لزبائن النورس مسبق الدفع وأجل الدفع باستخدام شرائح النورس من خلال الجهاز. للتمتع بخدمة الإنترنت فائق السرعة من النورس، إستخدم الوضعيات الحالية بالإنترنت. إذا لا توجد لديك هذه الوضعيات بالإنترنت، قم فقط بإرسال رسالة نصية فارغة إلى الرقم ١٥٠١ وإحفظ الوضعيات.

لمزيد من المعلومات وتفاصيل الوضعيات، يرجى زيارة الموقع <http://www.ooredoo.om>

### فريندي:

إحصل على شريحة رقم الهاتف ( SIM ) من محلات فريندي

١. إدخال الوضعيات التالية:

- اسم الملف: فريندي موبايل

APN: فريندي - gprs

رمز الدخول: \*٩٩#

إترك اسم المستخدم والرمز السري فارغاً

٢- إعد تعبئة هاتفك إذا كان رصيدك أقل من رسوم الإشتراك الشهري

٣- قم بتفعيل إشتراكك الشهري للإنترنت من خلال رمز USSD: \*١٥٠# أو من خلال إرسال رسالة نصية «شهر» إلى الرقم ٩١١١١

٥- سوف تستسلم تأكيد برسالة نصية . أنت الآن موصول.

لمزيد من المعلومات وتفاصيل الوضعيات، يرجى زيارة الموقع <http://www.friendimobile.com>

### رنا:

يجب عليك أن تحصل على وضعيات رنا في هاتفك لتتمكن من تصفح الإنترنت مع خدمة رنا ٣G للإنترنت السريع. قم بإدخال رقم هاتفك مع رقم النوع والموديل ومن ثم سوف تستلم تلقائياً جميع الوضعيات عن طريق رسالة نصية. إحفظ هذه الرسائل وسوف تتمكن من إستخدام الخدمات. للإشتراك إتصل على ٩٠٨٨٢

لمزيد من المعلومات وتفاصيل الوضعيات، يرجى زيارة الموقع <http://www.rennamobile.com>

## ٢١. هل يمكن لصديقي الدخول إلى حسابه في بنك مسقط باستخدام التطبيق المركب على الهاتف النقال الخاص بي؟

هذا التطبيق يتمتع بسمات أمنية عالية وهو ذو طابع شخصي وسيفتح فقط باستخدام المتطلبات التي تم تحديدها بالنسبة لأرقام الهواتف التي حددتها وقت التسجيل.

## ٢٢. أي هاتف نقال ورقم يمكنني من خلالها الدخول إلى الخدمة المصرفية للهاتف النقال؟

يمكنك الحصول على هذا التطبيق على أرقام الهواتف النقالة والهواتف النقالة المسجلة فقط.

ينبغي عليك وقت عملية التسجيل تحديد رقم الهاتف النقال. رقم الهاتف النقال هو الرقم المكتوب للهاتف النقال و المسجل في سجلات البنك.

ملاحظة - التسجيل مسموح فقط «لرقم النقال المسجل لدى البنك». إذا احتجت إلى تحديث رقم المحمول المسجل لدى البنك، يرجى الاتصال بمركز الاتصالات على ٢٤٧٩٥٥٥٥ أو تقديم طلب كتابي للبنك بهذا الشأن.

## ٢٣. ماذا أفعل إذا نسيت الرقم السري للدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

إذا نسيت الرقم السري للخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال يمكنك الدخول على خيار «نسيان اسم المستخدم / الرقم السري» الموجود بالصفحة الرئيسية واتباع الخطوات التالية:

- اضغط على خيار - نسيان الرقم السري للخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال.
- سيطلب منك النظام إدخال بياناتك الخاصة مثل هوية المستخدم ورقم بطاقة الصراف الآلي / بطاقة الخصم المباشر.
- بعد التأكد من صحة البيانات الخاصة بك ستلقى كود التنشيط على رقم الهاتف النقال المسجل (الرئيسي) .
- عندئذ يمكنك عمل رقم سري جديد

## ٢٤. ماذا أفعل إذا نسيت هوية المستخدم الخاصة بي؟

إذا نسيت هوية المستخدم قم بالدخول على خيار «نسيان اسم المستخدم / الرقم السري» الموجود بالصفحة الرئيسية واتباع الخطوات التالية:

- اضغط على خيار - « نسيان اسم المستخدم ».
- قم بإدخال رقم الهاتف النقال الرئيسي ورقم بطاقة الصراف الآلي / بطاقة الخصم المباشر
- بعد التأكد من صحة البيانات الخاصة بك ستلقى كلمة مرور تستخدم لمرة واحدة على رقم الهاتف النقال المسجل (الرئيسي) .
- عندئذ سيتم إرسال رسالة قصيرة تحتوي على هوية المستخدم إلى رقم الهاتف النقال المسجل

## ٢٥. كيف يمكنني فتح الخدمة؟

إذا غلقت الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال يمكنك الدخول على خيار «نسيان اسم المستخدم / الرقم السري» الموجود بالصفحة الرئيسية واتباع الخطوات التالية:

- اضغط على خيار - نسيان الرقم السري للخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال.
- سيطلب منك النظام إدخال بياناتك الخاصة مثل هوية المستخدم ورقم بطاقة الصراف الآلي / بطاقة الخصم المباشر.
- بعد التأكد من صحة البيانات الخاصة بك ستلقى كود التنشيط على رقم الهاتف النقال المسجل (الرئيسي) .
- عندئذ يمكنك عمل رقم سري جديد

أو

يمكنك الإتصال بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال على ٢٤٧٩٠٠٠٠٠ لفتحها مجدداً

## ٢٦. ماذا سيحصل في حال تغيير هاتفي النقال أو فقدانه؟

الرجاء الإتصال بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال على ٢٤٧٩٠٠٠٠٠ وسوف نقوم بإعادة تفعيل إشتراكك وسوف يمكنك بعد ذلك تفعيل نفس الخدمة باتباع الخطوات التالية:

خطوات التفعيل:

- ١- انقر على / اختر - « تفعيل دخول المستخدم »
- ٢- قم بإدخال رقم هاتفك الأساسي ورقم بطاقة جهاز الصراف الآلي / بطاقة الخصم المباشر والرمز السري لهما
- ٣- وبعد التحقق من صحة المعلومات، سوف تستلم رمز تفعيل ( رقم سري لمرة واحدة) على رقم هاتفك المسجل (أساسي)
- ٤- سوف تستلم بعد ذلك رسالة التفعيل على الشاشة

## ٢٧. ماذا يحدث إذا قمت بتغيير شريحة هاتفي (SIM Card) بشكل دائم؟

في حال تغييرك لشريحة رقم هاتفك ( Card SIM ) بشكل دائم (شريحة هاتف جديدة من موفر الخدمة)، نوصيك بما يلي:

إبلاغنا عن ذلك عن طريق الإتصال على ٢٤٧٩٠٠٠٠٠ لتعطيل رقم هاتفك القديم . ويمكنك فيما بعد إعادة التسجيل باستخدام رقم هاتفك الجديد باتباع خطوات التفعيل والتسجيل.

## ٢٨. في حال تلف شريحة الهاتف الحالية، ماذا يحدث إذا تغيرت شريحة الهاتف ولكن مع بقاء الهاتف نفسه؟

تغيير شريحة هاتفك مع وجود الهاتف نفسه لن يعطل دخولك لخدمات التطبيق

## ٢٩. هل يمكنني الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لبنك مسقط من خارج عمان؟

يمكنك استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من أي مكان يكون مدعوماً من قبل الشركة الموفرة لخدمات الهاتف النقال.

### ٣٠. ما مدى أمان هذا التطبيق؟

الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال التي يقدمها بنك مسقط تتمتع بسمات ذات أمان عالٍ. لا يقوم التطبيق بتسجيل أية معلومات حساسة أو معلومات تتعلق بالمعاملات على الهاتف وهو ما يجعل الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال التي يقدمها بنك مسقط تجربة آمنة للغاية فضلاً عن تمتع تلك الخدمة بمزايا أمان أخرى موجودة داخل التطبيق ذاته. الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال التي يقدمها بنك مسقط تتم عن طريق تطبيق موثوق به، كما أن عملية تبادل المعلومات تتم بشكل مشفر وعلى أساس أفضل المعايير المستخدمة في هذه الصناعة وعامل التوثيق الثنائي.

### ٣١. ما هي تكلفة هذه الخدمة؟

الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال التي تقدمها بنك مسقط مجانية، إذ أن التكلفة الوحيدة التي سيكون عليك سدادها هي تكلفة استخدام الشبكة وذلك وفق ما تحدده الشركة الموفرة لخدمات الهواتف النقالة.

### ٣٢. ماذا لو كانت لديّ إستفسارات إضافية حول تطبيق بنك مسقط؟

إذا كانت لديك أي إستفسارات عن تطبيق بنك مسقط للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، يرجى التواصل معنا عبر مركز الإتصالات على الرقم ٢٤٧٩٠٠٠٠ أو قم بزيارة موقعنا [www.bankmuscat.com](http://www.bankmuscat.com)

### ٣٣. هل يمكنني الاطلاع على نقاط بطاقة الائتمان الخاصة بي من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

نعم، يمكن لجميع عملاء بنك مسقط ممن يمتلكون بطاقة ائتمان مسجلة على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال استعراض النقاط التي تم جمعها في بطاقتهم. ينبغي الذهاب إلى صفحة «تفاصيل بطاقة الائتمان» في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والضغط على زر «النقاط»

### ٣٤. ما هو إطفاء القرض؟

من قائمة الحسابات، يمكن استعراض تفاصيل إطفاء حسابات قروض الأفراد من خلال النقر على الرابط الموجود على شاشة الملخص. على شاشة إطفاء القروض، يوجد خيار باستعراض تفاصيل الإطفاء. إطفاء القروض

- رقم حساب القرض
- التفاصيل حسب القائمة
- تاريخ الاستحقاق
- مبلغ القسط.
- المبلغ الرئيسي
- مبلغ الفائدة
- الرسوم
- مبلغ المسؤولية الختامية

### ٣٥. هل يمكنني الاطلاع على تفاصيل حساب القرض، مثل كشوفات الحساب، تاريخ الاستحقاق، وما إلى ذلك؟

يمكن للعملاء الآن الاطلاع على تفاصيل ملخص القرض وكذلك على إطفاء القرض على النحو الوارد أعلاه.

### ٣٦. ماهي الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال التي يمكنني التخطيط لها مقدماً؟

نعم، تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط مصمم لتحديد موعد ومبلغ إعادة شحن الهاتف النقال. سيحصل العملاء على خيارات:

١. التحويل السريع للهند
٢. بنك آخر في عمان
٣. تحويل بين حسابات بنك مسقط
٤. تحويل بين الحسابات الشخصية
٥. تحويل الاموال دولياً
٦. دفع الفواتير-

جوال مسبق الدفع	عمانتل مسبق
	أوريدور مسبق
الهاتف	عمانتل الخط الثابت
جوال أجل الدفع	عمانتل أجل
	أوريدور أجل
الانترنت	عمانتل انترنت
المياة	الشركة الوطنية العمانية للهندسة والإستثمار (مياة)
	تطوير صحار (مياة)
	شركة عمان للأستثمارات والتمويل (مياة)
الكهرباء	الشركة الوطنية العمانية للهندسة والإستثمار (كهرباء)
	تطوير صحار (كهرباء)
	شركة عمان للأستثمارات والتمويل (كهرباء)

سيحصل العملاء كذلك على خيارات:

- تحويل مجدول: - تحديد موعد ومبلغ التحويل. حاليا هذه الميزة مطبقة للهند فقط.
- تحويلات متكررة: - تكرار نفس عملية التحويل المجدولة على مدد يفصل بينها فترات زمنية / أيام قليلة. حاليا هذه الميزة مطبقة للهند فقط.
- إيقاف الدفع: إلغاء / إيقاف تحويل الأموال المتكرر / المجدول الذي يكون نشطا وجعله على وضع إيقاف الدفع. حاليا هذه الميزة مطبقة للهند فقط.

### ٣٧. هل يمكنني تغيير تفاصيل معلومات العميل داخل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

نعم، باعتبارك مستخدم نشط في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط سيكون لك دائما خيار تقديم طلب خدمة تغيير رقم الهاتف النقال، معرف البريد الإلكتروني، العنوان البريدي، ... إلخ. خيار «طلبات الخدمة» داخل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال يحتوي على كل حقول تقديم طلبات التغيير. سيقوم البنك بعملية تحقق من خلال ملفك الشخصي ويقوم بتحديث نفسه.

### ٣٨. هل يمكنني استخدام بطاقة السحب الآلي خارج سلطنة عمان؟

نعم. العملاء لديهم خيار تفعيل بطاقة السحب الآلي لاستخدامها خارج سلطنة عمان. باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تحت خيار «طلب خدمة» يمكن للعميل تقديم طلب تمكين بطاقته / بطاقتها لاستخدامها خارج سلطنة عمان. سيقوم البنك بعملية تحقق من صحة طلبك ويعطيك تفاصيل إذن استخدام البطاقة على النحو التالي:

- البطاقة المحددة
- الدولة المحددة
- مدى التاريخ المحدد
- بداية من تاريخ
- إلى تاريخ

### ٣٩. هل يمكن أن أحصل على كشف الحساب الخاص بي عبر البريد الإلكتروني

يقدم بنك مسقط خدمة جديدة وهي إرسال طلب للحصول على كشف حساب عن طريق البريد الإلكتروني. يمكن باستخدام هذه الخدمات أن يحصل العملاء على كشف الحساب الخاص بهم من خلال البريد الإلكتروني.



٤٠. هل يمكننا الدفع لصناديق بنك مسقط أو صناديق أوريكس باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟  
الآن، يمكن لعميل بنك مسقط أن يدفع لصناديق بنك مسقط أو صناديق أوريكس باستخدام خدمة إدارة الأصول من القائمة الرئيسية.

٤١. ما هي أيقونة صندوق الهدايا ؟

هي صفحة خاصة بالعروض بتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تظهر للزبون الذي يقوم بتسجيل الدخول. حيث تعرض الصفحة جميع منتجات البنك التي يتم تقديمها للزبون

٤٢. لإم يرمز الرقم المبين في أيقونة صندوق الهدايا/ صفحة العروض؟

يرمز الرقم المبين في أيقونة صندوق الهدايا إلى عدد العروض المتوفرة للزبون في الصفحة.

٤٣. ما هي الإجراءات التي تلي قبول الزبون لأحد العروض المتوفرة في الصفحة ؟

- يتولى ممثل البنك الاتصال بالزبون في أسرع وقت ممكن للمضي قدما في المعاملة
- يختفي العرض المقبول من صفحة العروض.

٤٤. ما هي الإجراءات التي تلي رفض الزبون لأحد العروض المتوفرة في الصفحة ؟

- يتم تسجيل إجابة الزبون
- يختفي العرض من الصفحة.

٤٥. ماهي العروض المنبثقة؟

- العرض المنبثق هو ما يتم عرضه على شاشة تطبيق البنك بمجرد تسجيل الزبون الدخول إلى التطبيق ويتطلب وجوبا إجابة الزبون
- تظهر الشاشة الرئيسية لتطبيق البنك بمجرد إجابة الزبون على العرض.

٤٦. ما هي الإجراءات التي تلي قبول الزبون لأحد العروض المنبثقة؟

- يتولى ممثل البنك الاتصال بالزبون في أسرع وقت ممكن للمضي قدما في المعاملة
- تظهر الشاشة الرئيسية لتطبيق البنك بمجرد إجابة الزبون على العرض.

٤٧. ما هي الإجراءات التي تلي رفض الزبون لأحد العروض المنبثقة؟

- يتم تسجيل إجابة الزبون
- تظهر الشاشة الرئيسية لتطبيق البنك بمجرد رفض الزبون للعرض

٤٨. ماذا سيحدث لعروضي إذا تعطل التطبيق / بعد إنهاء التطبيق

- تبقى عروض الزبائن في صفحة العروض في حال عدم قبول / رفض هذه العروض قبل الخروج من التطبيق
- يمكن للزبون مشاهدة العرض في حال قام بتسجيل الدخول مجددا

٤٩. هل يعتبر حصولي على العرض بمجرد قبوله أمرا مؤكدا؟

- يتم تخصيص عروض الزبائن على أساس معايير معينة، وسيتم إعادة تقييم هذه المنتجات عند منح المنتج. و يحصل الزبون على المنتج المعروض في حال استيفاء معايير الأهلية.
- قد يتغير الحد / المبلغ المعروض في وقت الصرف النهائي بناء على سياسة البنك

٥٠. هل سأحصل على عرض مرة أخرى في حالة رفضي العرض الحالي؟

- يتم تخصيص عروض الزبائن على أساس معايير معينة و يقوم البنك بإعادة تقييمها بشكل دوري. يختفي العرض من صفحة العروض على الفور بمجرد رفضه.
- قد تحصل على عرض مماثل في المستقبل في حال كنت مؤهلا بناء على سياسات البنك

٥١. رفضت عرضا عن طريق الخطأ وأرغب في التقدم بطلب للحصول على المنتج

- يرجى استخدام قائمة طلب المنتجات من الخدمة المصرفية عبر الهاتف وتقديم طلب الحصول على المنتج عن طريق تقديم بياناتك.
- يمكنك كذلك الاتصال بمركز الاتصالات الخاص ببنك مسقط على +٩٦٨-٩٧٩٠٠٠٠٠٢ و طلب المنتج

٥٢. قبلت عرضا عن طريق الخطأ والآن أريد أن أتقدم بطلب للحصول على منتج آخر

- يمكنك أن تطلع ممثل البنك بأنك لم تعد مهتما بالمنتج الذي تقدمت بطلب للحصول عليه ولكن ترغب في الحصول على خدمة مصرفية أخرى
- سوف يسجل ممثل البنك اهتمامك ويقوم بالاتصال بك قريبا