



## الأسئلة الأكثر شيوعاً:

### ما هو تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط ولماذا يجب عليّ استخدامه؟

تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط هو تطبيق لتمكين المصادقة الثنائية (2FA) لجميع معاملتك المالية. ويتضمن مزايا مثل:

- لا يلزم التقدم بطلب الحصول على جهاز رمز الأمان وانتظار استلامه
- يمكن تفعيل تطبيق رمز الأمان على الفور
- لن تحتاج بعد الآن إلى حمل جهاز رمز الأمان
- هذا التطبيق يحل محل جميع مصادقاتك المصرفية عبر الإنترنت من خلال رحلة سلسلة وأمنة بهاتفك النقال فقط

### هل تطبيق رمز الأمان آمن؟

- نعم، تم تصميم تطبيق رمز الأمان وفقاً لمعايير الأمان العالمية كجزء من عملية مصادقة لمنحك راحة البال.
- يتم تمكين تطبيق جهاز رمز الأمان على جهاز واحد فقط، وهو هاتفك الذكي، المحمي بواسطة قفل رقم التعريف الشخصي / بصمة الوجه أو بصمة الإصبع والرقم السري لتطبيق رمز الأمان. بالإضافة إلى ذلك، لا يمكن استخدامه إلا على جهاز هاتف نقال واحد تقوم من خلاله بتسجيل تطبيق رمز الأمان.

### كم سيكلفني ذلك؟

- تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط مجاني.

### كيف يمكنني تحميل تطبيق رمز الأمان؟

تحميل واستخدام تطبيق رمز الأمان سهل للغاية:

- يمكن لمستخدمي أجهزة iPhone تحميل التطبيق مجاناً من متجر تطبيقات Apple
- بالنسبة لمستخدمي أجهزة الأندرويد وهواوي، يتوفر التطبيق من خلال متجر التطبيقات لكل منهما

### كيف أبدأ باستخدام تطبيق رمز الأمان؟

يجب أن تكون قد أكملت جميع الخطوات التالية قبل البدء في استخدام تطبيق رمز الأمان للمصادقة.

- البدء في تفعيل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك مسقط، في حال لم تكن مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك مسقط، يرجى زيارة <https://www.bankmuscatonline.com> أو الاتصال بمدير العلاقات إن كنت من زبائن الشركات للحصول على المساعدة في الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- قم بتحميل تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط من متجر التطبيقات الذي تستخدمه سواء من متجر Apple أو الأندرويد أو متجر أجهزة هواوي



## أنا أستخدم جهاز رمز الأمان لمعاملاتي المصرفية عبر الإنترنت. هل يمكنني استبداله بتطبيق رمز الأمان؟

- نعم، يمكنك بسهولة استبدال جهاز رمز الأمان بتطبيق رمز الأمان من بنك مسقط.
- ما عليك سوى تحميل تطبيق رمز الأمان الخاص ببنك مسقط من متجر التطبيقات الخاص بجهازك واستكمال عملية التسجيل والتفعيل باتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### كيف يمكنني التبدل من جهاز رمز الأمان إلى تطبيق رمز الأمان؟

- قم بتحميل تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط من أي من متاجر التطبيقات سواء لأجهزة Apple أو الأندرويد أو هواوي.
- قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واضغط على خدمة الزبائن - < الخدمات التابعة برمز الأمان - < الخدمات المتعلقة بجهاز رمز الأمان - < قم بالتبديل إلى تطبيق رمز الأمان واتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### ليس لدي جهاز رمز الأمان، هل بإمكانني استخدام تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط؟

- نعم، يمكنك تحميل تطبيق رمز الأمان من متجر التطبيقات سواء لأجهزة Apple أو الأندرويد أو هواوي.
- وأكمل عملية التفعيل باتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

### كيف يمكنني تفعيل تطبيق رمز الأمان كمستخدم "للشركات"؟

يمكنك تفعيل تطبيق رمز الأمان باتباع الخطوات التالية:

1. قم بتحميل تطبيق رمز الأمان:
  - أ. افتح تطبيق جهاز رمز الأمان
  - ب. سيتم عرض شاشة الترحيب
  - ج. سيطلب منك تحديد الملف الشخصي الذي ترغب في إنشائه
  - د. عند اختيار "الشركات"، سيتم عرض رسالة توضح عملية تفعيل تطبيق رمز الأمان
2. قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات باستخدام معرف الشركة ومعرف المستخدم الذي استلمه البنك
  - أ. انتقل إلى شاشة خدمة الزبائن < الخدمات المرتبطة برمز الأمان < الخدمات المتعلقة بتطبيق رمز الأمان
  - ب. حدد خيار "تفعيل تطبيق رمز الأمان"
  - ج. سيتم عرض رسالة توضح أنه يجب تثبيت تطبيق رمز الأمان على الهاتف النقال قبل المتابعة
  - د. اضغط على الزر "إنشاء رمز الاستجابة السريعة الـ QR الملون"



٥. سيتم عرض خطوات التفعيل التي يجب اتباعها لتفعيل تطبيق رمز الأمان على الشاشة
- و. بعد الضغط على "مسح رمز الاستجابة السريعة ال QR" من خلال تطبيق رمز الأمان، يمكن مسح رمز الاستجابة السريعة ال QR الملون الذي يظهر على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات
- ز. ستتلقى الرقم السري لمرة واحدة على الهاتف النقال المسجل والبريد الإلكتروني الإلكتروني
3. على الهاتف
- أ. بعد إدخال الرقم السري لمرة واحدة بنجاح، سيتم إرسال الرقم السري لمرة واحدة إلى الهاتف النقال المسجل والتي سيتم قراءتها تلقائياً من تطبيق الرسائل وتعبئتها تلقائياً في تطبيق رمز الأمان
- ب. بعد التحقق من الصحة بنجاح، سيطلب من المستخدم إنشاء رقم سري خاص به MPIN لتسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان
- ج. بعد إنشاء الرقم بنجاح والتفعيل الناجح، سيتم إرسال رسالة تأكيد للمستخدم وبمجرد الضغط على "تم" سيتم إرسالها إلى صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان
- د. سيطلب تفعيل خدمة الإشعارات لتمكين الإشعارات الفورية.
- هـ. عند تسجيل الدخول إلى التطبيق لأول مرة ستظهر نافذة منبثقة تسألك عما إذا كان سيتم استخدام بصمة الوجه أم الإصبع بدلاً من إدخال الرقم السري (يمكن للمستخدم تفعيل / تعطيل هذا الخيار في أي وقت)
- و. عند إكمال هذه الخطوات، سيتم التفعيل ويمكنك الآن استخدام تطبيق رمز الأمان لمصادقة المعاملات (المالية وغير المالية) من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات!

**رقم هاتفي النقال المسجل تابع لدولة أخرى، فهل بإمكانني استخدام تطبيق رمز الأمان؟ لدي رقم دولي مسجل لدى البنك، هل بإمكانني تحميل تطبيق رمز الأمان؟**  
حاليا تطبيق رمز الأمان يسري على الأرقام المحلية فقط.

**كيف يمكنني المصادقة على المعاملات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام تطبيق رمز الأمان؟**

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

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

**لقد أغلقت الإشعارات عن طريق الخطأ، كيف يمكنني الموافقة على المعاملة؟**



- في حالة إغلاقك للإشعارات، قبل اتخاذ أي إجراء، ستقوم شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بعد 60 ثانية بإنشاء رمز استجابة سريع QR ملون للسماح لك بالموافقة على المعاملة.
- ستحتاج بعد ذلك إلى تشغيل تطبيق رمز الأمان (تسجيل الدخول مطلوب) < اضغط على أيقونة "مسح رمز الاستجابة السريع QR" لفتح كاميرا الهاتف النقال.
  - امسح رمز الاستجابة السريع QR الملون المعروض على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
  - بمجرد اكتمال المسح، سيعرض تطبيق رمز الأمان الرقم السري لمرة واحدة مكون من 8 أرقام.
  - أدخل الرقم السري لمرة واحدة في شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واضغط على زر إرسال لإكمال المعاملة.

### لم أتلق إشعار على الشاشة للمصادقة على معاملتي؟

- يرجى التأكد من أنك قمت بتفعيل الإشعارات الفورية والسماح بالتصاريح اللازمة لاستخدام تطبيق رمز الأمان لإرسال هذه الإشعارات إليك.
- لتمكين الإشعارات الفورية لمستخدمي أجهزة الأيفون، اذهب إلى إعدادات هاتفك < حدد الإشعارات < حدد "تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط" < قم بتشغيل "السماح بالإشعارات".
- بالنسبة لمستخدمي الأندرويد، لتمكين الإشعارات الفورية، انتقل إلى إعدادات هاتفك < حدد الإشعارات < اختر تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط " < تشغيل الإشعارات.

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

### هل يمكنني تحميل تطبيق رمز الأمان على هواتف نقالة مختلفة؟

- لا. لأسباب أمنية، يسمح بالتسجيل فقط باستخدام رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك.
- في حال كنت بحاجة إلى تحديث رقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك، قم بزيارة الفرع أو اتصل بمدير العلاقات الخاص بك إن كنت من زبائن الشركات..

### كيف يمكنني تفعيل / إلغاء طريقة تسجيل الدخول (بالإصبع أو بصمة الوجه) لتسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان؟

- قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان.
- اضغط على الإعدادات.
- اضغط على خيار إدارة معرف البصمة.
- تحديد / إلغاء خيار تبديل التعريف عن طريق البصمة / الوجه.

### ما فائدة إنشاء خيار الرقم السري لمرة واحدة الظاهر في تطبيق رمز الأمان؟



- عند الضغط على خيار إنشاء الرقم السري لمرة واحدة، سيقوم التطبيق بإنشاء رقم سري لمرة واحدة مكون من 8 أرقام.
- سيتم استخدام الرقم السري لمرة واحدة المكون من 8 أرقام لتوثيق المعاملات غير المالية.
- سيطلب منك تعليمات واضحة في جميع شاشات المعاملات غير المالية ذات الصلة إذا كان يجب استخدام خيار إنشاء الرقم السري لمرة واحدة.

### لقد نسيت الرقم السري MPIN، فماذا أفعل؟

- افتح تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط
- اضغط على خيار نسيت الرقم السري MPIN
- ستظهر على الشاشة تفاصيل معرف الشركة حيث سيطلب منك تسجيل الدخول لإكمال عملية نسيت الرقم السري
- قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات وانتقل إلى خيار خدمة الزبائن ← الخدمات المرتبطة برمز الأمان ← الخدمات المتعلقة بتطبيق رمز الأمان ← نسيت الرقم السري
- سيتم عرض رمز الأمان المكون من 6 أرقام على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ويجب إدخال نفس الرمز في شاشة تطبيق رمز الأمان
- بعد إدخال الرمز بنجاح في تطبيق رمز الأمان، ستلقى رسالة نصية قصيرة بالرقم السري لمرة واحدة على رقم هاتفك النقال المسجل ليتم إدخاله
- بمجرد المصادقة، سيطلب منك إدخال رقم سري جديد وإرساله
- بمجرد إنشاء الرقم السري، سيتم إرسال رسالة إلى الزبون والمستخدم "بنجاح المعاملة" للضغط على "تم" للعودة إلى صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان
- يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان من باستخدام رقمك السري الجديد

### لقد أدخلت الرقم السري بشكل غير صحيح 5 مرات وتم قفل التطبيق، فماذا أفعل الآن لإلغاء قفل تطبيق رمز الأمان كمستخدم "للشركات"؟

- افتح تطبيق رمز الأمان
- اضغط على خيار نسيت الرقم السري
- ستظهر على الشاشة تفاصيل معرف الشركة حيث سيطلب منك تسجيل الدخول لإكمال عملية نسيت الرقم السري
- قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات وانتقل إلى خيار خدمة الزبائن ← الخدمات المرتبطة برمز الأمان ← الخدمات المتعلقة بتطبيق رمز الأمان ← نسيت الرقم السري



- سيتم عرض كلمة المرور المكون من 6 أرقام على شاشة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ويجب إدخال نفس الرمز في شاشة تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط
- بعد إدخال الرمز بنجاح في تطبيق رمز الأمان، ستتلقى رسالة نصية قصيرة بالرقم السري لمرة واحدة على رقم هاتفك النقال المسجل ليتم إدخاله
- بمجرد المصادقة، سيطلب منك إدخال رقم سري جديد وإرساله
- بمجرد إنشاء الرقم السري، سيتم إرسال رسالة إلى الزبون والمستخدم "بنجاح المعاملة" للضغط على "تم" للعودة إلى صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان
- يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق جهاز تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط باستخدام الرقم السري الجديد الخاص بك.
- ستصلك رسالة تم إلغاء قفل تطبيق جهاز رمز الأمان Soft Token بنجاح.

### **أدخلت الرقم السري بشكل خاطئ 5 مرات وتم قفل تطبيقي ، فماذا أفعل الآن لإلغاء قفل تطبيق جهاز رمز الأمان الخاص بي كمستخدم فرد؟**

- افتح تطبيق جهاز رمز الأمان Soft Token
- انقر فوق خيار نسيت الرقم السري
- املاً رقم هاتفك النقال المسجل ورقم بطاقة الخصم ورقم التعريف الشخصي لبطاقة الخصم وانقر فوق متابعة
- قم بالمصادقة باستخدام كلمة المرور لمرة واحدة المستلمة في رقم هاتفك النقال المسجل
- بمجرد المصادقة، سيطلب منك إدخال رقم سري جديد وإرساله
- بمجرد إنشاء رقم سري جديد، سيتم إرسال رسالة إلى المستخدم للنقر فوق "تم" للعودة إلى صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق جهاز رمز الأمان Soft Token
- يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط باستخدام رقمك السري الجديد
- ستصلك رسالة تم إلغاء قفل تطبيق رمز الأمان بنجاح

### **أنا مستخدم حالي لتطبيق رمز الأمان، لكنني أريد تغيير جهازي، كيف يمكنني تثبيت تطبيق رمز الأمان على جهازي الجديد؟**

- حمّل تطبيق رمز الأمان على جهازك الجديد
- أكمل عملية التسجيل والتفعيل
- سيتم إلغاء التسجيل على تطبيق رمز الأمان الموجود على هاتفك النقال السابق تلقائياً
- سيكون تطبيق رمز الأمان على جهازك الجديد جاهزاً للاستخدام



### قمت بإلغاء تثبيت تطبيق رمز الأمان عن طريق الخطأ، كيف يمكنني تثبيته مرة أخرى؟

- ما عليك سوى تجميل تطبيق رمز الأمان مرة أخرى من متاجر التطبيقات في الأيفون أو الأندرويد أو هواوي وإكمال عملية التفعيل باتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة
- سيكون تطبيق رمز الأمان من بنك مسقط جاهزاً للاستخدام

### لقد أدخلت الرقم السري لمرة واحدة بشكل غير صحيح عدة مرات وتم تعطيل تطبيق رمز الأمان، كيف يمكنني تفعيل الخدمة مرة أخرى؟

- إذا تم تعطيل تطبيق رمز الأمان، فسيظهر خطأ للمستخدم على التطبيق بعد إدخال الرقم السري لمرة واحدة والضغط على "تسجيل الدخول"
- سجّل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- اختر خدمة الزبائن- الخدمات المتعلقة برمز الأمان - الخدمات المرتبطة بتطبيق رمز الأمان - تمكين تطبيق رمز الأمان
- ستكون حالة تطبيق رمز الأمان المعروضة على الشاشة "مقفلة"
- الضغط على زر "متابعة"، سيتم إرسال الرقم السري لمرة واحدة إلى البريد الإلكتروني المسجل للمستخدم ورقم الهاتف النقال الذي يجب إدخاله في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- بعد إدخال الرقم السري لمرة واحدة بشكل صحيح، ستتغير حالة تطبيق رمز الأمان، وسيتم تمكين تطبيق رمز الأمان لمصادقة المعاملات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

### كيف يمكنني تغيير الرقم السري MPIN؟

- قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق رمز الأمان
- اضغط على الإعدادات
- اضغط على خيار تغيير الرقم السري MPIN
- أدخل الرقم السري الحالي ثم الرقم السري الجديدة ثم قم بتأكيدهما
- اضغط على "إرسال"
- الآن، يمكنك استخدام الرقم السري MPIN الجديد في جميع عمليات تسجيل الدخول اللاحقة

### ماذا يحدث إذا قمت بتغيير شريحة الهاتف (SIM) بشكل دائم أو استخدمت شريحة إلكترونية (eSim)؟

- لن يكون هناك أي تأثير عند تغيير شريحة الهاتف (SIM) أو شريحة إلكترونية (eSim) طالما ظل رقم الهاتف النقال كما هو



- ومع ذلك، إذا قمت بتغيير رقم هاتفك النقال، فمن الأفضل تحديث رقم هاتفك النقال عن طريق زيارة الفرع أو الاتصال بمدير علاقات حسابك

### هل يمكنني الاستمرار في استخدام جهاز رمز الأمان؟

نعم، يمكنك استخدام جهاز رمز الأمان لجميع معاملاتك بسلاسة.

### هل يمكنني استخدام كل من جهاز رمز الأمان وتطبيق رمز الأمان في نفس الوقت؟

لا، لأسباب أمنية، لن يسمح إلا باستخدام طريقة واحدة للمصادقة على المعاملات.

### كيف يمكنني العودة إلى استخدام جهاز رمز الأمان؟

- افتح التطبيق واذهب إلى "خدمة الزبائن - > الخدمات المتعلقة برمز الأمان > التبديل إلى جهاز رمز الأمان - > اضغط على "اذهب"
- أرسل الطلب باستخدام الرقم السري لمرة واحدة المرسل على رقم هاتفك النقال أو بريدك الإلكتروني المسجل
- بعد إكمال المعاملة بنجاح، ستتمكن من مصادقة معاملاتك باستخدام جهاز رمز الأمان المستخدم مسبقاً

**ملاحظة:** إذا لم تكن قد استخدمت جهاز رمز الأمان مسبقاً، فلن تعمل هذه الخاصية. سوف تحتاج إلى زيارة أحد فروعنا للحصول على جهاز رمز الأمان

### كيف يمكنني العودة إلى تطبيق رمز الأمان؟

- اذهب إلى خيار "خدمة الزبائن - > الخدمات المتعلقة برمز الأمان - > التبديل إلى تطبيق رمز الأمان - > اضغط على "اذهب"
- أرسل الطلب باستخدام الرقم السري لمرة واحدة الذي تم إرساله عن طريق رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك النقال المسجل
- بعد إكمال المعاملة بنجاح، ستتمكن من مصادقة معاملاتك باستخدام تطبيق رمز الأمان "Soft Token" المستخدم مسبقاً

**ملاحظة:** إذا لم تكن قد استخدمت تطبيق رمز الأمان مسبقاً، فلن تعمل هذه الخاصية. ما عليك سوى تحميل تطبيق رمز الأمان من أي من متاجر التطبيقات في أجهزة الأيفون أو الأندرويد أو أجهزة هواوي واستكمال عملية