

الأسئلة الأكثر شيوعاً:

ما هو تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط ولماذا يجب علي استخدامه؟
تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) الخاص ببنك مسقط هو عبارة عن تطبيق يمكنك استخدامه بدلاً من جهاز رمز الأمان الفعلي (Hard Token). باستخدام تطبيق جهاز رمز الأمان ، فلن تواجه متاعب حمل جهاز رمز الأمان الخاص بك (Hard Token) لأنه سيحل محل جميع عمليات المصادقة التي تحتاج إليها للحصول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال اتباع خطوات بسيطة وأمنة باستخدام هاتفك النقال فقط.

هل تطبيق جهاز رمز الأمان آمن؟

- نعم، تم تصميم تطبيق جهاز رمز الأمان وفقاً لمعايير الأمان العالمية كجزء من إجراءاتنا المفصلة للمصادقة وذلك لضمان لكم الأمان وراحة البال.
- يتم تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان على جهاز واحد فقط، وهو هاتفك النقال الذكي ، وهو محمي بواسطة كلمة السر الخاصة بالهاتف وكلمة السر الخاصة بتطبيق جهاز رمز الأمان. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدامه فقط على جهاز نقال واحد وهو الجهاز الذي تسجل فيه تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك.

كم سيكلفني؟

- تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط مجاني.
- التكلفة الوحيدة التي تنطبق عليك هي رسوم استخدام شبكة الأنترنت التي تفرضها شركة الاتصالات.

كيف يمكنني تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) الخاص ببنك مسقط؟

- تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط سهل للغاية
- يمكن لمستخدمي الأيفون تحميل التطبيق مجاناً من متجر آبل (Apple iTunes).
- بالنسبة لمستخدمي أجهزة الأندرويد وهواوي، فإن التطبيق متوفر في متجر التطبيقات الخاص بكل منهما.

كيف أبدأ باستخدام تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- ينبغي عليك إكمال جميع الخطوات الأربعة التالية قبل البدء في استخدام تطبيق جهاز رمز الأمان.
- البدء في تفعيل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك مسقط ، في حال لم تكن مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك مسقط ، يرجى زيارة <https://www.bankmuscatonline.com/> والتسجيل أولاً.
- قم بتنزيل تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط من متجر التطبيقات الذي تستخدمه سواء من متجر آبل أو الأندرويد أو متجر أجهزة هواوي على جهازك النقال.
- استكمال خطوات التسجيل على تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط.
- استكمال عملية التنشيط تطبيق جهاز رمز الأمان (Soft token) المقدم من بنك مسقط.

أنا أستخدم جهاز رمز الأمان (Hard Token) لمعاملاتي المصرفية عبر الإنترنت ؛ هل يمكنني استبداله بتطبيق جهاز رمز الأمان (Soft Token) المقدم من بنك مسقط ؟

- نعم ، يمكنك بسهولة استبدال جهاز رمز الأمان (Hard Token) بتطبيق جهاز رمز الأمان من بنك مسقط.
- ما عليك سوى تنزيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط من متجر التطبيقات الخاص بجهازك ومن ثم استكمال عملية التسجيل والتفعيل باتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

أنا لا أملك جهاز رمز الأمان (Hard Token) ، لكنني مستخدم منتظم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت غالباً من أجل التحقق من رصيد حسابي / بطاقة الائتمان ، والحصول على كشوفات الحساب وما إلى ذلك ، فهل يمكنني استخدام تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط؟

- يمكنك الاستمرار في استخدام هذه الخدمات بدون الحاجة إلى الحصول على تطبيق جهاز رمز الأمان.
- في حالة رغبتك في إجراء المعاملات ، يمكنك ببساطة تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط من أي من متاجر التطبيقات الخاصة بجهازك سواء لأجهزة الأيفون أو أندرويد أو هواوي ، واستكمال عملية التسجيل والتفعيل باتباع الإرشادات التي تظهر على الشاشة.

كيف أقوم بتحميل تطبيق جهاز رمز الأمان والتسجيل عليه؟

- 1- قم بتحميل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط من أيًا من متاجر التطبيقات سواء لأجهزة الأيفون أو الأندرويد أو هواوي.
- 2- قم بتشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط واضغط على خيار سجل الآن.
- 3- أدخل رقم هاتفك النقال المسجل لدى البنك ورقم بطاقة الخصم المباشر والرقم السري.
- 4- لمستخدمي جهاز الأيفون:
قم بالضغط على **إرسال في شاشة تفويض شريحة الهاتف النقال**.
 - سيتم تحويلك الى الرسائل النصية القصيرة الخاص بك ، ما عليك سوى الضغط على زر إرسال.
 - سيطلب منك الرقم السري لمرة واحدة (OTP) في تطبيق رمز الأمان.
 - اضغط على OTP واضغط على زر التأكيد.
- 4ب) لمستخدمي جهاز الأندرويد
 - سيتم تلقائيًا إدخال الرقم السري لمرة واحدة عن طريق النظام.
 - اضغط على زر التأكيد.
- 5- أدخل كلمة السر ثم قم بتأكيدتها ومن ثم انقر على "إدخال".
- 6- سيتم تسجيلك بنجاح في تطبيق جهاز رمز الأمان.
- 7- اذهب إلى الخطوة التالية لتنفيذ تطبيق جهاز رمز الأمان.

لدي رقم هاتف محمول خارجي مسجل في سجلات البنك ، فهل أنا مؤهل لاستخدام تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- بالنسبة للزبائن الذين يستخدمون أجهزة أيفون ، لن يُسمح بتسجيل تطبيق جهاز رمز الأمان لرقم هاتفك النقال في الخارج (رقم الهاتف النقال المسجل في سجلات البنك).
- ومع ذلك ، بالنسبة للزبائن الذين يستخدمون أجهزة الأندرويد ، سيتم السماح بتسجيل تطبيق جهاز رمز الأمان حتى مع رقم هاتفك النقال في الخارج.

كيف أقوم بتسجيل / بتفعيل تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- بعد التسجيل بنجاح في تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط، يرجى اتباع الخطوات التالية لتفعيل التطبيق.
- 1- قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بك واذهب إلى خدمة الزبائن < الخدمات المتعلقة بأجهزة رمز الأمان / تطبيق جهاز رمز الأمان الرقمي > تفعيل تطبيق جهاز رمز الأمان < اضغط على "أذهب".
 - 2- انقر على زر "إنشاء رمز الاستجابة السريعة الملون" ، سيتم عرض رمز الاستجابة السريعة الملون.
 - 3- الآن قم بتشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط على جهازك النقال واضغط على مسح رمز الاستجابة السريعة الملون.
 - 4- ستفتح كاميرا جهازك النقال، امسح رمز الاستجابة السريعة الملون المعروض على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
 - 5- سترى رسالة "تم بنجاح" على التطبيق، وستتلقى أيضًا إشعارًا عبر الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني بمجرد اكتمال عملية التنشيط.
 - 6- الان تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك جاهز للاستخدام.

لدي رقم هاتف محمول لدولة أخرى مسجل في السجلات المصرفية، فهل أنا مؤهل للحصول على تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- إذا كان لديك بطاقة (SIM) للهاتف النقال لدولة أخرى (رقم الهاتف النقال المسجل في سجلات البنك) مثبت على جهاز الأيفون الخاص بك ، فلن يُسمح لك بالتسجيل على تطبيق جهاز رمز الأمان.
- ومع ذلك ، بالنسبة لمستخدمي الأندرويد، سيتم السماح بتسجيل تطبيق جهاز رمز الأمان حتى باستخدام رقم هاتفك النقال الخاص بدولة أخرى (رقم الهاتف النقال المسجل في سجلات البنك) بسلاسة.

كيف يمكنني المصادقة على المعاملات المصرفية عبر الإنترنت من خلال تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بي؟

يمكنك المصادقة على معاملاتك المصرفية عبر الإنترنت من خلال اتباع الخطوات التالية:

- 1) اضغط على إشعار الدفع المرسل إلى هاتفك النقال.
- 2) أدخل كلمة السر لتسجيل الدخول.
- 3) راجع تفاصيل المعاملة واضغط على زر "موافقة" لإكمال المصادقة الخاصة بك

- في حال قمت بإغلاق إشعار الدفع
- (1) قم بتشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط
 - (2) أدخل كلمة السر لتسجيل الدخول
 - (3) اضغط على أيقونة "الموافقة على المعاملة".
 - (4) اضغط على زر "موافقة" لإكمال المصادقة الخاصة بك.

لم أتلق إشعار الدفع على الشاشة للمصادقة على معاملتي؟

- يرجى التأكد من أنك قمت بتمكين إشعار الدفع الفوري والسماح بالتصاريح اللازمة لاستخدام تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط لإرسال هذه الإشعارات إليك.
- بالنسبة لمستخدمي أجهزة الأيفون، لتمكين الإشعارات الفورية، اذهب إلى إعدادات هاتفك < الإشعارات > اختر تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط < قم بتشغيل "السماح بالإشعارات".
- بالنسبة لمستخدمي الأندرويد، لتمكين الإشعارات الفورية، اذهب إلى إعداد هاتفك < الإشعارات > اختر تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط < تشغيل الإشعارات.

ملاحظة: ربما لا يتم تلقي الإشعارات الفورية إذا كنت في منطقة لا يوجد بها شبكة أو تغطيتها ضعيفة.

ماذا أفعل إذا استمر عدم تلقي إشعارات الدفع على الرغم من تفعيل السماح بالإشعارات في إعدادات جهازي؟

- في حالة عدم استلامك للإشعارات الفورية على جهازك النقال لأكثر من 90 ثانية، ستنشئ شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت رمز الاستجابة السريعة الملون.
- ستحتاج بعد ذلك إلى تشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط (تسجيل الدخول مطلوب) < انقر على أيقونة "رمز الاستجابة السريعة" لفتح كاميرا الهاتف النقال.
- امسح رمز الاستجابة السريعة الملون المعروض على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- بمجرد اكتمال المسح، سيعرض تطبيق جهاز رمز الأمان، رقم سري لمرة واحدة مكون من 8 أرقام.
- أدخل الرقم السري لمرة واحدة الظاهر على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واضغط على زر إرسال لإتمام المعاملة.

هل يمكنني تشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بي على هواتف نقالة مختلفة؟

- لا، لأسباب أمنية، يسمح بالتسجيل فقط باستخدام رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك.
- في حال احتجت إلى تحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك، قم بزيارة الفرع أو التحديث من خلال جهاز الصراف الآلي أو التحديث من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (باستخدام جهاز رمز الأمان).

كيف يمكنني تنشيط / إلغاء تنشيط طرق الدخول (باللمس أو ببصمة الوجه) لتسجيل الدخول في تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- تسجيل الدخول إلى تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط.
- اضغط على الإعدادات.
- اضغط على إدارة خيار معرف اللمس.
- تحديد / إلغاء استخدام خيار تبديل معرف اللمس.

ما فائدة إنشاء خيار الرقم السري لمرة واحدة (OTP) الظاهر في تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- عند النقر على خيار إنشاء الرقم السري لمرة واحدة (OTP)، سيقوم التطبيق بإنشاء رقم سري لمرة واحدة (OTP) مكون من 8 أرقام.
- سيتم استخدام الرقم السري لمرة واحدة (OTP) المكون من 8 أرقام لمصادقة المعاملات غير المالية فقط.
- ستتم مطالبتك بتعليمات واضحة في جميع شاشات المعاملات غير المالية ذات الصلة إذا كان سيتعين استخدام خيار "إنشاء الرقم السري لمرة واحدة (OTP)".

لقد نسيت كلمة السر الخاص بي، فماذا أفعل؟

- قم بفتح تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط.
- اضغط على خيار نسيت كلمة السر
- أدخل رقم هاتفك النقال المسجل ورقم بطاقة الخصم المباشر وكلمة السر.

- أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP) المستلمة على رقم هاتفك النقال المسجل وانقر على "التالي".
- أدخل كلمة سر جديدة، وقم بتأكيدتها ثم انقر على "إرسال".
- يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق جهاز رمز الأمان باستخدام كلمة السر الجديدة.

لقد أدخلت كلمة السر بشكل غير صحيح 5 مرات وتم قفل تطبيقي ، فماذا أفعل الآن لإلغاء قفل تطبيق جهاز رمز الأمان ؟

- افتح تطبيق جهاز رمز الأمان.
- اضغط على خيار نسيت كلمة السر
- أدخل رقم هاتفك النقال المسجل ورقم بطاقة الخصم المباشر وكلمة السر.
- أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP) المستلمة على رقم هاتفك النقال المسجل ثم انقر على "التالي".
- أدخل كلمة سر جديدة، وقم بتأكيدتها ثم انقر على "إرسال".
- سيتم إلغاء قفل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك بنجاح، يمكنك تسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام كلمة السر الجديدة.

أنا مستخدم حالي لتطبيق جهاز رمز الأمان، لكنني أرغب في تغيير هاتفي، كيف يمكنني تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان على جهازي الجديد؟

- يرجى تنزيل تطبيق جهاز رمز الأمان على جهازك الجديد.
- أكمل عملية التسجيل والتفعيل.
- سيتم إلغاء التسجيل على تطبيق جهاز رمز الأمان الموجود على هاتفك النقال السابق تلقائيًا.
- سيكون تطبيق جهاز رمز الأمان على جهازك الجديد جاهزًا للاستخدام.

أنا مستخدم حالي لتطبيق جهاز رمز الأمان، لكنني فقدت هاتفي جهازي النقال ، فماذا أفعل الآن؟

- لأسباب أمنية، يوصى بإلغاء تسجيل تطبيق جهاز رمز الأمان من هاتفك النقال الذي تم فقده.
- للقيام بذلك ، قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واستخدم الخيار "خدمة الزبائن-> الخدمات ذات الصلة بتطبيق جهاز رمز الأمان / جهاز رمز الأمان-> إلغاء تسجيل تطبيق جهاز رمز الأمان " لإلغاء تسجيل هاتفك النقال.
- يمكنك أيضًا الاتصال بمركز الاتصال الخاص بالبنك على هاتف : 24795555 وتقديم طلب إلغاء التسجيل.
- في حالة رغبتك في استخدام تطبيق جهاز رمز الأمان مرة أخرى ، يرجى تنزيل تطبيق جهاز رمز الأمان على جهازك الجديد وإكمال عملية التسجيل والتفعيل.
- سيكون تطبيق جهاز رمز الأمان على جهازك الجديد جاهزًا للاستخدام.

لقد أغلقت إشعار الدفع بالخطأ فكيف يمكنني الموافقة على المعاملة؟

- في حالة إغلاقك لإشعار الدفع، يرجى تشغيل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك مباشرةً، وتسجيل الدخول إلى التطبيق والموافقة على المعاملة.

لقد قمت بإلغاء تثبيت تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بي بالخطأ ، كيف يمكنني تحميل التطبيق مرة أخرى؟

- ما عليك سوى تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط مرة أخرى من متجر التطبيقات الخاص بك سواء للأيفون أو الأندرويد أو لأجهزة هواوي ، واستكمال عملية التسجيل والتفعيل باتباع الإرشادات التي تظهر على الشاشة.
- سيكون تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك جاهزًا للاستخدام.

لقد قمت بإدخال رمز تطبيق جهاز رمز الأمان بشكل غير صحيح عدة مرات وتم قفل التطبيق الخاص بي، فكيف يمكنني تنشيطه مرة أخرى؟

- افتح التطبيق واذهب إلى "خدمة الزبائن -> الخدمات ذات الصلة بتطبيق جهاز رمز الأمان أو جهاز رمز الأمان "Hard Token" -> تمكين تطبيق جهاز رمز الأمان -> اضغط على " اذهب".
- تقديم الطلب.
- بعد الانتهاء بنجاح ، سيكون تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بك جاهزًا للاستخدام.

كيف يمكنني تغيير كلمة السر الخاص بي؟

- تسجيل الدخول إلى تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط.
- اضغط على الإعدادات.
- اضغط على خيار تغيير كلمة السر.
- أدخل كلمة السر الحالية ثم كلمة السر الجديدة ، ثم قم بتأكيدهما.
- انقر على "إرسال".
- الآن يمكنك استخدام كلمة السر الجديدة في جميع عمليات تسجيل الدخول اللاحقة.

ماذا يحدث إذا قمت بتغيير بطاقة الهاتف (SIM) الخاصة بي بشكل دائم؟

- لن يكون هناك أي تأثير عند تغيير بطاقة الهاتف (SIM) الخاصة بك طالما ظل رقم الهاتف النقال كما هو.
- ومع ذلك ، إذا قمت بتغيير رقم هاتفك النقال ، يمكنك تحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (باستخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token") أو عن طريق زيارة الفرع.

هل يمكنني الاستمرار في استخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token"؟

- نعم ، يمكنك استخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token" في جميع معاملاتك بسلاسة.

هل يمكنني استخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token" وتطبيق جهاز رمز الأمان في نفس الوقت؟

- لا ، لأسباب أمنية ، لن يُسمح لك إلا باستخدام طريقة واحدة للمصادقة على المعاملات.
- لا يمكنك استخدام كلا من جهاز رمز الأمان "Hard Token" وتطبيق جهاز رمز الأمان في نفس الوقت للمصادقة على المعاملات الخاصة بك.

كيف يمكنني العودة إلى استخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token"؟

- افتح التطبيق واذهب إلى "خدمة الزبائن" > الخدمات ذات الصلة بتطبيق جهاز رمز الأمان أو جهاز رمز الأمان "Hard Token" > التبديل إلى جهاز رمز الأمان "Hard Token" > اضغط على "اذهب".
- إرسال الطلب باستخدام الرقم السري لمرة واحدة (OTP) المرسلة إلى رقم هاتفك النقال المسجل بالبنك.
- بعد الانتهاء بنجاح، ستصبح قادرًا على مصادقة معاملاتك باستخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token" المستخدم مسبقًا.

ملاحظة: إذا لم تكن قد استخدمت جهاز رمز الأمان من قبل، فلن تعمل هذه الوظيفة. أنت بحاجة إلى زيارة أحد فروعنا للحصول على جهاز رمز الأمان "Hard Token"

كيف يمكنني التبديل مرة أخرى إلى تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- اذهب خيار خدمة الزبائن > خدمات جهاز رمز الأمان/ تطبيق جهاز رمز الأمان > التبديل إلى تطبيق جهاز رمز الأمان > اضغط على "اذهب".
- تقديم الطلب.
- بعد الانتهاء بنجاح، ستتمكن من مصادقة معاملاتك باستخدام تطبيق جهاز رمز الأمان المستخدم مسبقًا.

ملاحظة: إذا لم تكن قد استخدمت تطبيق جهاز رمز الأمان من قبل ، فلن تعمل هذه الخاصية. ستحتاج ببساطة إلى تحميل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص ببنك مسقط من أيًا من متاجر التطبيقات سواء للأيفون أو الاندرويد أو لأجهزة هواوي واستكمال عملية التسجيل والتفعيل باتباع الإرشادات التي تظهر على الشاشة.

لدي حساب مشترك ، هل أنا مؤهل للحصول على تطبيق جهاز رمز الأمان؟

- لا يُسمح حاليًا بإمكانية الاستفادة من تطبيق جهاز رمز الأمان لأصحاب الحسابات المشتركة.
- ومع ذلك يمكنك الاستمرار في استخدام جهاز رمز الأمان "Hard Token" للمصادقة على معاملاتك.