

## أسئلة عامة

### 1- ما هي الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط ؟

الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي خدمة يقدمها لك بنك مسقط لمساعدتك على التعامل معنا في أي وقت ومن أي مكان. الخدمة متاحة على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع. هذا التطبيق يوفر لك إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة فروعنا أو الفلق بشأن مواعيد عمل الفرع.

يمكنك الاطلاع على تفاصيل حسابك وطلب بطاقة الائتمان وسداد الفواتير وتحويل الأموال بشكل فوري وبسهولة ويسر باستخدام الهاتف النقال الخاص بك.

### 2- ما هو مستوى أمان التطبيق؟

الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط آمنة للغاية. لا يسجل التطبيق أية معلومات حساسة أو سجلات للمعاملات على الهاتف، مما يجعل تجربة الخدمات المصرفية من بنك مسقط عبر الهاتف النقال آمنة للغاية. وبصرف النظر عن ذلك، هناك ميزات أمان قوية أخرى مضمنة في التطبيق. يتم تشفير تبادل البيانات عبر التطبيق بناءً على أفضل معايير الصناعة وباستخدام وسيلة المصادقة المزدوجة مما يجعل الخدمات المصرفية من بنك مسقط عبر الهاتف النقال تطبيقاً موثوقاً به.

### 3- كم سيكلفني تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

التطبيق مجاني. التكلفة الوحيدة التي تنطبق عليك هي استخدام شبكة الانترنت حسب التعريفات المفروضة من مزود خدمة الاتصالات لديك.

### 4- كيف أعرف أن هاتفي متوافق؟

التطبيق مدعوم من قبل معظم الهواتف النقالة التي تسمح بتصفح شبكة الانترنت. كل ما تحتاج إليه هو ضمان وجود شبكة انترنت الجيل الثالث أو الرابع أو الخامس/ اتصال لاسلكي بالانترنت أو اتصال البيانات.

### 5- هل يمكنني تغيير بيانات الزبون الخاصة بي من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

نعم ، لديك خيار تقديم طلب تحديث عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي والمزيد من البيانات على أن تكون مستخدم نشط

### 6- هل يمكنني القيام بإعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال سواء لهاتفي أو لهاتف صديقي؟

نعم ، يمكنك التسجيل والقيام بعملية تعبئة الرصيد للهاتف النقال المرتبط بشبكة أوريدو أو عمانتل أو رنة/ ريديول أو فرندي بالدخول إلى خيار سداد الفواتير.

## 7- هل يمكنني تقديم طلب فتح وديعة ثابتة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

نعم ، يمكنك تقديم طلب فتح وديعة ثابتة باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط.

## 8- ماذا لو كان لدي المزيد من الاستفسارات حول تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط؟

إذا كان لديك أية استفسارات إضافية حول الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط ، يمكنك التواصل معنا على مركز الاتصال المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على هاتف رقم : 24795555 أو عن طريق الواتساب أو الدخول على موقعنا [www.bankmuscat.com](http://www.bankmuscat.com)

## الدخول والتسجيل والتفعيل

### 1- كيف يمكنني تحميل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والدخول عليه ؟

تحميل واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال أمر سهل للغاية.

- يمكن لمستخدمي أجهزة الأيفون تنزيل التطبيق من متجر آبل (Apple Store) .
- بالنسبة لمستخدمي أجهزة هواوي وأندرويد فالتطبيق متاح في متجر الأندرويد (Google Play) و متجر هواوي (App Gallery)

### 2- كيف يمكنني التسجيل للحصول على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط ؟

قم باختيار "تسجيل مستخدم جديد" وأدخل المعلومات التالية :

1. رقم بطاقة الصراف الآلي / الخصم المباشر
2. رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك
3. الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر
4. قبول الشروط والأحكام
5. أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP).
6. اكتمل التسجيل الآن وسوف تستلم رسالة تأكيد التسجيل بنجاح

- هل يمكن التسجيل للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لحسابات "فلوسي" للزبائن التي تتراوح أعمارهم بين 15-17 سنة ؟

- نعم، بالإمكان الآن التسجيل باسم مستخدم جديد لحساب "فلوسي" على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

-لا يمكن إجراء اي نوع من المعاملات كالتحويل و دفع الفواتير و الطلبات عن طريق حساب "فلوسي" عبر الهاتف النقال

- يسمح لحساب "فلوسي" باستخدام خيار نسيت اسم المستخدم / نسيت الرقم السري الموجودة في الصفحة الرئيسية
- يمكن للمستخدم الإطلاع على جميع المعاملات المتعلقة بالحساب
- عندما يصل سن المستخدم إلى 18 سنة و أكثر، سوف يتمكن نفس المستخدم باستخدام جميع الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال مثل بقية الزبائن، علما بأنه لا يحتاج إلى تسجيل مستخدم جديد حيث سيتحول حسابه تلقائيًا إلى حساب "شبابي"

\*يرجى الملاحظة - يسمح بالتسجيل باستخدام رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك فقط. في حال كنت بحاجة لتحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك، يرجى زيارة أقرب فرع أو التحديث المباشر عن طريق جهاز الصراف الآلي.

### **3- هل يمكنني استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال على مختلف هواتفى النقالة؟**

التسجيل مسموح به فقط على رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك. في حال كنت بحاجة لتحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك، يرجى زيارة أقرب فرع أو التحديث المباشر عن طريق جهاز الصراف الآلي.

### **4- كيف يمكنني تفعيل / إلغاء التفعيل (من خلال البصمة أو هوية الوجه) لتسجيل الدخول للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ؟**

**يمكنك تفعيل / إلغاء تفعيل البصمة / هوية الوجه عن طريق اتباع هذه الخطوات:**

- إعدادات الدخول.
- اختار إدارة البصمة / هوية الوجه.
- أدخل رمز التفعيل (الرقم السري لمرة واحدة OTP) الذي تم إرساله إلى هاتفك.

### **5- هل يمكن لصديقي الدخول إلى حسابه باستخدام تطبيق بنك مسقط للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال المثبت على هاتفى؟**

هذا التطبيق آمن للغاية وذو مزايا شخصية لذا سيفتح فقط باستخدام المعرفات التي حددتها أنت له على هاتفك النقال الذي اشتركت به في وقت التسجيل ( لا يسمح لعدة مستخدمين باستخدام نفس الجهاز للتسجيل / تسجيل الدخول).

### **6- كيف يمكنني إعادة فتح خدمتي؟**

في حال أن تم إغلاق تطبيق بنك مسقط للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال :

- قم باختيار (نسيت الرقم السري)
- سيطلب منك إدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك (الاسم المستخدم ورقم بطاقة الصراف الآلي / الخصم المباشر)

- بعد التحقق من صحة بيانات الاعتماد الخاصة بك، سوف تستلم رقم التفعيل على رقم الهاتف النقال المسجل
  - عندئذ يمكنك إنشاء رقم سري جديد
- يمكنك أيضاً الاتصال بمركز اتصالات البنك على هاتف رقم : 24795555 لإعادة فتح الخدمة.

### **7- ماذا لو قمت بتغيير هاتفي أو إذا فقدت هاتفي؟**

يرجى التواصل مع مركز الاتصالات على هاتف رقم 24795555. وسوف سيتم إلغاء الجهاز المسجل، وبعد ذلك يمكنك تفعيل الخدمة نفسها على الجهاز الجديد باتباع خطوات التفعيل.

#### **خطوات التفعيل:**

1. اذهب إلى خيار "الهاتف الجديد "
2. أدخل رقم الهاتف النقال المسجل ورقم بطاقة الخصم المباشر / الصراف الآلي مع الرقم السري
3. بعد التحقق من صحة بيانات المستخدم، سوف تستلم الرقم السري لمرة واحدة (OTP) على الهاتف النقال المسجل
4. بعد ذلك ستستلم رسالة على هاتفك تؤكد نجاح عملية التسجيل

### **8- ماذا يحدث إذا قمت بتغيير بطاقة الهاتف (SIM) الخاصة بي بشكل دائم؟**

في حال قمت بتغيير رقم الهاتف بشكل دائم (أي تغيير رقم بطاقة الهاتف "SIM" من مزود الخدمة)، يرجى زيارة أقرب فرع أو التحديث المباشر عن طريق جهاز الصراف الآلي. يمكنك بعد ذلك إعادة التفعيل باستخدام رقمك الجديد باتباع خطوات التسجيل والتفعيل.

### **9- في حالة تلف بطاقة الهاتف (SIM) الحالية ، ماذا يحدث إذا تم تغيير بطاقة الهاتف (SIM) لنفس الجهاز المحمول؟**

لن يؤدي تغيير بطاقة الهاتف (SIM) الخاصة بك باستخدام نفس رقم الهاتف النقال إلى تعطيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

### **10- هل يمكنني الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط من خارج سلطنة عمان؟**

يمكنك استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط من أي مكان مدعوم من قبل مزود خدمة الإنترنت الخاص بك.

## نسيان اسم المستخدم / تغيير الرقم السري

### 1- ماذا أفعل إذا نسيت اسم المستخدم الخاص بي؟

في حال نسيت اسم المستخدم الخاص بك ، قم بالدخول على خيار نسيت اسم المستخدم الموجودة في الصفحة الرئيسية واتبع الخطوات التالية:

- أدخل على خيار - نسيت اسم المستخدم
- أدخل رقم هاتفك النقال المسجل ورقم بطاقة الصراف الآلي / الخصم المباشر
- بعد التحقق من صحة بيانات اعتماد المستخدم ، ستتلقى الرقم السري لمرة واحدة (OTP) على رقم الهاتف النقال المسجل
- ثم سيتم إرسال اسم المستخدم الحالي الخاص بك إلى رقم هاتفك النقال المسجل

### 2- ماذا أفعل إذا نسيت الرقم السري الخاصة بي ؟

في حالة نسيان الرقم السري الخاصة بك ، قم باختيار - نسيت الرقم السري الموجودة في الصفحة الرئيسية واتبع الخطوات التالية:

- انقر على خيار - نسيت الرقم السري
- سيطلب منك النظام إدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك أي اسم المستخدم ورقم بطاقة الصراف الآلي / الخصم المباشر.
- بعد التحقق من صحة بيانات الاعتماد الخاصة بك ، ستتلقى رمز التفعيل على رقم هاتفك النقال المسجل
- بعد ذلك يمكنك إنشاء رقم سري جديدة

## تغيير الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

يمكنك تغيير الرقم السري باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال عن طريق اختيار "تغيير الرقم السري".

\*نصحك بعدم مشاركة الرقم السري للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال مع أي شخص وتغيير الرقم السري على فترات منتظمة للمزيد من الأمان.

## الخدمات / المهام

### 1- ما هي الخيارات المقدمة عبر تطبيق الهاتف النقال؟

- أ- الحسابات
- الاطلاع على رصيد حسابك الجاري / حساب التوفير / الودائع الثابتة / حسابات القروض / حساب فلووسي / حساب الأطفال المرتبط وحساب بطاقة الائتمان وبطاقة الدفع المسبق

- عرض كشف حساب لما يصل إلى ثلاثة أشهر من المعاملات في حسابك الجاري وحساب التوفير
- عرض كشف حساب مصغر لآخر 10 معاملة سابقة قمت بها
- تنزيل / إرسال كشوفات الحساب الجاري وحساب التوفير وحساب بطاقة الائتمان حسب الفترة المختارة (3 أشهر كحد أقصى)

#### ب- سداد الفواتير

- تسجيل ودفع فواتير المياه والكهرباء والتأمينات الاجتماعية وفواتير الهاتف النقال والهاتف الثابت والإنترنت و الخدمات المالية و الدعاية و الإعلام و الوقود و الغاز
- تسجيل ودفع رسوم المدرسة
- تسجيل ودفع فواتير بطاقات الائتمان

#### ج- تحويل الأموال

- تحويل الأموال بين حساباتك الخاصة وحسابات أخرى في بنك مسقط .
- تحويل الأموال الى أي حسابات مصرفية في عمان.
- التحويل السريع للأموال إلى الهند
- التحويل السريع للأموال إلى سريلانكا
- التحويل السريع للأموال إلى الفلبين
- التحويل السريع للأموال إلى بنغلاديش
- التحويل السريع للأموال إلى باكستان
- التحويل السريع للأموال إلى مصر
- تحويل الأموال دوليًا عن طريق رمز السويفت، مع إتاحة إمكانية تنزيل إيصال تحويل السويفت.
- أضف أموال إلى محفظة بنك مسقط
- إضافة أموال إلى البطاقة مسبقة الدفع
- التعرف على أسعار الصرف اليومية من بنك مسقط للعمليات المحددة.

#### د- الطلبات

- تحديث البريد الإلكتروني
- طلب الحصول على حسابات توفير إضافية
- طلب الحصول على دفتر شيكات جديد
- فتح حساب وديعة ثابتة
- ربط بطاقة الخصم المباشر بحسابات متعددة فوراً
- إيقاف بطاقة الخصم المباشر
- تفعيل / إيقاف الإستخدام الدولي لبطاقة الخصم المباشر
- إيقاف بطاقة الائتمان
- تغيير نسبة السداد لبطاقة الائتمان
- إيقاف البطاقة مسبقة الدفع
- التقدم بطلب الحصول على البطاقة المسبقة الدفع
- فتح حساب توفير فوراً

- إنشاء رقم سري لبطاقة الخصم المباشر فوراً
- إنشاء رقم سري لبطاقة الائتمان فوراً
- إنشاء رقم سري لبطاقة مسبقة الدفع فوراً
- تسجيل الاستفسارات و الشكاوي
- ضبط لغة الرسائل النصية القصيرة
- التقدم بطلب منتجات القروض
- التقدم بطلب منتجات البطاقة الائتمانية
- تحديث البيانات الشخصية " بيانات اعرف زبونك "
- 

## ه- استثمار/استرداد الصناديق المشتركة

### 1- ما هي صناديق الإستثمار المشتركة؟

الصناديق المشتركة هي برنامج استثماري ممول من قبل المساهمين الذين يتداولون في ممتلكات متنوعة وتتم إدارتها بشكل احترافي. سيكون لديك خيار: الاستثمار والاسترداد في الصناديق المشتركة.

### 2- ما هو صندوق بنك مسقط للسيولة النقدية وصندوق أوريكس من بنك مسقط؟

بنك مسقط للسيولة النقدية وصندوق أوريكس من بنك مسقط هو صندوق مشترك يديره بنك مسقط لإدارة الأصول.

- صندوق أوريكس من بنك مسقط: (منظم من قبل هيئة الأسواق المالية) هو صندوق مفتوح الأجل. وهدفه هو تحقيق زيادة/إرتفاع في قيمة رأس المال على المدى البعيد و ذلك من خلال محفظة إستثمارية متنوعة تستثمر في الأسهم الخاصة و أسهم رأسمال الشركات المدرجة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يتم نشر بيانات صافي قيمة الأصول للصندوق يومياً بالريال العُماني والدولار الأمريكي على موقع كل من بنك مسقط وسوق مسقط للأوراق المالية.
- صندوق سوق المال من بنك مسقط: (منظم من قبل هيئة الأسواق المالية) هو أول صندوق معروض في سلطنة عمان، ويهدف إلى تحقيق عائدات مع الحفاظ على رأس المال والسيولة اليومية من خلال الإستثمار في الأصول الحاضرة وذات الجودة واستخدام الأدوات المالية السوقية الصادرة في عمان ودول مجلس التعاون الخليجي.

### 3- هل يمكنني أن أسجل في صناديق الإستثمار المشتركة؟

نعم، يمكنك أن تسجل معنا في صناديق الإستثمار باتباع الخطوات التالية:

- اذهب إلى خيار "طلب المنتجات"
- اختر فئة الطلب "الإستثمارات" والخدمة كما سيكون لديك أيضا خيار تحديد الوقت المفضل الذي سيتم التواصل فيه معك من قبل البنك.

#### **4- كيف يمكنني أن أستثمر في بنك مسقط للسيولة النقدية أو في صندوق أوريكس من بنك مسقط؟**

يمكنك الآن الإستثمار في صناديق الإستثمار المشتركة عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، انتقل بكل بساطة إلى "استثمار/استرداد الصناديق المشتركة" < سيكون لديك خيار الإستثمار و الإسترداد في الصناديق المشتركة < الإستثمار في صناديق الإستثمار.

- اختر رقم الملف
- اختر اسم الصندوق؛ صندوق بنك مسقط للسيولة النقدية أو صندوق أوريكس من بنك مسقط
- سيتم عرض صافي قيمة الأصول و الوحدات الحالية
- اختر حساب الخصم (بالريال العماني أو بعملات أخرى)
- أدخل المبلغ الذي تريد إستثماره (بالريال العماني)
- اضغط على زر "إستمرار" و تحقق من البيانات
- اقرأ الشروط و الأحكام و وافق عليها
- أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP) و اضغط علي زر "تأكيد"
- ستظهر لك رسالة تفيد بنجاح تقديم الطلب

#### **5- ما هو الحد الأدنى/الحد الأقصى للإستثمار؟**

الحد الأدنى للإستثمار في صندوق أوريكس من بنك مسقط هو 50 ريال عماني، والحد الأدنى للإستثمار في بنك مسقط للسيولة النقدية هو 500 ريال عماني، والحد الأقصى للصندوقين هو 35,000.

#### **6- ما هي عدد المعاملات التي يمكنني إجراؤها فاليوم؟**

الحد الأقصى للمعاملات اليومية لصناديق الإستثمار المشتركة هو 5.

#### **7- هل يمكنني الإستثمار في صناديق الإستثمار المشتركة بعملات أخرى؟**

نعم، يمكنك الإستثمار في صناديق الإستثمار المشتركة بعملات أخرى.

#### **8- كيف يمكنني استرداد صناديق الإستثمار؟**

يمكنك الآن استرداد صناديق الإستثمار عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، انتقل بكل بساطة إلى "استثمار/استرداد الصناديق المشتركة" < سيكون لديك خيار الإستثمار و الإسترداد في الصناديق المشتركة < استرداد صناديق الإستثمار

- اختر رقم الملف
- اختر اسم الصندوق؛ صندوق بنك مسقط للسيولة النقدية أو صندوق أوريكس من بنك مسقط
- اختر طريقة الاسترداد؛ عبر القيمة الحالية أو الوحدات الحالية
- أدخل القيمة/الوحدات
- اضغط على زر "التالي" و تحقق من البيانات
- اقرأ الشروط و الأحكام و وافق عليها



- أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP)
- اضغط علي زر "تأكيد"
- ستظهر لك رسالة تفيد بنجاح استلام طلب الاسترداد الخاص بك

#### 9- ما هي القيمة/الوحدات التي يمكنني استردادها؟

يمكنك استرداد القيمة أو الوحدات بالكامل. يجب أن لا تقل القيمة أو الوحدات المتبقية عن 1 ريال عماني.

## الحسابات

### 1- هل يمكنني الحصول على كشف حساب عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بي؟

نعم ، يمكنك استلام كشف حسابك عن طريق البريد الإلكتروني من خلال النقر على خيار كشف الحساب المفصل عند عرض تفاصيل حسابك.

### 2- ماذا يعني سداد القرض؟

من قائمة الحسابات ، يمكن الاطلاع على تفاصيل سداد القروض الفردية من خلال النقر على رابط العرض في شاشة الملخص. في شاشة سداد القرض ، يوجد خيار لعرض تفاصيل السداد. يمكن للزبون النقر على سداد القرض ثم عرض التفاصيل التالية :

- تاريخ استحقاق القرض
- مبلغ أقساط القرض
- مبلغ القرض الأصلي
- سعر الفائدة
- الرسوم
- مبلغ براءة الذمة من الالتزام

### 3- هل يمكنني الاطلاع على تفاصيل حساب القرض الخاص بي ، مثل البيانات وتاريخ الاستحقاق وما إلى ذلك؟

نعم ، يمكنك الاطلاع على التفاصيل الملخصة للقرض بالإضافة إلى تفاصيل إطفاء القرض.

### 4- هل يمكنني الاطلاع على رصيد بطاقة الائتمان والمبلغ المستغل؟

يمكنك عرض رصيد بطاقة الائتمان والمبلغ المستغل من بطاقة الائتمان من خيار عرض التفاصيل.

### 5- هل يمكنني الاطلاع على آخر المعاملات التي أجريت باستخدام بطاقة الائتمان؟

يمكنك عرض آخر 25 معاملة تم تنفيذها باستخدام بطاقة الائتمان الخاصة بك عن طريق الذهاب إلى صفحة كشف الحساب الموجز واختيار "كشف حساب موجز".

## 6- حساب التوفير فلوسي والأطفال

كيف يمكنني الإطلاع على حساب فلوسي / حساب الأطفال عن طريق الخدمات المصرفية عبرالهاتف النقال.

- يرجى زيارة الفرع وتقديم طلب لربط حساب فلوسي / حساب الأطفال مع الحساب الخاص بك (حسابات آبائهم).
- سوف تستلم رسالة نصية بعد أن يتم ربط الحساب بنجاح.
- بعد إستلام الرسالة النصية ،يمكنك تسجيل الدخول للخدمات المصرفية عبرالهاتف النقال وعرض حساب فلوسي/ حساب الأطفال تحت خيار "الحسابات".

7. هل يمكنني إجراء معاملة خصم من حساب فلوسي/ حساب الأطفال عن طريق الخدمات المصرفية عبرالهاتف النقال؟  
لا. لا يسمح باستخدام حساب فلوسي/ حساب الأطفال في معاملة الخصم. تم توفير هذه الخدمة لغرض الإطلاع فقط.

## فتح حساب توفير (للزبائن الجدد)

1. هل يمكنني فتح حساب جديد في بنك مسقط من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

نعم، يمكنك فتح حساب جديد في بنك مسقط إذا لم تكن احد زبائن بنك مسقط وذلك من خلال الضغط على الرابط الموضح في صفحة تسجيل الدخول لفتح حساب توفير.

2. ما هي المستندات التي أحتاجها لفتح حساب جديد في بنك مسقط؟

المستندات المطلوبة:

للعُمانيين :

- البطاقة الشخصية سارية الصلاحية
  - إثبات العمل (فقط إذا كان المتقدم موظف)
  - إثبات العنوان (يمكنك ارفاق اثبات العنوان لأحد الأقارب)
- لغير العُمانيين:

- بطاقة المقيم سارية الصلاحية
- جواز السفر
- إثبات العمل (فقط إذا كان المتقدم موظف)
- إثبات العنوان (يمكنك ارفاق اثبات العنوان لأحد الأقارب)

3. إذا كنت من عملاء الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فانكا) أو من المعرضين للمخاطر سياسيا/ أصحاب المناصب الرفيعة، هل يمكنني فتح حساب جديد في بنك مسقط؟

لا، يرجى زيارة الفرع إذا كنت من عملاء الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فاتكا) أو من المعرضين للمخاطر سياسيا/ أصحاب المناصب الرفيعة

#### **4. إذا كنت أحد عملاء المعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي، هل يمكنني فتح حساب جديد في بنك مسقط؟**

نعم، يمكنك فتح الحساب من خلال ذكر دولة الضرائب أو الرقم التعريفي الضريبي. إن لم يتوفر الرقم الضريبي، يرجى ذكر سبب عدم حصولك على الرقم التعريفي الضريبي.

#### **5. كيف يمكنني فتح حساب جديد في بنك مسقط من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟**

- قم باختيار " فتح حساب توفير" في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط و يرجى التأكد من أنك تستخدم أحدث إصدار للتطبيق.
- سيطلب منك إكمال مسح البطاقة الشخصية للعمانيين و بطاقة المقيم وجواز السفر لغير العمانيين للتحقق من الهوية
- إذا تمت عملية المطابقة بنجاح، سيطلب منك إكمال عملية التحقق الحيوي للوجه بتسجيل فيديو مباشر لعملية مسح الوجه، بإتباع الإرشادات الموضحة على الشاشة. لا يسمح لغير المقيمين أو الحسابات المشتركة باستخدام هذه الخدمة.
- بعد اتمام عملية التحقق بنجاح ، سيطلب منك ملء الخانات الإلزامية لبياناتك الشخصية و تفاصيل الحالة الوظيفية و عنوان السكن مع تحميل إثبات العمل/التوظيف و إثبات مكان الإقامة أيضا (إن وجد).
- سيتم تقديم طلبك و فتح حسابك بنجاح و ارسال رقم الحساب و استمارة فتح الحساب عبر خدمات الرسائل النصية لبنك مسقط والبريد الإلكتروني.

#### **6. تم فتح حسابي بنجاح، ما هي الخطوات التالية؟** الخطوات كالتالي:

يرجى زيارة الفرع مع إحضار المستندات المطلوبة:

- رقم الحساب الذي تم إرساله عبر خدمة الرسائل النصية لبنك مسقط والبريد الإلكتروني
- يرجى إحضار البطاقة الشخصية / بطاقة المقيم الأصلية والمستندات المطلوبة أثناء فتح الحساب
- أيضا إبراز نسخة من استمارة فتح حسابك (اختياري)
- سيقوم موظف البنك بتفعيل حسابك وخدمة السحب.
- ستحصل على بطاقة الخصم المباشر لبنك مسقط. ويمكنك اختيار الاسم على البطاقة عند الإستلام.

**7. هل يمكنني التحويل باستخدام الحساب على الفور؟**  
لا، حيث يجب زيارة الفرع وتقديم المستندات المطلوبة لموظف البنك لتفعيل حسابك لتمكين من السحب.

**8. ماذا سيحدث إذا لم أزور الفرع بعد فتح حسابي بنجاح؟**  
يرجى الملاحظة أنه إذا لم يتم تفعيل الحساب في غضون 6 أشهر، فقد يتم إغلاقه من قبل البنك أو سيصبح الحساب غير نشط بعد 12 شهراً.

**9. عمري أقل من 18 سنة هل يمكنني فتح حساب توفير جديد في بنك مسقط؟**  
لا يمكنك فتح حساب جديد في بنك مسقط إذا كان العمر أقل من 18 سنة.

**10. ما هو الحد الأقصى لمحاولات لتصوير البطاقة الشخصية / بطاقة المقيم؟**  
الحد الأقصى للمحاولات هو 3. إذا فشلت عملية التصوير الضوئي في 3 محاولات، يرجى إعادة عملية فتح الحساب مرة أخرى.

## **تحويلات الأموال**

**1. هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى مستفيد آخر لدى أحد البنوك الأخرى في عمان؟ إذا كان الأمر كذلك، كم من الوقت سوف تستغرق تلك المعاملة لتتم معالجتها؟**

نعم، يمكنك تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب مصرفي آخر في سلطنة عمان عن طريق الخيار "تحويل إلى حسابات بنوك أخرى في عمان" في قائمة التحويلات. سيتم تنفيذ معاملة التحويل فوراً وسيتم إضافة الأموال إلى حساب المستفيد مباشرة حتى خلال أيام الإجازات الرسمية.

**2- هل يمكنني إجراء تحويل دولي عبر البنوك في أي مكان في العالم من حساب بنك مسقط؟ كم من الوقت نحتاجه لمعالجة هذه المعاملات؟**

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى أي بنك في أي مكان في العالم والذي يكون متكامل مع شبكة سويفت عن طريق استخدام خيار "التحويلات المصرفية الدولية" الموجود في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في قائمة التحويلات، يرجى ملاحظة أنه سيتم تطبيق رسوم رمزية.

بالنسبة لعملات الدول الشرقية (دولار استرالي، دولار سنغافوري، ين ياباني، دولار نيوزلندي، دولار هونج كونج) سيتم تنفيذ المعاملات في يوم العمل التالي. بالنسبة لمعاملات الدول غير الشرقية فسيتم تنفيذ التعليمات في نفس اليوم وذلك بالنسبة للتعليمات التي تصدر قبل الساعة 14:00 مساءً أما بالنسبة للتعليمات التي تصدر بعد الساعة 14:00 مساءً فستتم في يوم العمل التالي.

• هل يمكنني الحصول على إيصال تحويل السويفت عند القيام بالتحويل الدولي للأموال؟

نعم، ستكون قادرًا على تنزيل إيصال التحويل الدولي سويفت من خلال التحويلات < التحويل الدولي للأموال > عرض سجل المعاملات < المعاملات > تنزيل إيصال تحويل السويفت.

3- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب المستفيد في الهند ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى الهند باستخدام خيار "التحويل السريع إلى الهند" من الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية). سيتم تنفيذ هذه المعاملات في نفس اليوم وذلك بالنسبة للتعليمات التي تصدر وفقًا لإرشادات بنك الاحتياطي الهندي (RBI).

4- ما هي خدمة التحويل الفوري للأموال (IMPS)؟

يوجد التحويل الفوري للأموال بالنسبة للبنوك المختارة التي يتم تمكينها لتلقي التحويلات المالية الخارجية وهي خدمة تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

5- ما هو حد كل معاملة؟

بحد أقصى مائتي ألف روبية لكل معاملة

6- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب المستفيد في باكستان ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى باكستان باستخدام خيار "التحويل السريع إلى باكستان" في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية).

سيتم تنفيذ معاملات البنوك في باكستان في نفس اليوم وذلك بالنسبة للتعليمات الصادرة حتى الساعة 4:30 مساءً. سيتم تنفيذ التعليمات الصادرة بعد الساعة 4:30 مساءً في يوم العمل التالي للبنك. تستغرق معالجة المدفوعات حوالي 24 ساعة عمل مشتركة بين عمان وباكستان.

7- هل يمكنني تحويل المبالغ من حسابي في بنك مسقط إلى رقم محفظة الهاتف

النقال في باكستان، وما هو الوقت المستغرق لإتمام هذه المعاملة؟

من الممكن تحويل المبالغ من حساب بنك مسقط للمحفظة في باكستان باستخدام خيار التحويل السريع لباكستان في خدماتنا المصرفية عبر الهاتف النقال أو الإنترنت، وسيتم إيداع المبلغ بشكل فوري.

## 8- كيف يمكنني إضافة رقم المحفظة كمستفيد؟

عند اختيار خيار التحويل السريع لباكستان:

- اضغط على إضافة مستفيد
- اختر المحفظة
- قم بتعبئة التفاصيل المطلوبة
- قم بإدخال رقم المحفظة المكون من 11 رمزًا
- اختر بنك المستفيد من القائمة.

## 9- كم الوقت المستغرق لتفعيل حساب مستفيد جديد؟

يستغرق التفعيل:  
الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: 15 دقيقة،  
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: يتم تفعيل الحساب مباشرة.

## 10- هل سأحصل على تأكيد لحالة المعاملة؟

نعم، سيتم إبلاغك عن طريق رسالة نصية قصيرة و بريد إلكتروني لتأكيد نجاح أو فشل المعاملة.

## 11- متى يتم رفض المعاملة؟ وكم الوقت المستغرق لاسترجاع المبلغ؟

إذا كانت تفاصيل الدفع (رقم المحفظة كمستفيد ) غير صحيحة. سيتم استرداد المبلغ في غضون 7 أيام عمل، ويتم إرجاع المبلغ خلال 7 أيام عمل.

## 12- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى رقم حساب أو رقم

### محفظة المستفيد في بنغلاديش ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى رقم حساب و رقم المحفظة في بنغلاديش باستخدام خيار "التحويل السريع إلى بنغلاديش" في تطبيق الخدمات عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية). تستغرق معالجة المدفوعات حوالي 24 ساعة عمل مشتركة بين عمان وبنغلاديش.

ما هو رقم المحفظة ؟

رقم المحفظة صالح لعملاء bKash فقط والحد الأدنى و الأقصى للتحويل هو من 50 إلى 120,000 تاكا بنغلاديش. ايضا يجب أن تتكون رقم المحفظة من 11 رقم.

### 13- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب المستفيد في الفلبين ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى الفلبين باستخدام خيار " **التحويل السريع إلى الفلبين** " في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية). سيتم تنفيذ هذه المعاملات الخاصة بشركة BDO Unibank على الفور وسيتم إضافة الأموال إلى حساب المستفيد على الفور. أما بالنسبة للمعاملات الأخرى فستقوم البنوك بالفلبين بتنفيذها في نفس اليوم بالنسبة للتعليمات الصادرة حتى الساعة 12:00 مساءً أما بالنسبة للتعليمات الصادرة بعد الساعة 12:00 مساءً فسيتم تنفيذها في يوم العمل التالي للبنك. تستغرق معالجة عملية الدفع حوالي 24 ساعة عمل مشتركة بين عُمان والفلبين.

### 14- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب المستفيد في سيريلانكا ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى سيريلانكا باستخدام خيار " **التحويل السريع إلى سيريلانكا** " في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية).

سيتم تنفيذ هذه المعاملات بالنسبة لبنك سيلون التجاري على الفور وسيتم إضافة الأموال إلى حساب المستفيد على الفور. أما بالنسبة للمعاملات الخاصة بالبنوك الأخرى في سيريلانكا فسيتم تنفيذها في نفس اليوم بالنسبة للتعليمات التي تصدر حتى الساعة 12:00 مساءً أما بالنسبة للتعليمات الصادرة بعد الساعة 12:00 مساءً فسيتم تنفيذها في يوم العمل التالي للبنك. تستغرق معالجة عملية الدفع حوالي 24 ساعة عمل مشتركة في سلطنة عمان وسريلانكا.

### 15- هل يمكنني تحويل الأموال من حساب بنك مسقط إلى حساب المستفيد في مصر ومتى سيتم معالجة هذه المعاملات؟

من الممكن تحويل الأموال من حسابات بنك مسقط إلى مصر باستخدام خيار " **التحويل السريع إلى مصر** " في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (تطبق الرسوم الاسمية).

- سيتم تنفيذ هذه المعاملات لبنك مصر التجاري و أيضا البنوك الأخرى في مصر على الفور وسيتم إضافة الأموال إلى حساب المستفيد مباشرة.

### 16- ضمن خيار "التحويل السريع" ، ما هي العملات التي يمكنني تحويلها؟

يمكنك تحويل الأموال إلى الهند بالروبية الهندية وإلى سيريلانكا بالروبية السيريلانكية وإلى الفلبين بالبيزو أو الدولار الأمريكي وإلى بنجلاديش بالتاكا وإلى باكستان بالروبية الباكستانية وإلى مصر بالجنيه المصري.

### 17- متى سيتم خصم المبلغ من حسابي بعد أن أصدر تعليمات التحويل؟

سيتم خصم المبلغ على الفور من الحساب الذي تحدده في يوم معالجة المعاملة.

### 18- هل يمكنني إضافة أموال إلى البطاقة المسبقة الدفع؟

نعم يمكنك إضافة أموال إلى البطاقة المسبقة الدفع باستخدام الخيار "إضافة أموال للبطاقة المسبقة الدفع" الموجود تحت قائمة التحويلات.

### 19- هل يحتاج الزبائن إلى دفع أي رسوم مقابل تحويلات الأموال التي تتم باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وما هي الحدود اليومية؟

فيما يلي الرسوم والحدود اليومية لتحويلات الأموال عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:

**\*يرجى الملاحظة - هذه الرسوم والحدود اليومية قابلة للتغيير.**

خدمات	الحد اليومي	الرسوم للمعاملة الواحدة + 5% ضريبة القيمة المضافة	المعاملات
التحويل إلى حسابات بنوك أخرى في عمان	5,000	1 ريال عماني	10 معاملات / يوم
التحويل إلى حسابات أخرى في بنك مسقط*	5,000	0	20 معاملة / يوم
التحويل ما بين حساباتي	10,000	0	50 معاملة / يوم
دفع الفواتير	2,500	0	10 معاملات / يوم
الدفع للبطاقة الإئتمانية	2,500	0	5 معاملات / يوم
تحويل الأموال دولياً	5,000	15 أو 5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الهند IMPS (ICICI – HDFC)	2,500	1.5 ريال عماني	5 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الهند (NEFT)	2,500	1.5 ريال عماني	5 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الهند (IMPS)	2,500	2 ريال عماني	5 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى الفلبين	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى سريلانكا	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى بنغلاديش	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى بنغلاديش- bKash	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى باكستان	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
التحويل السريع إلى مصر	1,000	1.5 ريال عماني	3 معاملات / يوم
إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفطتي)	300	0	20 معاملة / يوم



1 معاملة / اليوم	0	100	إضافة أموال إلى محفظة بنك مسقط (محفظة المستفيد)
5 معاملات / يوم	0	2,500	دفع الزكاة
5 معاملات / يوم	0	500	دفع الصدقات
5 معاملات / يوم	0	2,500	دفع تكافل
5 معاملات / يوم	0.100	2,000	الحد الأقصى لإعادة الشحن/التعبئة لجميع البطاقات مسبقة الدفع
5 معاملات / يوم	0	35,000	الإكتتاب في الطرح العام الأولي
20 معاملة / يوم	0	1,000	الدفع عبر الهاتف النقال من خلال رقم الهاتف / رمز الاستجابة السريع / الاسم المستعار (حسابات أخرى في بنك مسقط)
20 معاملة / يوم	0.100	1,000	الدفع عبر الهاتف النقال من خلال رقم الهاتف / رمز الاستجابة السريع / الاسم المستعار (حسابات بنوك أخرى في عمان)**
20 معاملة / يوم	0	1,000	مسح رمز الإستجابة السريع للأفراد (حسابات أخرى في بنك مسقط)
20 معاملة / يوم	0.100	1,000	مسح رمز الإستجابة السريع للأفراد (حسابات بنوك أخرى في عمان)**
20 معاملة / يوم	0	1,000	استلام الأموال عبر الهاتف النقال /الاسم المستعار (حسابات أخرى في بنك مسقط )
20 معاملة / يوم	0.100	1,000	استلام الأموال عبر الهاتف النقال /الاسم المستعار (حسابات بنوك أخرى في عمان)**

\*يرجى الملاحظة أن التحويلات بين حسابات بنك مسقط مجانية باستثناء التعليمات الدائمة (المؤرخة في المستقبل أو المتكررة)، والتي تخضع لرسوم قدرها 500 بيسة لكل معاملة.

\*\* ابتداء من تاريخ 5 يونيو 2023.

## دفع الفواتير

### 1- ما هي خدمة دفع الفواتير عبر الإنترنت التي توفرها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ؟

أصبح دفع الفواتير الآن بسيط وسهل مع قنوات بنك مسقط الإلكترونية ! يمكن الآن إجراء دفع فواتيرك بكل سهولة ويسر في أي وقت يناسبك. استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من

بنك مسقط سيجعلك توفر الوقت والجهد. تحقق من حالة فاتورتك ، والتعرف على المبلغ المستحق وإجراء المدفوعات على الفور من خلال التطبيق.

## 2- ما هي الشركات التي تقدم خدمات دفع الفواتير عبر الإنترنت؟

اسم الفاتورة	الخدمات
عمانتل	الهاتف النقال ، الهاتف الثابت والإنترنت.
أوريدو	الهاتف النقال ، الهاتف الثابت والإنترنت.
أواصر	الإنترنت.
فرندي	الهاتف النقال
رنة / ريديول	الهاتف النقال.
بطاقة الائتمان	بطاقة الائتمان الخاصة المرتبطة بحسابك، وغيرها من بطاقات الائتمان في بنك مسقط و بطاقة أمريكان إكسبريس الائتمانية
شركة عمان للاستثمار والتمويل (OIFC)	الماء والكهرباء.
الشركة الوطنية العمانية للهندسة والاستثمار (ONEIC)	الماء والدفع الآجل والمسبق للكهرباء
شركة مسقط لتوزيع الكهرباء (MEDC)	الدفع الآجل و مسبق الدفع للكهرباء
الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية (PASI)	الخدمة المدنية والأعمال التجارية
الرسوم الدراسية	المدارس و الجامعات
الوقود و الغاز	نפט عمان
الإعلام و الإعلان	السوق المفتوح
الفنادق و الإقامة	مسقط هوستل
الخدمات المالية	الوطنية للتمويل

## 3- ما هي المعاملات المصرفية عبر الهاتف النقال التي يمكنني التخطيط لها مسبقاً وكيف أقوم بذلك ؟

نعم ، يمكنك جدولة المعاملات التالية باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:

1. التحويل السريع إلى الهند
2. التحويل إلى حسابات بنوك أخرى في عمان
3. التحويل إلى حسابات أخرى في بنك مسقط
4. التحويل مابين حساباتك في بنك مسقط

5. التحويل الدولي للأموال  
6. دفع الفواتير التالية:

جميع المدارس	دفع رسوم المدارس
بطاقة الائتمان الخاصة بك بطاقة ائتمان أخرى من بنك مسقط بطاقة أمريكيان إكسبريس الائتمانية	مدفوعات بطاقة الائتمان

سيكون لديك الخيار :

**جدول المدفوعات:** - وضع جدول بالتاريخ والمبالغ  
**المدفوعات المتكررة** - تكرر نفس خطة إعادة تعبئة الرصيد حسب الجدول بين عدد قليل من الفواصل الزمنية/ الأيام.  
**التعليمات الدائمة:-** إلغاء / إيقاف الخطة المجدولة / المتكررة التي تكون نشطة مثل التعليمات الدائمة.

### 18- هل يمكنني دفع مجموعة من الفواتير في معاملة واحدة؟

نعم، يمكنك الآن إنشاء مجموعة تتكون كحد أقصى من 10 فواتير في المجموعة الواحدة، تضاف من الفواتير المسجلة مسبقاً لديك في تطبيق بنك مسقط

• يرجى إتباع الخطوات التالية لإنشاء مجموعة دفع الفواتير:

1. إذهب إلى خيار دفع الفواتير
2. إختار دفع كل الفواتير
3. إدارة مجموعة الفواتير
4. إضافة مجموعة
5. إختار كحد أدنى فاتورتين من الفواتير المسجلة لديك و كحد أقصى 10 فواتير في كل مجموعة
6. إدخل اسم المجموعة الجديدة
7. إضغط على زر التالي وتحقق من البيانات في الصفحة التالية ومن ثم إضغط على زر "إرسال"
8. قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة و إضغط على زر "تأكيد"
9. ستظهر لك رسالة تفيد بنجاح عملية إنشاء مجموعة الفواتير

• يرجى إتباع الخطوات التالية لعملية الدفع إلى مجموعة الفواتير:

1. إذهب إلى خيار دفع الفواتير
2. إختار دفع كل الفواتير
3. الدفع إلى مجموعة الفواتير
4. إختار المجموعة من القائمة

5. من خلال صفحة الدفع إلى مجموعة الفواتير اختر كل فاتورة على حده و قم بإدخال المبلغ المراد دفعه لها
6. إضغط على زر التالي وتحقق من البيانات في الصفحة التالية ومن ثم إضغط على زر "إرسال"
7. قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة و إضغط على زر "تأكيد"
8. ستظهر لك رسالة تفيد بنجاح عملية الدفع إلى مجموعة الفواتير

## الإدارة المالية الشخصية

يمكن استخدام الإدارة المالية الشخصية لما يلي:

- **نظرة عامة على معاملاتك المالية**  
بإمكانك الإطلاع على الأصول الخاصة بك (حسابات التوفير والحسابات الجارية وحسابات الودائع) والالتزامات (بطاقة الائتمان والقروض).
- **نظرة عامة على الدخل والنفقات**  
بإمكانك الاطلاع على إيراداتك ونفقاتك لفترة محددة لمدة شهر أو 3 أشهر و 6 أشهر على التوالي. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك عرض تحليل الدخل والمصروفات كعرض بياني.
- **إدارة الميزانية (إنشاء وتعديل وحذف)**  
تنظيم البيانات المالية حتى تتمكن من معرفة أين تصرف أموالك . كما يمكنك استخدام هذه المعلومات في الإدارة المالية الشخصية لمساعدتك في إعداد الميزانية والتخطيط للدخل والإنفاق للمستقبل. و وفقاً إلى فئات الدخل والمصروفات المختلفة المحددة، يمكنك إنشاء وتحرير وحذف الميزانية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن عرض تحليل ميزانيتك كعرض بياني.
- **تقسيم المعاملة**  
كجزء من تفاصيل المعاملات للحسابات وطاقات الائتمان، بإمكانك إعادة تصنيف أو تقسيم المعاملة إلى فئات أخرى متعددة.

## الطلبات:

1- هل يمكنني تحديث عنوان البريد الإلكتروني الخاص بي؟  
نعم ، بإمكانك القيام بذلك على الفور من خلال خيار - الملف الشخصي - " تحديث عنوان البريد الإلكتروني " في قائمة الطلبات

2- هل يمكنني طلب دفتر شيكات؟  
نعم، عن طريق الذهاب إلى خيار - الطلبات - الحسابات - طلب دفتر شيكات.

سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم هاتفك النقال المسجل لدى البنك عندما يكون دفتر الشيكات جاهزاً للاستلام.

### 3- كيف يمكنني فتح حساب الوديعة الثابتة ؟

- بإمكانك القيام بذلك عن طريق الذهاب إلى:
  1. طلبات - حسابات - فتح وديعة ثابتة
  2. أدخل مبلغ الوديعة
  3. اختر مدة الوديعة الثابتة الخاصة بك.
  4. حدد الحساب الذي سيتم استخدام الأموال منه لفتح حساب الوديعة الثابتة الخاص بك ومن ثم اضغط على "متابعة".
  5. سيتم الآن عرض ملخص بجميع التفاصيل التي أدخلتها. اضغط على "إرسال" لفتح الوديعة الثابتة الخاصة بك.

### • ما المبلغ الذي أحثاجة لفتح وديعة ثابتة جديدة؟

- يمكنك فتح وديعة ثابتة بحد أدنى 1,000 ريال عماني.

### • ماذا يحدث للودائع الثابتة الخاصة بي في وقت الاستحقاق؟

سيتم تجديد كلاً من أصل الوديعة وفوائدها تلقائياً لنفس الفترة بسعر الفائدة السائد عند الاستحقاق. في حالة إذا كنت تريد أن تفك الوديعة أو تجري تغييرات على تعليمات الاستحقاق، يرجى زيارة أقرب فرع إليك لتقديم الطلب.

### • هل يمكنني إيقاف بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي على الفور؟

- نعم، بإمكانك القيام بذلك باستخدام تطبيق الهاتف النقال في حالة فقدان البطاقة أو سرفتها. اتبع هذه الخطوات البسيطة لإيقاف بطاقتك على الفور:
  1. اذهب إلى "الطلبات- بطاقة الخصم المباشر - إيقاف بطاقة الخصم المباشر
  2. حدد البطاقة التي ترغب في إيقافها وانقر على "إرسال" ، تحقق من التفاصيل ثم التأكيد
  3. سيتم عرض رسالة تؤكد نجاح عملية إيقاف بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك.

### • هل يمكنني ربط بطاقة الخصم المباشر بحسابات متعددة؟

يمكنك ربط حسابات إضافية ببطاقة الخصم المباشر الخاصة بك عن طريق الخطوات التالية: الذهاب إلى طلب - ربط بطاقة الخصم المباشر بحساباتك الخاصة.

**ملاحظة:** يمكنك ربط بطاقتك بأربعة حسابات نشطة في وقت واحد بحد أقصى.

### • هل يمكنني تقديم طلب لربط بطاقتي بحساب غير نشط ؟

لا ، يمكنك فقط ربط بطاقة الخصم المباشر بحساب نشط.

### • كم من الوقت تستغرق عملية تغيير ربط بطاقتي؟

سيتم ربط البطاقة فوراً بعد إنتهاءك من تنفيذ المعاملة بنجاح

- هل يمكنني تقديم طلب لربط بطاقتي بحساب فلوسي /حساب الأطفال المرتبط بحسابي ؟  
لا ، لا يمكنك ربط بطاقة الخصم المباشر من بنك مسقط بحساب فلوسي /حساب الأطفال المرتبط.

- هل يمكنني تقديم طلب للحصول حسابات توفير إضافية ؟  
نعم ، بإمكانك القيام بذلك باستخدام خيار تقديم طلب حساب توفير إضافي انتقل إلى "طلبات" الحسابات - تقديم طلب الحصول على حساب توفير إضافي
- هل يمكنني استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي خارج سلطنة عمان؟  
نعم ، يمكنك اختيار تفعيل الإستخدام الدولي لبطاقة الخصم المباشر خارج السلطنة. اتبع هذه الخطوات البسيطة:
  1. اذهب إلى "الطلبات" - بطاقات الخصم المباشر - تفعيل الإستخدام الدولي
  2. حدد البطاقة التي ترغب في تفعيل الإستخدام الدولي لها.
  3. حدد البلد المختار
  4. من تاريخ
  5. حتى تاريخ
  6. سيتم عرض رسالة تم تفعيل الإستخدام الدولي بنجاح لبطاقة الخصم المباشر الخاصة بك

- هل يمكنني إيقاف استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي خارج سلطنة عمان؟  
نعم ، لديك خيار إيقاف الإستخدام الدولي. اتبع هذه الخطوات البسيطة:
  1. انتقل إلى "الطلبات- بطاقات الخصم المباشر – إيقاف الإستخدام الدولي
  2. حدد البطاقة التي ترغب في إيقاف الإستخدام الدولي لها.
  3. حدد البلد المختار
  4. حدد تاريخ البدء
  5. حدد تاريخ الانتهاء
  6. سيتم عرض رسالة تم إيقاف الإستخدام الدولي بنجاح لبطاقة الخصم المباشر.

- هل يمكنني عرض / حذف طلب الإستخدام الدولي لبطاقة الخصم ؟  
نعم ، لديك خيار عرض / حذف الإستخدام الدولي وذلك تحت خيار الطلبات
- هل يمكنني إيقاف بطاقة الائتمان على الفور؟  
يمكنك إيقاف بطاقة الائتمان الصادرة من بنك مسقط وذلك في حال فقدان البطاقة أو سرقتها. اتبع هذه الخطوات البسيطة لوقف بطاقتك على الفور:
  1. انتقل إلى "الطلبات- إيقاف بطاقة الائتمان"
  2. حدد البطاقة ، التي ترغب في إيقافها واضغط على "إرسال" تحقق من التفاصيل ثم التأكيد.
  3. سيتم عرض الرسالة: "تم إيقاف بطاقة الائتمان الخاصة بك بنجاح".

- هل يمكنني تغيير نسبة سداد بطاقة الائتمان الخاصة بي؟  
نعم ، يمكنك تغيير نسبة سداد بطاقة الائتمان الخاصة بك من خلال خيار الطلبات.
  - انتقل إلى "الطلبات- بطاقات الائتمان- تغيير سداد بطاقة الائتمان"

#### • هل يمكنني إيقاف البطاقة مسبقة الدفع بشكل فوري؟

نعم، يمكنك القيام بذلك في حالة فقدان بطاقتك أو سرقتها. يرجى اتباع هذه الخطوات البسيطة لإيقاف بطاقتك بشكل فوري:

1. الطلبات < بطاقات مسبقة الدفع < إيقاف البطاقة مسبقة الدفع"
2. حدد البطاقة التي ترغب في إيقافها واضغط على "تقديم الطلب". تحقق من صحة البيانات وقم بالتأكيد.
3. سيظهر إشعار بعد إتمام إيقاف بطاقتك مسبقة الدفع بنجاح.

#### • كيف يمكنني فتح حساب توفير جديد عبر تطبيق الهاتف النقال ؟

يمكنك الآن فتح حساب توفير عبر تطبيق الهاتف النقال ، بكل بساطة حسب الخطوات التالية:

1. انتقل إلى "الطلبات < الحسابات < الفتح الفوري لحساب التوفير"
2. حدد النوع الفرعي للحساب
3. حدد عملة الحساب
4. حدد سبب فتح الحساب
5. حدد مصدر تحويل الأموال للحساب
6. حدد حسابك لدى بنك مسقط
7. حدد الفرع الخاص بالحساب الجديد
8. اقرأ الشروط والأحكام ووافق عليها.
9. اضغط على زر التالي وتحقق من البيانات.
10. قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
11. اضغط على "تقديم الطلب".

#### • ما نوع حساب التوفير الذي يمكن فتحه؟

تجدون أدناه أنواع حسابات التوفير التي يمكن فتحها:

- حساب التوفير مع الفوائد

○ حساب التوفير بدون الفوائد

• **ما هي العملات التي يمكن فتح الحساب بها؟**

- حساب التوفير مع الفوائد - يُسمح بفتح الحساب بالعملات التالية: الريال العُماني، الدرهم الإماراتي، الدولار الأمريكي، الجنيه الإسترليني، اليورو، الريال السعودي، الدينار الكويتي، الدينار البحريني والريال القطري.
- حساب التوفير بدون الفوائد - يُسمح بفتح الحساب بالعملات التالية: الريال العُماني، الدرهم الإماراتي، الدولار الأمريكي، الجنيه الإسترليني، اليورو، الريال السعودي، الدينار الكويتي، الدينار البحريني والريال القطري.

• **كم من الوقت تستغرق عملية فتح الحساب؟**

يتم فتح الحساب فورًا. وستحتاج إلى تسجيل الخروج ثم تسجيل الدخول مرة أخرى حتى تتمكن من رؤية الحساب.

• **هل يمكنني استخدام الحساب فورًا لإجراء المعاملات المصرفية؟**

نعم، بمجرد أن يتم فتح الحساب بنجاح، يجب تسجيل الخروج ثم تسجيل الدخول مرة أخرى، و من ثم يمكنك البدء في إجراء المعاملات على الحساب.

• **هل يمكنني ربط بطاقة الخصم المباشر الحالية الخاصة بي بالحساب الجديد؟**

نعم، يمكنك ربط الحساب الجديد بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك من خلال تقديم الطلب عبر " الطلبات < بطاقات الخصم المباشر > ربط بطاقة الخصم المباشر بالحسابات الشخصية".

• **أواجه مشكلة أثناء محاولة فتح حساب جديد، ما هو السبب؟**

إذا كنت تدرج تحت أي حالة من الحالات المذكورة أدناه، لن تتمكن من فتح الحساب عبر تطبيق الهاتف النقال، وسيتوجب عليك التواصل مع الفرع لإتمام الإجراءات:

- إذا كنت عُماني الجنسية بطاقة شخصية غير سارية (منتهية) أو لم يتم تحديثها في البنك.
- إذا كنت وافدًا بطاقة إقامة غير سارية (منتهية) أو لم يتم تحديثها في البنك.
- إذا كنت غير مقيم بالسلطنة.
- إذا كنت زبونًا خاضع لقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA).
- إذا لم يتم تحديث البيانات الشخصية (بيانات اعرف زبونك) الخاصة بك في البنك.



• **كيف يمكنني إنشاء الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر الجديدة الخاصة بي؟**

. يرجى اتباع الخطوات التالية البسيطة من أجل إنشاء الرقم السري لبطاقتك فوراً:

1. اذهب إلى "الطلبات < بطاقات الخصم المباشر > تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر"
2. حدد البطاقة
3. أدخل تاريخ الإنتهاء
4. أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيده
5. اضغط على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
6. قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
7. اضغط على "إرسال".
8. ستظهر لك رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

• **هل يجب تفعيل بطاقة الخصم المباشر الجديدة الخاصة بي؟**

، سيتم تفعيل بطاقتك على الفور بعد نجاحك في إنشاء الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر الجديدة الخاصة بك

• **نسيت الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر الخاصة بي، فكيف أقوم باعادة تعيين الرقم السري؟**

في حالة أنك نسيت الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر الخاصة بك، يمكنك اتباع الخطوات الآتية لاعادة تعيين الرقم السري:

1. اذهب إلى "الطلبات < بطاقات الخصم المباشر > تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر"
2. حدد البطاقة
3. أدخل تاريخ الانتهاء
4. أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيده
5. انقر على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
6. قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
7. اضغط على "إرسال".
8. ستظهر لك رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

• **كيف يمكنني إنشاء الرقم السري لبطاقة الائتمان الجديدة الخاصة بي؟**

يرجى اتباع الخطوات التالية البسيطة من أجل إنشاء الرقم السري لبطاقتك فوراً:

- اذهب إلى "الطلبات < بطاقات الائتمان < تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري لبطاقة الائتمان "
- حدد البطاقة
- أدخل تاريخ الإنتهاء
- أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيده
- اضغط على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
- اضغط على "إرسال".
- ستظهر لك رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

- **هل يجب تفعيل بطاقة الائتمان الجديدة الخاصة بي؟**
- ، سيتم تفعيل بطاقتك على الفور بعد نجاحك في إنشاء الرقم السري للبطاقة **لقد نسيت الرقم السري لبطاقة الائتمان الخاصة بي، كيف أعيد تعيين الرقم السري؟**

،يمكنك اتباع الخطوات التالية لإعادة تعيين الرقم السري:

- اذهب إلى "الطلبات < بطاقات الائتمان < تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري لبطاقة الائتمان"
- حدد البطاقة
- أدخل تاريخ الإنتهاء
- أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيده
- اضغط على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
- اضغط على "إرسال".
- ستظهر لك رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

- **كيف يمكنني التقدم بطلب الحصول على البطاقة المسبقة الدفع مباشرة؟**
- يمكنك الآن طلب الحصول على بطاقة مسبقة الدفع مباشرة عبر تطبيق الهاتف النقال ، وذلك عن طريق الذهاب إلى خيار الطلبات < البطاقة المسبقة الدفع < التقدم بطلب الحصول على البطاقة المسبقة الدفع وإتباع الخطوات التالية البسيطة:
- إختار حسابك لدى بنك مسقط
- أدخل مبلغ التعبئة لإصدار البطاقة

- إختار من القائمة طريقة التسليم عن طريق الفرع، حيث سيتم إظهار فرعك الرئيسي، في حالة اردت تغيير فرع الإستلام يمكنك الضغط على ايقونة البحث ومن ثم إختيار الفرع المناسب لك لإستلام البطاقة المسبقة الدفع.
- إقرأ، ثم وافق على الشروط و الأحكام
- إضغط على زر التالي وتحقق من البيانات في الصفحة التالية ومن ثم إضغط على زر "إرسال"
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP و إضغط على زر "تأكيد"
- ستظهر لك رسالة تفيد بنجاح عملية طلب إصدار البطاقة المسبقة الدفع، وتفاصيل رقم البطاقة التي تم إصدارها مباشرة

### • كيف يمكنني إنشاء الرقم السري للبطاقة مسبقة الدفع الجديدة؟

- يرجى اتباع الخطوات التالية البسيطة من أجل إنشاء الرقم السري لبطاقتك فوراً:
- اذهب إلى "الطلبات < البطاقات مسبقة الدفع > تعيين/إعادة تعيين الرقم السري للبطاقة مسبقة الدفع"
- حدد البطاقة
- أدخل تاريخ الإنتهاء
- أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيديه
- اضغط على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
- اضغط على "إرسال".
- ستظهر لك رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

### • هل يجب تفعيل البطاقة مسبقة الدفع الجديدة الخاصة بي؟

- ، سيتم تفعيل بطاقتك على الفور بعد نجاحك في إنشاء الرقم السري للبطاقة
- لقد نسيت الرقم السري للبطاقة مسبقة الدفع الخاصة بي، كيف يمكنني إعادة تعيين الرقم السري؟
- في حالة أنك نسيت الرقم السري للبطاقة مسبقة الدفع الخاصة بك، يمكنك اتباع الخطوات الآتية لإعادة تعيين الرقم السري:
- اذهب إلى "الطلبات < البطاقات مسبقة الدفع > تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري للبطاقة مسبقة الدفع"

- حدد البطاقة
- أدخل تاريخ الإنتهاء
- أدخل الرقم السري الجديد ثم قم بتأكيده
- اضغط على "تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري"، وتحقق من البيانات.
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP.
- اضغط على "إرسال".
- ستظهر رسالة تفيد بأنه تم إنشاء الرقم السري بنجاح.

## • كيف بإمكانني تسجيل الاستفسارات و الشكاوي عبر الخدمات المصرفية للهاتف النقال ؟

لتسجيل الملاحظات و الإستفسارات عبر الخدمات المصرفية للهاتف النقال، يمكنك اتباع الخطوات التالية :

- اضغط على خيار تسجيل ملاحظات الزبون
- اختر تسجيل ملاحظة جديدة
- اختر النوع
- اختر الفئة
- اختر الفئة الفرعية
- اختر المشكلة
- اضغط على التالي
- يرجى تعبئة الخانات الإلزامية المتطابقة مع البيانات
- اضغط على التالي
- تحقق من صفحة عرض الاستفسار و اضغط ارسال
- قم بإدخال الرقم السري لمرة واحدة OTP
- سيتم تسجيل طلبك/استفسارك بنجاح، وسنوافيك بالمستجدات في أسرع وقت
- يرجى تدوين الرقم المرجعي للملاحظة المسجلة وذلك لتسهيل المتابعة لك مع البنك.

## • كيفية تغيير لغة الرسائل النصية القصيرة:

لتغيير لغة الرسائل النصية، يرجى اتباع الخطوات التالية:

- 1- اذهب إلى "الطلبات" و اختر الملف الشخصي
- 2- أختَر ضبط لغة الرسائل النصية القصيرة
- 3- سوف يظهر الأختيار لغة الرسائل السابقة
- 4- أختَر لغة الرسائل المراد التغيير إليها
- 5- اضغط على استمرار
- 6- اختر ارسال في صفحة المعاينة و التأكيد

7- ادخل الرقم السري لمرة واحدة  
\*بمجرد تقديم الطلب بنجاح، سيتم تغيير لغة الرسائل النصية القصيرة الخاصة بك على الفور.  
يرجى الملاحظة ان هذا التغيير لن يؤثر على الرسائل النصية القصيرة الخاصة ببطاقتك  
الأئتمانية و بطاقة مسبقة الدفع.

#### • طريقة طلب منتجات القروض عن طريق الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال:

يمكنك اتباع الخطوات التالية:

1. اذهب إلى الحسابات -> تقديم طلب منتجات جديدة -> اضغط على "تقديم طلب الحصول على القرض".
2. اختر نوع القرض والنوع الثانوي ومن ثم اضغط على "متابعة".
3. سيتم تعبئة بياناتك الشخصية وبيانات التواصل وبيانات العنوان والوظيفة والراتب من السجلات المصرفية وعرضها لك للتأكيد.
4. قم بمراجعة جميع البيانات ثم قم بإجراء التغييرات/التعديلات إن لزم الأمر  
• يرجى الاتصال بالفرع إذا كان هناك خطأ في المعلومات الغير قابلة للتغيير
5. قم بإدخال بيانات القرض.
6. ومن ثم قم باختيار تفاصيل التأمين.
7. تحقق من جميع البيانات قبل التقديم النهائي للطلب.
8. أدخل الرقم السري لمرة واحدة ثم اضغط على "استمرار".
9. ستظهر لك رسالة تأكيد المعاملة على الشاشة.
10. سنرسل لك رسالة نصية قصيرة وبريد إلكتروني يحتوي على الرقم المرجعي لطلبك.  
من بعدها يجب زيارة الفرع لتقديم المستندات المطلوبة في غضون خمسة أيام عمل.

#### • طريقة طلب بطاقة الائتمان عن طريق الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال:

يمكنك اتباع الخطوات التالية:

1. اذهب إلى الطلبات و اضغط على "تقديم طلب البطاقة الأئتمانية".
2. اختر المنتج المناسب و من ثم اضغط "متابعة".
3. سيتم تعبئة بياناتك الشخصية وبيانات العنوان والوظيفة من السجلات المصرفية وعرضها لك للتأكيد.
4. قم بمراجعة جميع البيانات ثم قم بإجراء التغييرات/التعديلات (إن لزم الأمر).
5. يرجى الاتصال بالفرع إذا كان هناك خطأ في المعلومات الغير قابلة للتغيير.
6. قم بإدخال بيانات البطاقة.
7. تحقق من جميع البيانات قبل التقديم النهائي للطلب.

8. أدخل الرقم السري لمرة واحدة ثم اضغط على "استمرار".
9. ستظهر لك رسالة تأكيد المعاملة على الشاشة.
10. سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة وبريد إلكتروني يحتوي على الرقم المرجعي لطلبك.
11. من بعدها يجب زيارة الفرع لتقديم المستندات المطلوبة في غضون خمسة أيام عمل.

### 1. ما هي منتجات القروض التي يمكنني طلبها؟

2. القرض الشخصي
3. قرض "سيارتي" لسيارة جديدة
4. قرض "سيارتي" لسيارة مستعملة
5. قرض "زفة" للزواج
6. قرض "ترحال" للسفر
7. قرض "شهادتي" الدراسي
8. قرض الصحة والجمال

\*للعمانيين فقط.

### 1. ما هي بطاقات الائتمان التي يمكن طلبها؟

1. بطاقة فيزا إنفينيت الائتمانية
2. البطاقة الائتمانية الذهبية
3. بطاقة ائتمان الطيران العماني
4. بطاقة لولو الائتمانية
5. بطاقة الجواهر البلاطينية الائتمانية (لزبائن الجواهر فقط)
6. بطاقة أصالة سيغنتشر الائتمانية (لزبائن أصالة فقط)
7. بطاقة فيزا إنفينيت للأعمال المصرفية الخاصة (لزبائن الأعمال المصرفية الخاصة فقط)

### 2. ما هي الخطوة التالية بعد تقديم الطلب؟

ستحتاج إلى زيارة الفرع بشكل شخصي لتقديم جميع المستندات المطلوبة.

### 3. أي فرع يجب زيارته لاستكمال الاجراءات؟

- في المرحلة النهائية من الطلب، سيطلب منك تحديد فرع من اختيارك لتقديم المستندات.
- يمكنك اختيار أي فرع يناسبك، ولكن يرجى العلم أنك ستحتاج إلى زيارة الفرع المحدد فقط لتنفيذ عملياتك بسلاسة.
- لن يكون بمقدور البنك معالجة طلبك في أي فرع آخر.

#### 4. ما هي المستندات التي يجب إحضارها أثناء زيارتي للفرع؟

##### بالنسبة للقرض الشخصي و قرض " زفة" للزواج وقرض "ترحال" للسفر وقرض "شهادتي" الدراسي وقرض الصحة والجمال:

- البطاقة الشخصية.
- نسخة من الصفحة الأولى لجواز السفر والصفحة الخلفية و صفحة التأشيرة (للزائين المقيمين فقط)
- شهادة راتب أو رسالة تحويل الراتب.
- فاتورة برسوم المدرسة (بالنسبة لتمويل "شهادتي" فقط)
- مستندات وثيقة التأمين وخطاب التنازل من شركة التأمين الخاصة بك. (فقط إذا اخترت الحصول على تأمين خارجي)

##### للحصول على قرض "سيارتي" لسيارة جديدة:

- البطاقة الشخصية.
- نسخة من الصفحة الأولى من جواز السفر والصفحة الخلفية و صفحة التأشيرة (للزائين المقيمين فقط)
- شهادة راتب أو رسالة تحويل الراتب.
- عرض أسعار التوكيل.
- رخصة القيادة.
- مستندات وثيقة التأمين وخطاب التنازل من شركة التأمين الخاصة بك. (فقط إذا اخترت الحصول على تأمين خارجي)

##### للحصول على قرض "سيارتي" لسيارة مستعملة:

- البطاقة الشخصية.
- نسخة من الصفحة الأولى من جواز السفر والصفحة الخلفية و صفحة التأشيرة (للزائين المقيمين فقط)
- شهادة راتب أو رسالة تحويل الراتب.
- تقرير تجميع السيارة من شركة تجميع معتمدة.
- رخصة قيادة.
- ملكية المركبة.
- مستندات وثيقة التأمين وخطاب التنازل من شركة التأمين الخاصة بك. (فقط إذا اخترت الحصول على تأمين خارجي)

### للحصول على بطاقة ائتمان:

- البطاقة الشخصية.
- نسخة من الصفحة الأولى لجواز السفر والصفحة الخلفية وصفحة التأشيرة (للزبائن المقيمين فقط)
- رسالة تحويل راتب.

### 5. في حال عدم استكمال المعاملة، فقد يكون للأسباب التالية:

- قد يكون عمرك أكبر من 55 سنة.
- انتهت صلاحية بطاقتك الشخصية.
- بياناتك الشخصية غير مكتملة أو تحتاج لتحديث.
- لا تحمل بطاقة مقيم.
- لديك حساب مشترك.
- لديك حساب وريث شرعي.
- لا يتم تحويل راتبك إلى حساب بنك مسقط الخاص بك.
- هناك مستحقات متأخرة عليك لدى بنك مسقط.
- شركتك غير مدرجة في قائمة الشركات المعتمدة من قبل البنك.
- أنت موجود على قائمة البنك للأشخاص المحظورين أو المشطوبين.
- راتبك أقل من الحد الأدنى لمبلغ الراتب المستحق وفقاً للسياسة الداخلية للبنك.
- مدة عملك بالشركة التي تعمل فيها حالياً أقل من الحد الأدنى للمدة التي حددتها السياسة الداخلية للبنك.
- مبلغ القرض الذي طلبته أعلى من الحد الأقصى للمبلغ المسموح به للمنتج.

### 6. هل سيتم توفير القرض أو بطاقة الائتمان فور الانتهاء من تقديم الطلب بنجاح عبر الخدمات المصرفية الهاتف النقال؟

- لا، يرجى ملاحظة أن تقديم الطلب لا يضمن الحصول على الموافقة النهائية على القرض أو بطاقة الائتمان.
- بعد تقديمك للمستندات ذات الصلة في الفرع، سيتحقق البنك من المستندات وسيوافق على القرض أو بطاقة الائتمان حال استيفائها للشروط الواردة بالسياسات الداخلية للائتمان الخاصة بالبنك.

### • ماهي إجراءات البيانات الشخصية " بيانات اعرف زبونك " وما أهميتها؟

وفقاً للوائح التي وضعها البنك المركزي العماني، "اعرف زبونك" هي عملية التحقق من هوية/معلومات/مستندات الزبائن والاحتفاظ بها في جميع الأوقات، حيث تمكن هذه العملية البنوك من فهم زبائنهم ومعاملاتهم المالية لخدمتهم بشكل أفضل وإدارة المخاطر بحذر. والهدف



من إرشادات اعرف زبونك هو حماية البنوك من أن يتم استخدامها من قبل العناصر الإجرامية في أنشطة غسيل الأموال.

### **هل متطلبات البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك" إلزامية؟**

نعم، متطلبات "اعرف زبونك" إلزامية ويتم تطبيقها في جميع الأوقات. وتأخذ البنوك مستندات "اعرف زبونك" وفقاً للإرشادات الصادرة عن البنك المركزي العماني.

### **كم مرة أحتاج إلى تحديث البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك"؟**

يتم مراجعة سجلات "اعرف زبونك" الخاصة بالزبائن بشكل دوري. وسيتم التواصل مع الزبائن في حال كانت المستندات بحاجة إلى تحديث.

### **هل سيتم إخطاري لتحديث البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك" الخاصة بي في سجلات البنك؟**

- يتم مراجعة سجلات "اعرف زبونك" الخاصة بزبائننا على أساس دوري، وسنعرض لك نافذة منبثقة في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال أو الإنترنت لتذكيرك قبل انتهاء صلاحية المستندات بمدة 60 يوماً أو إذا حان وقت تحديث المستندات.
- سنرسل إليك أيضاً تذكيراً عبر الرسائل النصية القصيرة وإشعارات البريد الإلكتروني قبل 15 و 30 يوماً من انتهاء صلاحية المستندات.

### **ماذا سيحدث إذا لم أجدّ البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك"؟**

بصفتنا المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة، فإننا نسعى جاهدين لنقدم لك أفضل الخدمات في جميع الأوقات.

عدم توفر معلومات/مستندات اعرف زبونك قد تتسبب في بعض الأحيان بفرض قيود على حسابك/بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك أو حتى إمكانية إغلاق حساباتك

### **كيف أجدّ البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك"؟**

سجّل الدخول إلى حسابك على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ومن ثم إذهب إلى خيار الطلبات و إختار خانة البيانات الشخصية و تحديث البانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك" واتّبع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### **كيف أجدّ تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة الشخصية/ بطاقة المقيم؟**

سجّل الدخول إلى حسابك على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ومن ثم إذهب إلى خيار الطلبات و إختار خانة البيانات الشخصية و تحديث البطاقة الشخصية/ بطاقة المقيم/ جواز السفر واتّبع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### **كيف أجدّ بيانات جواز السفر؟**

إذا كنت مواطناً عمانياً أو شخصاً مقيماً، ليس عليك أن تقدّم بيانات جواز سفرك.

ومع ذلك، إذا لم تكن مقيمًا، يمكنك تحديث بيانات جواز السفر من خلال خيار الطلبات و إختار خانة البيانات الشخصية و تحديث البطاقة الشخصية/ بطاقة المقيم/ جواز السفر واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### ما هي المستندات التي يجب تجهيزها لتحديث البيانات الشخصية "بيانات اعرف زبونك"؟

- ❖ إذا كان لديك حساب راتب في بنك مسقط
  - البطاقة الشخصية (إذا كنت مواطنًا عمانيًا، ويجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)
  - بطاقة المقيم (إذا كنت مقيمًا، يجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)
  - جواز السفر (إذا لم تكن مقيمًا، يجب أن يكون جواز السفر متاحًا للمسح الضوئي)
  - مستند إثبات العنوان، على أن يتم إرفاق أحد المستندات التالية:
    - صورة من سند ملكية المنزل/عقد الإيجار
    - خطاب من الوالي/الشيخ يتضمن العنوان
    - صورة من فاتورة إحدى الخدمات العامة (الماء أو الكهرباء)
    - خطاب من جهة العمل
    - إذا لم يمكن مستند إثبات العنوان باسم الزبون، يجب تقديم خطاب يوضح العلاقة ونسخة من بطاقة الهوية السارية.

- ❖ إذا لم يكن لديك حساب راتب في بنك مسقط.
  - البطاقة الشخصية (إذا كنت مواطنًا عمانيًا، يجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)
  - بطاقة المقيم (إذا كنت مقيمًا، يجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)
  - جواز السفر (إذا لم تكن مقيمًا، يجب أن يكون جواز السفر متاحًا للمسح الضوئي)
  - مستندات لإثبات العنوان، على أن يتم إرفاق أحد المستندات التالية:
    - صورة من سند ملكية المنزل/عقد الإيجار
    - خطاب من الوالي الشيخ يتضمن العنوان
    - صورة من فاتورة إحدى الخدمات العامة (الماء أو الكهرباء)
    - كشف حساب من بنك آخر
    - خطاب من جهة العمل
    - إذا لم يمكن مستند إثبات العنوان باسم الزبون، يجب تقديم خطاب يوضح العلاقة ونسخة من بطاقة الهوية السارية.

- مستندات لإثبات الوظيفة، على أن يتم إرفاق أحد المستندات التالية:
  - بطاقة هوية العمل
  - كشف حساب لآخر راتب
  - خطاب من جهة العمل / شهادة راتب

- ❖ إذا كنت تعمل في مهنة حرة أو كنت صاحب عمل خاص:
  - البطاقة الشخصية (إذا كنت مواطنًا عمانيًا، يجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)
  - بطاقة المقيم (إذا كنت مقيمًا، يجب أن تكون البطاقة متاحة للمسح الضوئي)

- جواز السفر (إذا لم تكن مقيمًا، يجب أن يكون جواز السفر متاحًا للمسح الضوئي)
- مستندات لإثبات العنوان، على أن يتم إرفاق أحد المستندات التالية:
  - صورة من سند ملكية المنزل/عقد الإيجار
  - خطاب من الوالي الشيخ يتضمن العنوان
  - صورة من فاتورة إحدى الخدمات العامة (الماء أو الكهرباء)
  - كشف حساب من بنك آخر
  - خطاب من جهة العمل
  - إذا لم يكن مستند إثبات العنوان باسم الزبون، يجب تقديم خطاب يوضح العلاقة ونسخة من بطاقة الهوية السارية.
- صورة من مستند السجل التجاري.

بالإضافة لما سبق:

- ❖ يجب إرفاق استمارة W9 إذا كنت مقيمًا ضريبياً في الولايات المتحدة و/أو مواطناً أمريكياً أو تحمل بطاقة خضراء (Green Card).
- ❖ يجب إرفاق استمارة W8 BEN إذا كان لديك عنوان/ رقم هاتف في الولايات المتحدة أو تُجري عمليات دفع للولايات المتحدة بصفة مستمرة.

### ما هو اختبار المؤشرات الحيوية الذي يتم عرضه عندما أقوم بتحديث البيانات الشخصية " بيانات اعرف زبونك " أو البطاقة الشخصية / بطاقة المقيم؟

- اختبار المؤشرات الحيوية هو وسيلة تحقق للنظام لتحديد صورتك الملتقطة في الوقت الفعلي
- يتم استخدام ذلك كعامل مهم عندما يتعلق الأمر بالكشف عن الاحتيال في الهوية، حيث سيطلب منك التقاط صورة ذاتية للتحقق من صحتها أثناء اختبار المؤشرات الحيوية.
- سيُجري النظام عمليات فحص للتحقق من الوجه للتأكد و المطابقة مع صورة البطاقة الشخصية/ بطاقة المقيم.

### هل سيؤدي اكمال تحديث البيانات الشخصية " بيانات اعرف زبونك " بنجاح إلى تحديث سجلات البنك على الفور؟

نعم، يتم تحديث البيانات في سجلات البنك على الفور، كما ستتلقى رسالة نصية قصيرة وإشعاراً عبر البريد الإلكتروني للتأكيد.

ومع ذلك، إذا انطبقت عليك أحد المعايير الأربعة الواردة أدناه، فسيستغرق البنك 30 يوم عمل للتحقق من صحة بيانات الطلب المقدم والموافقة عليه وفقاً لسياسة " اعرف زبونك " الداخلية.

- (1) إذا كنت خاضعاً لقانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA)
- (2) إذا كنت شخصية سياسية معروفة (PEP) أو مرتبط بشخصية من هذا النوع
- (3) إذا كنت من دولة عالية الخطورة
- (4) إذا كنت غير مقيم

## هل سيتم إخطاري إذا وافق البنك على الطلب؟

نعم، ستتلقى إشعارًا عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني بعد موافقة البنك على تحديث البيانات الشخصية " بيانات اعرف زبونك " الخاص بك.

## أنا مقيم ضريبي في دولة أخرى غير سلطنة عمان، كيف أفصح عن وضعي الضريبي؟

يمكنك أن تفصح عما إذا كنت مقيمًا ضريبيًا في أي بلد/ نطاق سلطة غير سلطنة عمان. سجّل الدخول إلى حسابك على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ومن ثم إذهب إلى خيار الطلبات وإختر خانة البيانات الشخصية و المعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي واتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

## نظام الدفع عبر الهاتف النقال

### 1. ما هي خدمة نظام الدفع عبر الهاتف النقال؟

من خلال استخدام خدمة نظام الدفع عبر الهاتف النقال سيكون بإمكانك إرسال الأموال باستخدام رقم الهاتف النقال و الاسم المستعار و عن طريق مسح رمز الاستجابة السريع (QR) هذه الخدمة متاحة على مدار الساعة 24/7.

- يمكن إرسال الأموال إلى بنوك أخرى باستخدام رقم الهاتف النقال والاسم المستعار المسجل أو مسح رمز الاستجابة السريع (QR).
- يمكنك طلب الأموال من أي من المستفيدين باستخدام رقم الهاتف النقال والاسم المستعار.
- يمكنك الآن الدفع في المتاجر من خلال تطبيق بنك مسقط عن طريق مسح رمز الاستجابة السريع (QR) الخاص بالمحل.
- يمكنك قبول طلبات الدفع لكلا النوعين من المعاملات من خلال خيار "الطلبات قيد الانتظار".

### 2. كيف يمكنني تفعيل هذه الخدمة ؟

بمجرد تسجيل الدخول واختيار علامة التبويب " الدفع عبر الهاتف النقال " ، اضغط على "الملف الشخصي" ، ثم "تفعيل". سيكون عليك التحقق وإدخال التفاصيل التالية:

- رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك
- تأكيد التفاصيل وتعيين الاسم المستعار الخاص بك والحساب الافتراضي
- الموافقة على الشروط و الأحكام
- أدخل الرقم السري لمرة واحدة (OTP) الذي ستسلمه على رقم الهاتف النقال المسجل

### 3. ما هو الحساب الافتراضي؟

أثناء التسجيل ، سيكون لديك خيار لاختيار الحساب الافتراضي. سيكون هذا هو الحساب المستلم الرئيسي لعمليات التحويل التي تتم باستخدام رقم الهاتف النقال.

### 4. ما هي المزايا التي يتم تقديمها ؟

يمكنك الاستفادة من الخدمات كالتالي :

#### أ- الملف الشخصي

- تفعيل/ تعطيل
- عرض/ تعديل ملف التعريف الخاص بك (تحرير الاسم المستعار الخاص بك والحساب الافتراضي والمرتبط والحساب المرتبط).
- عرض/ مشاركة رمز الاستجابة السريع (QR) الخاص بك.

#### ب- التحويل

- إرسال الأموال
- يمكنك إرسال الأموال على الفور باستخدام رقم الهاتف النقال الخاص بك والاسم المستعار ومسح رمز الاستجابة السريع (QR)

#### • تحصيل الأموال

- تتيح لك هذه الخدمة طلب المال عن طريق رقم الهاتف النقال أو الاسم المستعار.
- الدفع الى التاجر :

يمكنك الآن الدفع في المتاجر باستخدام الطرق التالية:

- (1) يمكن للزبون الدّفع بتصوير رمز الاستجابة السريع (QR) من خلال فتح التطبيق، والبحث عن زر "امسح وادفع" في أسفل يمين الشاشة (باللغة العربية)، وهو موجود في الشاشة التي تدخل فيها بيانات الدخول لحسابك.
- (2) أو تسجيل الدّخول في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النّقال ثم اختيار زر "امسح وادفع" ضمن القائمة الأفقية أسفل الشاشة من الجهة اليسرى، ثم اتبع الخطوات.
- (3) أو الذهاب لقائمة التحويل، واختيار "نظام الدّفع عبر الهاتف النّقال"، ثم اختيار "التحويلات" وبعدها اختيار "الدّفع إلى تاجر" واتباع الخطوات.

يمكن الدفع للتاجر عن طريق رمز الاستجابة السريعه (QR) بالطرق التالية :

- (1) رمز الاستجابة السريع (QR) على أجهزة نقاط البيع للتاجر
- (2) على أجهزة الهاتف النقال و الأجهزة الذكية عن طريق تطبيق محفظة بنك مسقط للتاجر ونقاط البيع
- (3) رمز الإستجابة السريع المطبوع

4. يمكن للتجار طلب الدفع باستخدام رقم هاتفك النقال أو الاسم المستعار أو مسح رمز الاستجابة السريع (QR) الخاص بك.

- طلب قيد الانتظار
- قبول أو رفض طلبات الدفع لكلا النوعين من المعاملات من خلال هذا الخيار.
- سجل المعاملات

#### 5. ماذا يحدث إذا قمت بتغيير رقم هاتفي النقال بشكل دائم؟

في حالة تغيير رقم الهاتف النقال ، سيتم تحديثه تلقائيًا .

**ملاحظة:** هذه الخدمة صالحة فقط لأرقام الهواتف النقالة المحلية.

## عروض بنك مسقط

### a. ما معني أيقونة علبة الهدايا؟

إنها عروض مخصصة لصفحة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والتي تظهر لك بعد تسجيل الخول في التطبيق، وهي تعرض لك منتجات بنك مسقط المتوفرة ، والتي قد تكون مؤهلاً لها.

### 2- إلى ماذا يشير الرقم المعروض في أيقونة علبة الهدايا / صفحة العروض ؟

يشير الرقم الظاهر في صفحة العروض إلى عدد العروض المتاحة لك.

### 3- ما هو العرض المنبثق؟

العرض المنبثق هو عرض يظهر على شاشة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال بمجرد تسجيل الدخول ويتطلب استجابة إلزامية من الزبائن.  
بمجرد الرد على العرض ، سيتم عرض شاشة بنك مسقط الرئيسية.

### 4- ماذا سيحدث إذا وافقت على العرض الموجود بصفحة العروض؟

سيتملك بك ممثل البنك لبدء العملية. سيختفي العرض المقبول من صفحة العروض.

### 5- ماذا سيحدث إذا رفضت العرض الموجود بصفحة العروض؟

سيتم استلام ردمك. وسيختفي العرض من صفحة العروض.

### 6- ماذا سيحدث للعروض إذا توقف التطبيق / قبل تقديم الطلب ؟

ستظل عروضك موجودة في صفحة العروض إن لم يكن قد تم قبول / رفض العروض قبل الخروج من التطبيق. بمجرد تسجيل الدخول مرة أخرى ، ستظهر لك العروض مرة أخرى.

### 7- هل سأحصل على العرض بشكل مؤكد عند قبول ذلك؟

يتم تخصيص العروض الخاصة بك على أساس معايير معينة. سيتم إعادة تقييم العروض عند منح المنتج. في حالة استيفاء معايير الأهلية ، ستحصل على المنتج المعروض. قد يتغير الحد / المبلغ المعروض في وقت الصرف النهائي بناءً على سياسة البنك.

### 8- هل سأحصل على العرض مرة أخرى في حال أن رفضت العرض الحالي؟

يتم تخصيص العروض الخاصة بك على أساس معايير معينة. سيتم إعادة تقييمها بشكل دوري من قبل البنك. في حالة رفض عرض ما ، سيختفي العرض من صفحة العروض على الفور.

قد تحصل على عرض مماثل في المستقبل في حال كنت مؤهلاً بناءً على سياسات البنك.

#### 9- لقد رفضت عرضًا بطريق الخطأ وأرغب في تقديم طلب للحصول على المنتج.

يرجى استخدام قائمة المنتجات الموجودة على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وتقديم طلب الحصول على منتج من خلال إرسال التفاصيل الخاصة بك. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز خدمة الزبائن على 24795555 وتقديم طلب للحصول على المنتج.

#### 10- لقد قبلت عرضًا عن طريق الخطأ وأريد الآن تقديم طلب للحصول على منتج آخر.

يمكنك إبلاغ ممثل البنك أنك لم تعد مهتمًا بالمنتج الذي تقدمت إليه ولكنك تريد تقديم طلب للحصول على منتج آخر. سيقوم ممثل البنك بتدوين اهتمامك وسيتم الاتصال بك قريبًا.

### منتجات بنك مسقط

#### 1- تقديم طلبات الحصول على منتجات بنك مسقط

قائمة "تقدم بطلب الحصول على منتجات بنك مسقط" تحتوي على خيارات مختلفة من المنتجات والخدمات المتاحة للزبائن للاختيار، من بينها:

- الحسابات والودائع
- القروض والرهن العقاري
- التأمين
- بطاقة الائتمان
- خدمات العمالة الوافدة

كما سيكون لديك أيضًا خيار تحديد الوقت المناسب للتواصل فيه معك من قبل البنك.

#### 2- الاتصال ببنك مسقط

أ- اتصل بنا – للحصول على تحديثات بنك مسقط من خلال:

- موقع بنك مسقط [www.bankmuscat.com](http://www.bankmuscat.com)
- الفيس بوك BankMuscat
- انستغرام @BankMuscat
- تويتر @bankmuscat

○ مركز اتصالات بنك مسقط 24795555

**ب- التعرف على موقع أجهزة الصراف الآلي / الفروع**

اختر إما جهاز الصراف الآلي / جهاز الإيداع النقدي أو الفرع من القائمة للاطلاع على:

- أقرب جهاز صراف آلي / إيداع نقدي أو فرع من موقعك الحالي
- عنوان جهاز الصراف الآلي / الإيداع النقدي أو فرع بنك مسقط.
- تتوفر أيضاً ميزة الخريطة على أجهزة الأندرويد والآيفون.