

إرشادات للزبائن المسافرين (العُمانيين والوافدين) قبل السفر:

- تأكد من سريان صلاحية بطاقتك لتغطية فترة السفر كاملة.
- اشتر تذكرتك باستخدام بطاقتك الائتمانية من بنك مسقط واستمتع بحماية مجانية لمشتريات تكافل السفر. [اضغط هنا](#) للحصول على قائمة البطاقات المؤهلة.
- لا تنطبق المزايا التي توفرها تكافل للسفر إلا عند السفر خارج سلطنة عمان ودفع 50% على الأقل من قيمة تذكرة السفر باستخدام بطاقة بنك مسقط الائتمانية.*
- يتم تمديد تأمين تكافل للسفر ليشمل حامل بطاقة بنك مسقط، زوج/ زوجة حامل البطاقة وما يصل إلى 3 أطفال (حتى سن 18 عامًا أو حتى 23 عامًا إذا كان قيد التعليم بدوام كامل).*
- * يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام سياسة تكافل [اضغط هنا](#) للحصول على التفاصيل الكاملة. للحصول على جدول الفوائد، الرجاء [اضغط هنا](#).
- للحصول على توضيح أكثر بخصوص شهادة أو مطالبات تأمين تكافل لبطاقات بنك مسقط، يرجى قراءة شروط وأحكام السياسة. [اضغط هنا](#).
- لتفعيل الدخول إلى صالات المطارات على بطاقات أصالة فيزا سيغنيتشر الائتمانية أو بطاقات فيزا إنفينيت الائتمانية للخدمات المصرفية الخاصة عن طريق إنفاق 1 دولار أمريكي دولياً أو عبر الإنترنت:

[بطاقة أصالة سيغنيتشر الائتمانية:](#) تمنحك دخول حصري إلى أكثر من 1000 صالة من صالات مطارات العالم. وحسب الإجراءات الجديدة من فيزا، فإنه يستوجب على الزبائن اتباع الخطوات التالية للاستفادة من ميزة دخول صالات المطار، كالتالي:

- 12 زيارة مجانية سنوية لحاملي البطاقة
- للتأهل للزيارات المذكورة أعلاه، يحتاج حامل البطاقة إلى تلبية معايير الأهلية *
- زيارة واحدة مجانية للصالة متاحة لحامل البطاقة قبل استيفاء معايير الأهلية
- بمجرد استيفاء معايير الأهلية، يمكن لحامل البطاقة الاستفادة من الزيارات المجانية الـ 11 المتبقية (استحقاق ما مجموعه 12 زيارة)
- للاطلاع على الصالات المتاحة، تفضلوا بزيارة الموقع التالي: [اضغط هنا](#) أو يرجى تحميل تطبيق LoungeKey للهاتف الذكي

[بطاقة فيزا انفينيت الائتمانية للأعمال المصرفية الخاصة](#) تمنحك دخول حصري إلى أكثر من 1000 صالة من صالات مطارات العالم.

- وحسب الإجراءات الجديدة من فيزا، فإنه يستوجب على الزبائن اتباع الخطوات التالية للاستفادة من ميزة دخول صالات المطار، كالتالي:
- دخول غير محدود للصالة لحامل البطاقة بالإضافة إلى ضيف واحد لكل زيارة
- للتأهل للزيارات المذكورة أعلاه، يحتاج حامل البطاقة إلى تلبية معايير الأهلية *
- زيارتين مجانيتين للصالة متاحة لحامل البطاقة (يتم استخدامها مرتين من قبل حامل البطاقة أو مرة واحدة بواسطة حامل البطاقة + الضيف) قبل استيفاء معايير الأهلية
- بمجرد استيفاء معايير الأهلية، يمكن لحامل البطاقة الاستمرار في الاستفادة من الاستخدام المتكامل لمزايا الصالة
- للاطلاع على الصالات المتاحة، تفضلوا بزيارة الموقع التالي: [اضغط هنا](#) أو يرجى تحميل تطبيق LoungeKey للهاتف الذكي

* معايير الأهلية:

- يشترط أن يقوم الزبون بمعاملة مصرفية دولية من نقاط البيع (من ضمنها وجهًا لوجه) أو معاملة مصرفية عن طريق الإنترنت لا تقل عن 1 دولار أمريكي سنويًا ليكون الزبون مؤهلاً لدخول البرنامج.
- في حال عدم تلبية معايير الأهلية، سيستوجب على الزبون دفع تكاليف الزيارات لصالات المطارات لحين تلبية الحد الأدنى من المعاملة المصرفية الدولية وهو 1 دولار أمريكي.
- كما ينبغي على الزبون القيام بمعاملة مصرفية دولية أو عن طريق الإنترنت كل عام، بحيث لا تقل عن 1 دولار أمريكي، ليكون مؤهلاً للحصول على الدخول المجاني لصالات المطارات.
- لبطاقة أصالة سيغنيتشر الائتمانية، ينبغي على الزبون القيام بمعاملة مصرفية دولية أو عن طريق الإنترنت كل عام، بحيث لا تقل عن 1 دولار أمريكي، ليكون مؤهلاً للحصول على الدخول المجاني لصالات المطارات، سيتم فرض رسوم بقيمة 32 دولارًا على حامل البطاقة عند دخول الصالة في حالة عدم استيفاءه لمعايير الأهلية أو في الزيارة الأولى بعد استيفاء الزيارات الـ 12 المجانية

- تأكد من وجود رصيد ائتماني كافٍ 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 لبطاقاتك في أي مكان.
- تأكد من توقيع جميع بطاقاتك 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 وصيدك ومصرفاتك خلال السفر، علماً بأن التطبيق يعمل فقط مع رقم الهاتف النقال المسجل 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:

- **تسوق باستخدام بطاقات الائتمان الخاصة بك للحصول على المزيد من المكافآت. لمراجعة المزايا المرتبطة ببطاقتك، تفضل بزيارة: www.bankmuscat.com**
- لا تترك بطاقتك بعيدة عنك، سواء كنت في مهمة عمل أو أثناء إقامتك في الفندق، واستفد من الخزانة الآمنة التي يوفرها الفندق للأغراض الثمينة.
- لا تترك جميع بطاقاتك في مكان واحد أو في محفظة واحدة، ولا تعرضها لأشعة الشمس المباشرة لتجنب تلفها.
- لا تعط بطاقتك أو رقمك السري لأي شخص. تأكد من رؤيتك 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 و 8) 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 وإعتماد رقمك السري للمعاملة، ولا تترك الخانة الموضحة فارغة لتجنب تعيبتها من أشخاص آخرين "tips". أو خانة البقشيش "total" للمبلغ الإجمالي قبل إدخال رقمك السري "POS". تأكد من صحة اسم البائع/المتجر والمبلغ الموضح على شاشة جهاز الدفع تأكد من مصروفاتك باستمرار على منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- الرجاء إبقاء رقم هاتفك المسجل لدى البنك مفتوحاً عند السفر خارج السلطنة لكي يتسنى للبنك التواصل معك عند الحاجة. تجنب استخدام شبكات الواي فاي WiFi الغير 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 العُماني سيترتب عليه عمولات عالية لسعر الصرف.
- احتفظ بجميع إيصال 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 من بريدك الإلكتروني المسجل لدى البنك customerservice@bankmuscat.com .
- يمكنك طلب إلغاء الوديعة الثابتة عبر الاتصال بمركز الاتصالات من رقمك المسجل لدى البنك واتباع تعليمات نظام الرد باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقمك السري (IVR). الصوتي التفاعلي
- يمكنك طلب إعادة إصدار بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية عبر الاتصال بمركز الاتصالات من رقمك المسجل باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقمك السري (IVR). لدى البنك واتباع تعليمات نظام الرد الصوتي التفاعلي
- يمكن استخدام القنوات 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 الرقم النقال المسجل لدى البنك. لذا احرص دائماً على وجود رقم الهاتف النقال المسجل مفعلاً بالقرب منك.
- يمكن استخدام القنوات الآتية لتفعيل بطاقتك الائتمانية: نظام الدر 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 [إضغط 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 التواصل، أجهزة طباعة كشوفات، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو 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 زيارة 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@
- البريد الإلكتروني لفريق خدمة الزبائن: customerservices@bankmuscat.com