

إرشادات للزبائن المسافرين (العُمانيين والوافدين)

قبل السفر:

- تأكد من سريان صلاحية بطاقتك لتغطية فترة السفر كاملة.
- تأكد من وجود رصيد ائتماني كافي لديك، وتأكد من الرصيد المتوفر في حسابك.
- سجل أرقام البطاقات، وتواريخ انتهائها، وأرقام التواصل مع البنك، واحتفظ بها في مكان آمن ومنفصل عن مكان احتفاظك بالبطاقات. لا تكتب الأرقام السريّة لبطاقتك في أي مكان.
- تأكد من توقيع جميع بطاقتك في الشريط الأبيض المخصص للتوقيع خلف البطاقة.
- تأكد من سريان تواريخ بطاقتك المدنية وجواز سفرك.
- تأكد أن حسابك مفعّل وليس في حالة جمود "غير نشط".
- تأكد أن رقم هاتفك المسجل لدى البنك مفعّل لاستلام إشعارات بالرسائل النصّية القصيرة خارج البلاد عن المعاملات التي يتم إجراؤها باستخدام بطاقتك وحسابك المصرفي.
- نزل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لمتابعة استخدامك للبطاقة ورصيدك ومصروفاتك خلال السفر، علماً بأن التطبيق يعمل فقط مع رقم الهاتف النقال المسجّل لدى البنك.
- تأكد أن هاتفك النقال مفعّل ومحدّث بأحدث إصدارات نظام التشغيل (IOS أو أندرويد) وبه نظام حديث لمكافحة هجمات التجسس والفيروسات.
- تأكد من إمكانية دخولك إلى منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتفعيل جهاز الرقم السري. احتفظ ببيانات اسم المستخدم والرقم السري لمنصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في مكان آمن، ولا تشاركها مع أي أحد.
- تأكد من تسجيل بريدك الإلكتروني لدى البنك كي تستلم كشوفات الحسابات بشكل شهري وغيرها من الإشعارات التي يرسلها البنك. يمكنك كذلك عرض/تنزيل كشوفات الحسابات من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- تأكد من تسوية جميع التزاماتك المالية (مثل القروض، مستحقات بطاقات الائتمان، الأسهم، والودائع الثابتة وغيرها) قبل السفر، لا سيّما إذا كان سفرك دون نيّة العودة إلى السلطنة.
- تأكد من تحديث أي بيانات أو سجلات شخصية من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- لا تشارك الرقم السري لمرة واحدة (OTP) مع أي شخص.
- لن يطلب منك بنك مسقط في أي حال من الأحوال أن تشارك بياناتك الشخصية عبر البريد الإلكتروني أو عبر الاتصال الهاتفي، لذلك لا تنقر على أي روابط أو رسائل بريد إلكترونية تصلك من مصادر غير موثوقة.
- لا يرسل بنك مسقط إلى زبائنه أي طلبات لمشاركة اسم المستخدم أو كلمة المرور. إذا وصلك بريد إلكتروني من عنوان يبدو وكأنه من بنك مسقط، يطلب منك التحقق من حسابك أو يطلب منك مشاركة بيانات بطاقة الخصم المباشر/البطاقة الائتمانية أو اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصة بالمعاملات المصرفية عبر الإنترنت، نوصيك بعدم النقر على أي رابط من هذا البريد وعدم التفاعل معه أبداً.

خلال السفر:

- لا تترك بطاقتك بعيدة عنك، سواء كنت في مهمة عمل أو أثناء إقامتك في الفندق، واستفد من الخزنة الآمنة التي يوفرها الفندق للأغراض الثمينة.
- لا تترك جميع بطاقتك في مكان واحد أو في محفظة واحدة، ولا تعرضها لأشعة الشمس المباشرة لتجنب تلفها.
- لا تعط بطاقتك أو رقمك السري لأي شخص. تأكد من روثيتك للبطاقة أثناء إنجاز أي معاملة.
- تأكد من تفعيل بطاقة الخصم المباشر للمعاملات الدولية. يمكنك تفعيل / تعطيل بطاقة الخصم المباشر للمعاملات الدولية من خلال منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- عند استخدام أجهزة الصراف الآلي، تأكد من عدم وجود أي إضافات غريبة عليها، واحرص على كتم رقمك السري عن المحتالين، ولا تقبل المساعدة من أي أحد.
- تأكد إن كانت بطاقتك تحمل شعارات فيزا، والشبكة العُمانية (OmanNet)، والشبكة الخليجية (GCCNet) أو شعار PLUS. فإذا وجدت هذه الشعارات، سيتم قبول بطاقتك في الأجهزة التي تحمل نفس هذه الشعارات.
- يمكنك التحقق من رصيدك في أغلب أجهزة الصراف الآلي، وتتيح لك بعض أجهزة الصراف الآلي اختيار الحساب الذي ترغب في دخوله.
- ستظهر بعض أجهزة الصراف الآلي رصيدك بالعملة العُمانية، في حين يظهر الرصيد في بعضها الآخر بعملة البلد الذي تزوره. لاحظ هذه الفروقات عند التحقق من رصيدك على شاشة الجهاز.
- ننوه بأن هناك رسوماً تفرض على السحوبات النقدية الدولية، وفي بعض الأحيان تفرض البنوك المالكة لأجهزة الصراف الآلي رسوماً على السحوبات النقدية، وسيظهر لك إشعار على شاشة الجهاز بالرسوم المفروضة على المعاملة وسعر الصرف بين عملتك الأصلية وعملة البلد الذي تزوره. نرجو منك الاطلاع على كتيب رسوم بنك مسقط (الصفحة 4 و8) من خلال [الضغط هنا](#).
- صممت برامج أجهزة الصراف الآلي لتجنب العمليات الاحتمالية، لذلك قد تحجز بعض الأجهزة بطاقتك إذا حاولت إدخال الرقم السري عدة مرات بشكل خاطئ. وفي حال حجز بطاقتك، سيتم إتلافها بشكل فوري، ويمكنك حينها طلب بطاقة بديلة بالتواصل مع مركز الاتصالات على الرقم 24795555.

- كما نرجو منك إبلاغ البنك إذا استلمت مبلغاً غير مطابق للمبلغ الموضح في شاشة جهاز الصراف الآلي. وفي هذه الحالة يمكنك الاتصال بمركز اتصالات بنك مسقط على الرقم 24795555 على مدار الساعة (7/24).
- تأكد من إيصال المعاملة قبل التوقيع عليها أو قبل إدخال واعتماد رقمك السري للمعاملة، ولا تترك الخانة الموضحة للمبلغ الإجمالي "total" أو خانة البقشيش "tips" فارغة لتجنب تعيبتها من أشخاص آخرين.
- تأكد من صحة اسم البائع/المتجر والمبلغ الموضح على شاشة جهاز الدفع "POS" قبل إدخال رقمك السري.
- تأكد من مصروفاتك باستمرار على منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- الرجاء الإبقاء على رقم هاتفك المسجل لدى البنك مفتوحاً عند التجول خارج السلطنة لكي يتسنى للبنك التواصل معك عند الحاجة.
- تجنّب استخدام شبكات الواي فاي (WiFi) غير الآمنة، أو الشبكات العامة أو المشتركة.
- يمكنك تعليق بطاقتك إذا تمت سرقتها، أو فقدانها، أو واجهت مشكلات في استخدامها، وذلك من خلال منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، أو عبر الاتصال بمركز الاتصالات التابع لبنك مسقط.
- يفضل دائماً أن تدفع لمشترياتك بالعملة المحلية للبلد الذي تزوره، لأن الدفع بالريال العماني سيترتب عليه عمولات عالية لسعر الصرف.
- احتفظ بجميع إيصالات الدفع، وعندما تعود إلى الوطن، قارن بين الإيصالات والمعاملات الموضحة في كشف الحساب.
- إذا نسيت اسم المستخدم أو الرقم السري الخاص بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، اضغط على "هل نسيت اسم المستخدم؟" أو "هل نسيت الرقم السري" في الشاشة الرئيسية عند فتح التطبيق.
- أما إذا نسيت اسم المستخدم في منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، اضغط على "تواجه مشكلة في تسجيل الدخول" في الصفحة الرئيسية لمنصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ثم اتبع الخطوات.
- يمكنك طلب إصدار "شهادة عدم ممانعة" للاستخدام الشخصي وإرسالها إلى البريد الإلكتروني لفريق خدمة الزبائن customerservice@bankmuscat.com من بريدك الإلكتروني المسجل لدى البنك.
- يمكنك طلب إلغاء الوديعة الثابتة عبر الاتصال بمركز الاتصالات من رقمك المسجل لدى البنك واتباع تعليمات نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقمك السري.
- يمكنك طلب إعادة إصدار بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية عبر الاتصال بمركز الاتصالات من رقمك المسجل لدى البنك واتباع تعليمات نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقمك السري.
- يمكن استخدام القنويات الآتية لإصدار رقم سري فوري (ePin) أو تغييره لبطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية: نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR)، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، وسيتم إرسال الرقم السري لمرة واحدة (OTP) إلى رقم النقال المسجل لدى البنك. لذا احرص دائماً على وجود رقم الهاتف النقال المسجل مفعلاً بالقرب منك.
- يمكن استخدام القنويات الآتية لتفعيل بطاقتك الائتمانية: نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR)، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، وسيتم إرسال الرقم السري لمرة واحدة (OTP) إلى رقم النقال المسجل لدى البنك. لذا احرص دائماً على وجود رقم الهاتف النقال المسجل مفعلاً بالقرب منك.
- للاطلاع على الأسئلة الأكثر شيوعاً [اضغط هنا](#).

بعد عودتك من السفر:

- احرص على تغيير الرقم السري (PIN) باستمرار من خلال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الإيداع النقدي، أجهزة الخدمة المتكاملة، نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) الخاص بمركز الاتصالات، أجهزة طباعة الكشوفات، ومنصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- تحقق من جميع بطاقتك وكشوفاتك، وإذا وجدت ما يستوجب الإبلاغ، تواصل مع البنك مباشرة.

تواصل معنا:

للمزيد من المعلومات عن سؤال محدد متعلق بحسابك:

- تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.bankmuscat.com
- ادخل إلى منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت www.bankmuscatonline.com
- اتصل بالرقم 24795555
- راسلنا على رقم الواتساب 24795555
- عبر منصة تويتر [bankmuscatcare@](https://www.bankmuscatcare@)
- البريد الإلكتروني لفريق خدمة الزبائن: customerservices@bankmuscat.com