

## الأسئلة الأكثر تكراراً

### 1- ما هي الخدمات المصرفية للهاتف للنقل؟

الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل هو تطبيق بسيط مخصص للهواتف الذكية، ذو قدرات أمنية عالية وهو متاح لجميع عملاء بنك نزوى الذين يمتلكون حسابات لدى البنك.

### 2- لماذا تختار الخدمات المصرفية عبر الهاتف للنقل؟

إذا كنت تبحث عن سبب واحد لاختيار الخدمات المصرفية عبر الهاتف للنقل، فإننا سنقدم لك عشرة أسباب:

- 1- سهولة الاستخدام ويمكن استخدامها لتلبية احتياجاتك المصرفية اليومية بدون أي متاعب.
- 2- إنها بمثابة البنك الخاص بك. لديك إمكانية الوصول الفوري إلى أحدث البيانات المتعلقة بالحسابات والودائع وبطاقات الائتمان والتمويل الخاص بك .
- 3- أمانة ومحمية. باستخدام اسم المستخدم الخاص بك المخصص للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل (اسم المستخدم وكلمة المرور، لعرض تفاصيل الحسابات والبطاقات والتمويل والودائع والبيانات الخاصة بك وذلك باستخدام عاملي توثيق هما اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بتطبيق الهاتف النقل لإجراء المعاملات المالية الخاصة بك والخدمات الحساسة الأخرى، ومن ثم فإن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل تمنحك الثقة بأن حساباتك ومعاملاتك ستظل آمنة معنا.
- 4- السرعة. تحتاج لبضع ثوان للضغط على الأزرار والحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحسابك وبطاقاتك والتمويل الخاص بك وودائعك وبضع دقائق لإجراء عملية تحويل الأموال.
- 5- يمكن الوصول للخدمة من جميع أنحاء العالم. الخدمات متوفرة في أي مكان وأي زمان، سواء كنت بالمنزل أو بالمكتب أو أثناء التنقل.
- 6- موفرة للوقت. لا حاجة لقيادة مركبتك والتوجه إلى الفرع أو مركز الخدمة. ومن ثم سيكون لديك المزيد من الوقت للاستمتاع بالحياة.
- 7- الخدمات متوفرة على مدار اليوم وطيلة أيام الأسبوع (7/24) ويمكن الوصول إليها خلال فترة راحتك.
- 8- كل ما تحتاجه هو هاتف شخصي ذكي واتصال بالإنترنت للتنزيل والتثبيت.
- 9- مجموعة واسعة من الخدمات. بدءاً من المعلومات المحدثة المتعلقة بالحساب والبطاقة وصولاً إلى تاريخ المعاملات وبيانات الودائع وملخص التمويل وتحويل الأموال سواء داخل بنك نزوى أو مع بنوك أخرى في سلطنة عمان، لدينا كل ما تحتاجه في تطبيق واحد شامل. ونحن نعمل بقوة لإضافة المزيد من الخدمات التي ستكون ذات قيمة مضافة لك.

10- انه مجاناً! - هذا لا يعني الكثير ولكن من الجيد أن تعرف ذلك.

3- كيف يمكنني الحصول على الخدمات المصرفية للهاتف النقال؟

يمكنك تقديم الطلب والتسجيل بنفسك من خلال ثلاث خطوات بسيطة ...

- 1- افتح سوق أبل / الأندرويد من الهاتف الذكي الخاص بك وقم بالكتابة في شريط البحث - بنك نزوى " Bank Nizwa" ثم انقر على التطبيق، ومن ثم التحميل والتنصيب.
- 2- الذهاب إلى التسجيل ومتابعة عملية التسجيل باستخدام رقم حسابك ورقم الهوية وتاريخ الميلاد ورقم الهاتف النقال المسجل لدى البنك.
- 3- اختر اسم المستخدم الخاص بك وسوف تتلقى كلمة سر مؤقتة على الهاتف المحمول الخاص بك المسجل لدى البنك.
- 4- تسجيل الدخول باستخدام كلمة المرور المؤقتة ومن ثم قم بإعداد كلمة المرور الخاصة بك.

4- ما هي الخدمات المتوفرة من خلال الخدمات المصرفية للهاتف النقال؟

الخدمات التالية متوفرة على تطبيقات الهاتف النقال

1- الحسابات

- أ) عرض قائمة الحسابات.
- ب) عرض بيانات الحسابات.
- ت) عرض تاريخ معاملات الحسابات.

2- البطاقات

- أ) عرض قائمة بطاقات الخصم.
- ب) تفاصيل بطاقة الخصم.

3- الاستثمارات

- أ) عرض قائمة الاستثمارات.
- ب) عرض تفاصيل الاستثمارات.

#### 4- التمويل

- (أ) عرض قائمة التمويل.
- (ب) عرض بيانات التمويل.
- (ت) عرض جدول سداد التمويل.
- (ث) عرض تاريخ معاملات التمويل.

#### 5- المدفوعات

- (أ) إضافة مستفيد جديد.
- (ب) إدارة المستفيدين.
- (ت) إجراء عملية تحويل بين حساباتك الخاصة.
- (ث) إجراء عملية تحويل مع مستفيد محدد مسبقا.

#### 6- أوامر دائمة

- (أ) إنشاء أمر دائم جديد.
- (ب) إدارة الأوامر الدائمة.

#### 7- الاستثمارات

- (أ) طلب دفتر شيكات.

#### 5- ما هي الرسوم والمصاريف المرتبطة باستخدام الخدمات المصرفية للهاتف النقال؟

لا توجد رسوم ولا مصاريف تتعلق باستخدام تطبيقات الهاتف النقال. ومع ذلك، قد يتم تطبيق الرسوم القياسية للبنك فيما يتعلق بطلبات ومعاملات معينة، مثل طلب دفتر الشيكات وتحويل الأموال ووضع أو إلغاء الأوامر الدائمة... الخ

#### 6- هل يمكنني تفويض أحد لاستخدام حسابي؟

لا، يحق لك أنت فقط أن تقوم بإدارة حسابك وهذا في مصلحة أمن الحساب الخاص بك.

#### 7- كيف يمكنني تسجيل الدخول إذا كنت قد نسيت كلمة السر؟

أنه أمر سهل! في حالة أن نسيت كلمة المرور، يمكنك إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك باستخدام خيار "نسيت كلمة المرور" الموجود على شاشة تسجيل الدخول، وتقديم البيانات المطلوبة وسوف تتلقى كلمة مرور مؤقتة عن طريق رسالة نصية مرسلة إلى رقم هاتفك النقال المسجل ومن ثم سيكون عليك إنشاء كلمة مرور جديدة.

8- هل هناك شرط للحد الأدنى لرصيد الحساب لاستخدام الخدمات المصرفية للهاتف النقال؟

ليس هناك حد أدنى للرصيد داخل الحساب لاستخدام تطبيق الهاتف النقال.

9- هل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال متوفرة على مدار الساعة (7/24) ؟

نعم، هذه الخدمة متوفرة على مدار اليوم طيلة أيام الأسبوع.

10- هل يمكنني الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال من خارج السلطنة؟

نعم، طالما أنك تلي متطلبات النظام، ستكون قادراً على الدخول إلى تلك الخدمة من أي مكان وفي أي وقت.

11- ما هي الأجهزة والبرامج التي أحتاج إليها لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟

كل ما تحتاجه هو هاتف ذكي أو هاتف أندرويد وستكون قادراً على الاستمتاع بالخدمات.

12- ما هي الاحتياطات التي يجب اتخاذها للحصول على قدر أكبر من الأمان؟

- يجب عليك تسجيل الخروج من الخدمات المصرفية للهاتف النقال بمجرد الانتهاء.
- ضع كلمة مرور لقفل الشاشة وذلك عندما تكون بعيداً عن هاتفك النقال فلا يمكن لأحد آخر فتحه.
- إذا كنت تعتقد أن أحداً يعرف كلمة المرور الخاصة بك فعليك الذهاب إلى التطبيق والقيام بتغييرها على الفور.
- عليك تغيير كلمة السر الخاصة بك باستمرار، اختر كلمة سر "قوية" مكونة من 8-10 (حروف وأرقام) والقيام بتغييرها بشكل منتظم. تجنب كلمات السر الواضحة (أسماء أفراد الأسرة والحيوانات الأليفة وتاريخ الميلاد...الخ)، وعدم إخبار أي شخص آخر بكلمات السر الخاصة بك.
- يجب أن ألا تدون كلمة المرور في أي ورقة يمكن أن تقع في متناول أي شخص آخر.
- إذا كنت تستخدم الهاتف في مكان عام، عليك توكي الحذر بأن لا يكون هناك من يراقبك عند إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.
- قم بتسجيل الخروج من الخدمات المصرفية للهاتف النقال عند الانتهاء من اداء ما تريده. استخدم زر الخروج للخروج بحيث يغلق جلسة العمل على التطبيق.
- لن نقوم بالاتصال بك عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو المكالمات الهاتفية للسؤال عن معلومات تتعلق بحسابك أو بطاقتك أو كلمات المرور الخاصة بك ولن نسألك عن أي معلومات شخصية أخرى مثل اسم المستخدم أو كلمة المرور عند تسجيل الدخول إلى التطبيق.

13- كيف يمكنني إنشاء كلمة مرور قوية؟

- يجب أن تكون كلمة المرور مكونة من 6 أحرف على الأقل.
- كلمة المرور القوية هي تلك التي تحتوي على كل من المجموعات الأربع التالية:-
  - الأحرف الكبيرة A، B، C
  - الأحرف الصغيرة a، b، c
  - الأرقام 0، 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9
  - الرموز الموجودة على لوحة المفاتيح (جميع أزرار لوحة المفاتيح التي لا تعتبر حروف أو أرقام) ~!@#\$%^&\* ( ) \_ + = \ / : ; ' < > " ' /
- للمساعدة على تذكر كلمة المرور واستخدامها على الفور عليك أن تقوم بتسجيل الدخول والخروج عدة مرات في اليوم الأول.
- لا تستخدم الأحرف فقط أو الأرقام فقط.
- لا تستخدم اسمك أو اسم المستخدم أو اسم البنك أو اسم الزوجة أو الأولاد أو أي كلمة بالقاموس وما إلى ذلك،
- لا تستخدم المعلومات الشخصية مثل أرقام الهواتف أو رقم جواز السفر أو رقم رخصة القيادة أو الهوية الوطنية أو رقم الضمان الاجتماعي أو التواريخ التذكارية.
- لا تستخدم نفس الكلمة المستخدمة في تسجيل الدخول أو أي تحريف للكلمة المستخدمة للدخول.

14- من الذي يجب أن اتصل عليه عند تعرضي لمشكلة في الحصول على الخدمات المصرفية للهاتف النقال؟

يمكنك الاتصال على الخدمات المصرفية للهاتف النقال من خلال الأرقام التالية :

80070060 أو 24950500 (+968) دولي أو مراسلتنا على البريد الإلكتروني. [customercare@bankNizwa.om](mailto:customercare@bankNizwa.om)