

**1. ما هو تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟**

يُعد تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط أحد الخدمات المقدمة لزبائن بنك مسقط؛ وذلك لمساعدتهم لإجراء معاملاتهم معنا في أي وقت ومن أي مكان. تتوفر هذه الخدمة على مدار الساعة؛ حيث سيمكنكم من خلال التطبيق الحصول على الخدمات المصرفية بكل يسر وراحة دون الاضطرار لزيارة الفرع أو الإلتزام بأوقات عملنا في الفروع.

إضافة إلى ذلك، يُمكنكم معرفة تفاصيل حسابكم المصرفي وإجراء تحويل سريع إلى الهند وباكستان وبنجلاديش، كما يُمكنكم كذلك إعادة تعبئة رصيد عمانتل وأوريدو ورنه من خلال التطبيق وبلغتكم الأم (الهندية، الماليلام، التاميل، البنجالية والأوردو)

**2. ما مدى أمان هذا التطبيق؟**

تعد خدمة تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط آمنة جداً حيث لا يُخزن التطبيق أي معلومات خاصة أو سجلات المعاملات الموجودة على الهاتف، وغيرها من مزايا الأمان. تُشَقَّر جميع البيانات في هذا التطبيق وفقاً لأفضل المعايير المستخدمة وباستخدام عامل التحقق الثنائي، مما يجعله تطبيقاً موثوقاً.

**3. ما هي تكلفة استخدام التطبيق؟**

لا يتم فرض أي تكلفة عند استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط للمعاملات المصرفية، وتُطبَّق فقط تكلفة استخدام الشبكة المفروض عليك من قبل مزود خدمة الاتصالات الخاص بك.

**4. كيف أتأكد من توافق هاتفي مع التطبيق؟**

تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط يتوفر لمستخدمي هواتف الأندرويد فقط. عن طريق متجر جوجل.

**5. هل يُمكنني إعادة تعبئة رصيد هاتفي وهواتف أصدقائي عبر استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟**

نعم، يُمكنك تسجيل الدخول للتطبيق وإجراء معاملة إعادة تعبئة رصيد الهاتف للفواتير مُسبقة الدفع من شركة أوريدو أو عمانتل أو رنّه؛ وذلك من خلال خيار "إعادة تعبئة الرصيد"

**6. كيف يُمكنني الاستفسار أو الحصول على المزيد من المعلومات حول تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟**

في حال كان لديك استفسارات إضافية حول خدمة تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط، يُمكنك التواصل مع مركز الاتصالات في أي وقت عبر هاتف رقم 24795555 أو زيارة موقعنا الإلكتروني

[www.BankMuscat.com](http://www.BankMuscat.com)

**الوصول والتسجيل والتفعيل**

**1. كيف يُمكنني تحميل تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط وتسجيل الدخول فيه؟**

يمتاز تحميل واستخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط بالسهولة.

\* يتوفر التطبيق فقط لمستخدمي هواتف الأندرويد؛ وذلك من خلال *آندرويد ماركت (جوجل بلاي)*

\* بعد تحميل التطبيق وتثبيته، يرجى اختيار الدولة واللغة التي تناسبك.

## 2. كيف يُمكنني التسجيل في تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

اختر خيار "مستخدم جديد" وقم بتعبئة المعلومات التالية:

1. رقم الهاتف النقال المُسجل في بنك مسقط
2. رقم بطاقة الخصم المباشر
- ادخل الرقم السري لجهاز الصراف الآلي
4. قم بالموافقة على الشروط والأحكام
5. ادخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP)
6. بعد إكمال هذه المعلومات سيكون التسجيل مكتمل، وبعدها ستتسلم رسالة تُفيدك بنجاح التسجيل.

\* ملاحظة: يُسمح بالتسجيل في التطبيق لأرقام الهواتف المسجلة لدى البنك فقط. في حال رغبت في تحديث رقم هاتفك المُسجل لدى البنك، يُرجى التواصل مع مركز الاتصالات للحصول على المساعدة اللازمة أو زيارة أقرب فرع أو أقرب جهاز صراف آلي.

## 7. هل يُمكنني استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط من خلال هواتفي النقالة الأخرى؟

يُسمح فقط لأرقام الهواتف المسجلة لدى البنك إمكانية التسجيل في التطبيق. في حال احتجت إلى تحديث رقم هاتفك المُسجل لدى البنك، يرجى التواصل مع مركز الاتصالات على هاتف رقم 24795555 أو تقديم طلب مكتوب بخط اليد إلى البنك.

## 8. كيف يُمكنني تفعيل / تعطيل البيانات الحيوية للمصادقة مثل بصمة الإصبع والوجه عند تسجيل الدخول إلى تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

### بإمكانك تفعيل / تعطيل البيانات الحيوية للمصادقة مثل بصمة الإصبع والوجه عبر اتباع الخطوات التالية:

- \* إعدادات الدخول
- \* اختر "إدارة خاصية اللمس"، ومن ثم نثبّت بصمة إصبعك/ وجهك.
- \* أدخل رمز التفعيل ( الرقم السري لمرة واحدة) الذي سيُرسل إلى هاتفك.

## 9. هل يُمكن لصديقي الدخول إلى حسابه عبر استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط المُثبت على هاتفي؟

يتمتع التطبيق بحماية عالية ومخصص للاستخدام الشخصي، ويمكن استخدامه وفقًا للبيانات الخاصة التي قمت بتقديمها حسب رقم هاتفك المُسجل لدى البنك في وقت التسجيل في التطبيق.

## 10. كيف يُمكنني إلغاء حظر الخدمة؟

في حال حظر خدمة تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط يجب عليك:

\* اختر خيار "نسيان الرقم السري"

\* سوف يُطلب منكم إدخال البيانات الخاصة (هوية اسم المستخدم، رقم بطاقة الخصم المباشر مع الرقم السري ورقم الهاتف النقال).

\* ستستلم رمز تفعيل على رقم هاتفك المسجل لدى البنك للتحقق من بياناتك الخاصة.

\* يُمكنك حينها إنشاء رقم سري جديد. كما يُمكنك كذلك التواصل مع مركز الاتصالات على الهاتف رقم 24795555 لإلغاء حظر الخدمة.

### 11. ماذا يجب علي القيام به في حالة قمت بتغيير هاتفي أو في حالة فقدت هاتفي؟

يرجى التواصل مع مركز الاتصالات على هاتف رقم 24795555، ومن ثم سنلغي تفعيل تسجيلك، كما يمكنك تفعيل نفس الخدمة باتباع نفس الخطوات فيما بعد.

#### خطوات التفعيل:

- 1) اختر خيار "هاتف جديد"
- 2) أدخل رقم هاتفك المسجل لدى البنك ورقم بطاقة الخصم المباشر مع الرقم السري.
- 3) ستستلم رقم سري لمرة واحدة على رقم هاتفك المسجل لدى البنك للتحقق من البيانات الخاصة للمستخدم.
- 4) ومن ثم ستسلم إشعار يُفيدك بأنه تم تفعيل الخدمة بنجاح.

### 12. ماذا سيحدث في حال تغيير شريحة الهاتف؟

لا يوجد أي تأثير عند تغيير شريحة الهاتف طالما لازلت تحتفظ بنفس رقم الهاتف. في حال تغيير رقم الهاتف، فإنك ستحتاج حينها إلى تغيير رقم الهاتف المسجل لدى بنك مسقط عبر استخدام جهاز الصراف الآلي من بنك مسقط أو زيارة الفرع.

### 13. في حال تضررت شريحة هاتفي الحالية، ما الذي سيحدث عند تبديلي الشريحة لنفس الهاتف؟

ستتمكن بكل يسر الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال عند تغيير شريحة هاتفك إذا احتفظت بنفس رقم الهاتف

### 14. هل يمكنني دخول تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط خارج سلطنة عمان؟

يمكنك الدخول إلى تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط من أي موقع يدعمه مزود خدمات الاتصالات لديك.

#### نسيان اسم المستخدم / تغيير كلمة السر

1. ماذا أفعل عند نسيان اسم المستخدم؟

في حال نسيت اسم المستخدم، يُرجى الدخول إلى خانة "نسيان اسم المستخدم" في شاشة تسجيل الدخول، ومن ثم اتبع الخطوات التالية:

\* اضغط خيار "نسيان اسم المستخدم"

\* ادخل رقم هاتفك الأساسي ورقم بطاقة الخصم المباشر

\* ستتسلم رقم سري لمرّة واحدة على رقم هاتفك المُسجل لدى البنك للتحقق من بيانات المستخدم.

\* وبعدها، سيُرسل اسم المستخدم الحالي إلى رقم هاتفك المُسجل لدى البنك.

### **ماذا أفعل في حال نسيت كلمة السر؟**

في حال نسيت كلمة السر، يُرجى الدخول إلى خيار "نسيان اسم المستخدم/ كلمة السر" الموجود في الصفحة الرئيسية، ومن ثم اتبع الخطوات التالية:

\* اضغط خيار "نسيان كلمة السر"

\* سيطلب منك النظام إدخال بياناتك؛ على سبيل المثال: اسم المستخدم وإدخال رقم بطاقة الخصم المباشر

\* ستتسلم رمز تفعيل على رقم هاتفك المُسجل لدى البنك للتحقق من بيانات المستخدم

\* وبعدها، يُمكنك إنشاء كلمة سر جديدة

### **تغيير كلمة السر لتطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط**

يُمكنك تغيير كلمة السر لتطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط وذلك من خلال اختيار "خيار تغيير كلمة السر"

\* ننصحك بعدم مشاركة كلمة السر خاصتك لتطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط أبدًا مع أي شخص، كما ننصحك بتغييرها بشكل منتظم للحماية إضافية.

### **الخدمات / الخصائص**

ما هي التسهيلات المُقدمة عبر تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

يُمكنك الحصول على التسهيلات التالية عبر تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط:  
الحسابات:

- \* إمكانية الإطلاع على رصيدك في الحساب الجاري وحساب التوفير
- \* الإطلاع على كشف حساب معاملتك المصرفية في الحساب الجاري وحساب التوفير لآخر 3 أشهر
- \* الإطلاع على كشف حساب مبسط يحتوي على آخر 25 معاملة أجريتها
- \* تحميل/ إرسال كشوفات الحساب الجاري وحساب التوفير عبر البريد الإلكتروني خلال فترة معينة (3 أشهر كحد أقصى)

### ب. دفع الفواتير

- \* إعادة تعبئة رصيد عمانتل
- \* إعادة تعبئة رصيد أوريدو
- \* إعادة تعبئة رصيد رنة

### ج. تحويل المبالغ

- \* تحويل سريع إلى الهند
- \* تحويل سريع إلى بنجلاديش
- \* تحويل سريع إلى باكستان
- \* أسعار بنك مسقط اليومية لصرف العملات حسب العملات التي يتم اختيارها

### الحسابات:

**1. هل يمكنني الحصول على كشف حساب عبر البريد الإلكتروني؟**  
نعم، يُمكنك استلام كشف حسابك عبر البريد الإلكتروني من خلال الضغط على خانة كشف حساب مُفضّل عندما تطلع على تفاصيل حسابك المصرفي.

**2. هل يُمكنني الإطلاع على آخر المعاملات التي قمت بها باستخدام بطاقة الخصم المباشر؟**  
يُمكنك الإطلاع على آخر 25 معاملة قمت بها في حسابك؛ وذلك من خلال الذهاب إلى صفحة ملخص الحساب واختيار خيار "المعاملات التي تم إجراؤها مؤخرًا"

### التحويل السريع:

**1. هل يُمكنني تحويل مبالغ من حسابي في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في الهند، ومتى سيتم إتمام هذه المعاملات؟**  
من الممكن تحويل مبالغ من حسابك في بنك مسقط إلى الهند؛ وذلك باستخدام خيار "التحويل السريع إلى الهند" المتوفر على تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط، علمًا أنه ستُفرض رسوم على هذه الخدمة. سيتم إتمام هذه المعاملات في نفس اليوم حسب الإجراءات المتبعة وفقا لتوجيهات البنك الاحتياطي الهندي (Bank of The Reserve India).

ما المقصود بخدمة التحويلات المباشرة ؟  
تعتبر خدمة التحويلات المباشرة خيار تحويل سريع لعدد من البنوك المختارة التي فعّلت استلام مبالغ محولة أجنبية، و تتوفر هذه الخدمة على مدار الساعة.

ما هو الحد الأقصى لكل معاملة؟  
200,000 روبية هندية لكل معاملة.

**2. هل يُمكنني تحويل مبالغ من حسابي في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في باكستان، ومتى سيتم إتمام هذه المعاملات؟**

من الممكن تحويل مبالغ من حسابك في بنك مسقط إلى باكستان؛ وذلك باستخدام خيار "التحويل السريع إلى باكستان" المتوفر على تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط، علمًا أنه توجد رسوم على هذه الخدمة.

سيتم إجراء هذه المعاملات في البنوك في باكستان في نفس اليوم حتى الساعة 4:30 مساءً، بينما سيتم إجراء معاملات التي تكون بعد الساعة 4:30 مساءً في اليوم التالي . تستغرق مدة التحويل 24 ساعة عمل مشتركة بين عُمان وباكستان.

**3. هل يُمكنني تحويل مبالغ من حسابي في بنك مسقط إلى حساب مستفيد في بنجلاديش، ومتى سيتم إتمام هذه المعاملات؟**

تستغرق مدة معالجة المعاملة ما يقارب 24 ساعة عمل مشتركة بين عُمان وبنجلاديش.

**4. ما هي العملات التي يُمكنني التحويل إليها والمندرجة تحت خيار التحويل السريع؟**

يُمكنك تحويل مبالغ إلى الهند (الروبية الهندية) وإلى بنجلاديش (تাকা) وإلى باكستان (الروبية الباكستانية).

**5. متى سُنستقطع المبالغ من حسابي بعد الإنتهاء من عملية التحويل؟**

سيُخصم المبلغ مباشرةً في نفس يوم معالجة الطلب من الحساب الذي قمت بتحديدته.

**6. هل يجب على الزبائن دفع أي رسوم نظير تحويل المبالغ باستخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط، وما هي حدود المبلغ الذي يُمكن تحويله يوميًا؟**

يمكنك الإطلاع أدناه على رسوم تحويل المبالغ وحدود المبلغ الذي يُمكنك تحويله باستخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط

**\* ملاحظة: إن الرسوم والحدود اليومية للمبالغ خاضعة للتغيير. عليه، نرجو الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للتعرف على آخر مستجدات الرسوم والحد اليومي للمبالغ المحولة. الخدمة:**

إعادة تعبئة رصيد عمانتل أو أريبدو أو رنّة  
التحويل السريع إلى الهند- خدمة التحويل المباشر (بنك ICICI- بنك HDFC)  
التحويل السريع إلى الهند- الحوالة الإلكترونية الوطنية NEFT  
التحويل السريع إلى الهند - خدمة التحويل السريع (بنك آخر)  
التحويل السريع إلى بنجلاديش  
التحويل السريع إلى باكستان

**إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال**

**1. ما المقصود بخدمة إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال المتوفرة على تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟**

يُعد إعادة تعبئة رصيد الهاتف سهلاً وميسراً مع قنوات بنك مسقط الإلكترونية؛ لذلك يمكنك إعادة تعبئة رصيد هاتفك بيسر وببساطة من خلال استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط.

**2. ما هي الجهات التي توفر خدمات تسديد الفواتير عن طريق التطبيق؟**

مزود الاتصالات

عمانتل

أوريدو

رتة

**3. ما هي المعاملات التي يُمكنني التخطيط لدفعها مسبقاً وكيف يُمكنني فعل ذلك؟**

يُمكنك جدولة المعاملات التالية باستخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط \* التحويل السريع إلى الهند

كما توجد خيارات أخرى مثل:

\* **المدفوعات المجدولة:** تحديد التاريخ ومقدار المبلغ

\* **المدفوعات المتكررة:** تكرار نفس خطة إعادة تعبئة الرصيد حسب الجدول بين عدد قليل من الفواصل الزمنية/الأيام

\* **المعاملات المُعلّقة:** إلغاء أو إيقاف الخطط المجدولة أو المتكررة النشطة الموضحة كمعاملات مُعلّقة.

**الانتقال إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الحالي:**

في حال رغب الزبون في تعطيل خدمات تحويل المبالغ باستخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط لفترة زمنية معينة، فإن بإمكان الزبون الانتقال إلى تطبيق مسقط الحالي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وتفعيل خيار تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من القائمة.

\* تسجيل الدخول إلى تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط.  
\* اضغط على القائمة الرئيسية

\* اضغط على تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط  
\* اضغط على استمرار

\* اضغط على "موافق"

\* أدخل "الرقم السري لمرة واحدة" المرسل إلى رقم هاتفك المُسجل لدى البنك.

\* في حال لم تستلم "الرقم السري لمرة واحدة"، اضغط على إعادة إرسال "الرقم السري لمرة واحدة"

\* أدخل "الرقم السري لمرة واحدة"

\* اضغط على "تأكيد"

\* سيُفَعّل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، بينما سيتم تعطيل تطبيق تحويل المبالغ.

\* اضغط على "تم"

### **الانتقال إلى تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط**

في حال رغب الزبون في تعطيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وتسجيل الدخول إلى تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط، بإمكان المستخدم التواصل مع مركز الإتصالات وتفعيل الخدمة حتى يتمكن من استخدام تطبيق التحويلات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط.