

## FAQ - Internet Banking for Retail Banking Customers

## الأسئلة الشائعة – الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار

### 1. What is BankDhofar Internet Banking?

BankDhofar's Internet Banking channel that helps you manage your account from the convenience of any computer/ Browser connected to the Internet. BankDhofar Internet Banking is a 24/7 real time service.

### 2. Who is eligible for BankDhofar's Internet Banking service? and How do I apply for it?

BankDhofar Internet Banking is available for all BankDhofar account holders. You will need either a corporate current account, call account, trade finance account or fixed deposit. If you do not have an account then please visit your nearest BankDhofar Branch or call our 24 hour Contact Centre 24791111 or simply log on to BankDhofar website [www.bankdhofar.com](http://www.bankdhofar.com) to know more.

### 3. How do I register for BankDhofar Internet Banking?

1. Click on "New User" button on the login page
2. Enter your account number and national ID or Passport ID
3. Accept Online Banking terms & conditions and click continue
4. Select your card number from the drop down list and enter your ATM PIN corresponding to that card number and click on submit
5. Complete your registration by creating the following credentials, which will be required when using the app:
  - Set your User ID
  - Set your Login password
  - Set your Mobile number
  - Set Email ID

### 4. How do I login into BankDhofar Internet Banking?

Once you successfully registered visit [www.bankdhofar.com](http://www.bankdhofar.com) to login to BankDhofar Internet Banking.

### 5. How many passwords do I have for BankDhofar Internet Banking?

One password is applicable for logging into BankDhofar Internet Banking and OTP is applicable for logging and approving transaction. Your log in password should not be disclosed to any third party as it allows the Bank to uniquely identify you as our customer. Under no circumstances will the Bank contact you and ask you to disclose your password.

Kindly note that your transaction OTP is used only to authenticate transactions and not to log in.

### 1. ما هي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار ؟

هي قناة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وهي خدمات تساعدك على إدارة حسابك بسهولة تامة من خلال أي جهاز كومبيوتر/ متصفح متصل بالإنترنت. خدمات بنك ظفار المصرفية عبر الإنترنت هي خدمة تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

### 2. من الذي يحق له التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار ؟ وكيف أستطيع أن أقدم طلبًا للحصول على هذه الخدمة؟

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار متاحة لجميع أصحاب الحسابات في بنك ظفار، وتتمثل هذه الحسابات في الحساب الجاري للشركات، الحساب تحت الطلب، حساب التمويل التجاري أو حساب الوديعة الثابتة. إذا كنت لا تملك حسابًا في بنك ظفار، فعليك بزيارة أقرب فرع، أو الاتصال بمركز الاتصالات الذي يعمل على مدار الساعة على الرقم 24791111، أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.bankdhofar.com](http://www.bankdhofar.com)

### 3. كيف أسجل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟

1. اضغط على زر "مستخدم جديد" في صفحة الدخول
2. ادخل رقم الحساب ورقم البطاقة الشخصية/ رقم جواز السفر
3. قم بالموافقة على شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ثم اضغط على "متابعة"
4. اختر رقم البطاقة من القائمة وادخل كلمة السر الخاصة بتلك البطاقة واضغط على "إرسال"
5. قم بإكمال التسجيل من خلال إنشاء التفاصيل التالية، والتي ستكون مطلوبة عند استخدام التطبيق:
  - إنشاء اسم المستخدم
  - إنشاء كلمة المرور
  - إنشاء كلمة مرور إجراء المعاملات
  - إدخال رقم الهاتف النقال الخاص بك
  - إدخال البريد الإلكتروني الخاص بك

### 4. كيف أستطيع الدخول في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟

بعد أن تتم عملية التسجيل بنجاح، قم بزيارة الموقع الإلكتروني للبنك [www.bankdhofar.com](http://www.bankdhofar.com) واضغط على خانة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الصفحة الرئيسية.

### 5. كم عدد كلمات المرور المطلوبة لتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟

كلمة المرور الأولى خاصة بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار، وسيتم إرسال كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) للموافقة على إتمام المعاملة. يجب عدم الكشف عن كلمة المرور لتسجيل الدخول إلى أي شخص حيث أنه يسمح للبنك بالتعرف عليك كزبون في البنك، ولن يقوم البنك تحت أي ظرف من الظروف بالاتصال بك وطلب الكشف عن كلمة المرور الخاصة بك أو كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) يجب مراعاة أن كلمة المرور لمرة واحدة تُستخدم فقط للتحقق من المعاملات المصرفية وليس لتسجيل الدخول.

**6. What rules do I need keep in mind when changing my User ID and password?**

The password length should be between 8 to 10 characters and should be a combination of alphabets and numerals. The password cannot consist of all the characters that are in your Username. For example If your Username is 'Bob', then your password cannot be 'Bobby'.

**7. Are there any additional documents that I need to submit to avail BankDhofar Internet Banking?**

You are only required when registering for the service to have an account with BankDhofar.

**8. Are there any charges for applying for or using BankDhofar Internet Banking?**

The service is free of charge to customers of BankDhofar. However, specific services such as Overseas Remittances, Transfers within Oman, Pay Orders and Cheque Books requests will be charged as per the normal charges applicable for these services (i.e. same fees that apply through the Branch). The amount will be debited from your BankDhofar account.

**9. What services can I get on BankDhofar Internet Banking?**

**Statement**

You can view yearly statements in your operative and loan accounts and can download a statement in different formats. The following formats are available:

- Display on the same screen
- Excel
- PDF
- Mini Statement
- View your last 15 transactions

**Funds Transfer**

- Funds Transfer to your own linked Accounts with BankDhofar (Self-funds transfer)
- Funds Transfer to any BankDhofar Account (Third Party transfer))
- Funds Transfer to local banks (Transfers within Oman)
- International Funds Transfers (Outside Oman)
- Instant Transfer Within Oman
- Supports multicurrency funds transfers
- Scheduled Funds Transfers on Daily, Weekly, Monthly or Quarterly payments to your own linked Bank Account or any BankDhofar Account and choose the number of transfers.
- View all completed transfers
- View all pending transfers
- View all saved transfers (to be sent when you submit the transfer)
- Maintain your Beneficiary/ Receiver list for future transfers.

**Service Requests**

- Account Opening Request
- Loan Request
- Cheque Book Request
- Demand Draft Request
- Fixed Deposit Account Opening Request
- Break of Fixed Deposit
- Renewal of Fixed Deposit
- Debit Card Country Block/ unblock
- Debit Card Change Limit
- Debit Card activation/ Set/ Reset PIN

**6. ما هي القواعد التي يجب علي تذكرها عند تغيير اسم المستخدم وكلمة المرور؟**

يجب أن تكون كلمة المرور من 8 إلى 10 رموزًا، مكوّنة من مجموعة من الأرقام والحروف، ولا يمكن لكلمة المرور أن تضم جميع الرموز الموجودة في اسم المستخدم. على سبيل المثال: إذا كان اسم المستخدم هو "Bob"، فلا يمكن أن يكون الرقم السري "Bobby".

**7. هل يجب تقديم أي وثائق إضافية للحصول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟**

عند تسجيل طلب الخدمة، يجب فقط أن يكون لديك حساب في بنك ظفار.

**8. هل هناك أي رسوم مطبقة عند طلب الحصول على/ أو استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟**

هذه الخدمة مجانية لجميع زبائن بنك ظفار، ولكن هناك بعض الرسوم المفروضة على خدمات معينة مثل الحوالات المالية المحلية والخارجية، وأوامر الدفع، ودفتر الشيكات، وفقاً للرسوم الاعتيادية المطبقة (أي نفس الرسوم التي تنطبق على الخدمات المقدمة عبر الفروع). سيتم خصم المبلغ من حسابك في بنك ظفار.

**9. ما هي الخدمات التي سأحصل عليها عند التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟**

**كشف الحساب**

يمكنك عرض كشف الحساب السنوي عن حساباتك الشخصية الفعالة وحسابات القروض، كما يمكنك تحميل كشف الحساب بعدة صيغ. الصيغ التالية متاحة للتحميل:

- عرض على نفس الشاشة
- Excel
- PDF
- كشف حساب موجز
- عرض آخر 15 معاملة مصرفية تم إجراؤها في حسابك

**التحويلات المالية**

- التحويلات المالية بين حساباتك المرتبطة ببنك ظفار (التحويل الشخصي)
- التحويلات المالية إلى بنوك محلية (التحويل داخل عمان)
- التحويلات المالية الدولية (التحويل خارج عمان)
- التحويل الفوري داخل عمان
- دعم التحويلات المالية بعملات متعددة
- التحويلات المالية المجدولة على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري، أو ربع سنوي إلى حساباتك المرتبطة ببنك ظفار أو إلى أي حساب آخر في بنك ظفار مع اختيار عدد التحويلات.

- عرض جميع التحويلات التي تم إكمالها
- عرض جميع التحويلات التي ما زالت قيد التنفيذ
- عرض جميع التحويلات التي تم حفظها (ليتم إرسالها في الوقت المناسب)
- الاحتفاظ بقائمة المستفيدين/ المستلمين للتحويلات المستقبلية

**طلبات الخدمات**

- طلب فتح حساب
- طلب قرض
- طلب دفتر شيكات
- طلب حوالة طلب
- طلب فتح حساب الوديعة الثابتة
- السحب المبكر للوديعة الثابتة (قبل الاستحقاق)
- تجديد الوديعة الثابتة
- حظر/ فك الحظر عن بطاقة الصراف الآلي للاستخدام الدولي
- تغيير سقف بطاقة الصراف الآلي
- تفعيل/ تعيين/ إعادة تعيين الرقم السري لبطاقة الصراف الآلي

#### Utility Payments

- Pay Water Bills
- Pay Electricity Bills
- Pay Omantel Fixed Line Bills
- Pay Omantel Internet Bills
- Pay Oman Mobile GSM Bills
- Pay Ooredoo Fixed Line Bills
- Pay Ooredoo Internet Bills
- Internet Bills GSM Bills

#### Mobile Top up

- Ooredoo Mobile Topup
- Oman mobile Topup
- Renaa Mobile Topup
- Friendi Mobile Topup
- PASI Bill Payment
- View saved payments
- View pending payments

#### Messages

- Reach out to your coordinator to resolve any queries regarding the BankDhofar Internet Banking Service by sending and receiving electronic mail.

#### Inquiry

- Activity: Track all your completed financial and non-financial activities
- Transaction Limit: Track and change your transaction limits.
- Personal Preferences
- Change your Personal Details
- Change your Address Information
- Change your Login password
- Change your Security settings for Login password
- Change the date format
- Change the Amount Format for viewing your account balance
- Change preferred language: English and Arabic
- Choose a Primary Account Number

#### سداد الفواتير

- سداد فواتير الماء
- سداد فواتير الكهرباء
- سداد فواتير الهاتف الثابت - عمانتل
- سداد فواتير الإنترنت - عمانتل
- سداد فواتير الهاتف النقال - عمان موبايل
- سداد فواتير الهاتف الثابت - أوريدو
- سداد فواتير الإنترنت - أوريدو
- سداد فواتير الهاتف النقال - أوريدو

#### إعادة تعبئة الرصيد

- إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال - أوريدو
- إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال - عمان موبايل
- إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال - رنة
- إعادة تعبئة رصيد الهاتف النقال - فريندي
- سداد اشتراكات الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية
- عرض المدفوعات التي تم حفظها
- عرض المدفوعات قيد التنفيذ

#### الرسائل

يمكنك التواصل مع الموظف المعني للاستفسار عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية

#### الاستفسارات

- النشاط: تتبع جميع الأنشطة المالية وغير المالية التي قمت بإجرائها
- سقف المعاملات: يمكنك تتبع وتغيير سقف المعاملات
- المفضلات الشخصية
- تغيير المعلومات الشخصية
- تغيير العنوان
- تغيير الرقم السري لتسجيل الدخول
- تغيير إعدادات الأمان للرقم السري لتسجيل الدخول
- تغيير صيغة عرض التاريخ
- تغيير صيغة عرض المبلغ عند الاستفسار عن الرصيد
- تغيير اللغة المفضلة: اللغة الإنجليزية أو اللغة العربية
- اختيار رقم الحساب الرئيسي

#### 10. ماهي أنواع الحسابات المتوفرة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟

مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار يمكنك الدخول إلى جميع أنواع الحسابات التي تحتفظ بها في بنك ظفار مثل حسابات التوفير (الحصن)، والحسابات الجارية، وحسابات القروض، والبطاقات الائتمانية، وحسابات الودائع الثابتة.

#### 11. لدي فقط حساب وديعة ثابتة في بنك ظفار. هل يمكنني الحصول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار؟

نعم، سيكون بإمكانك الدخول إلى تفاصيل حسابات الودائع الثابتة الخاصة بك

#### 12. هل يمكنني تفويض شخص ما لتشغيل حسابي؟

لا. أنت فقط يمكنك تشغيل حسابك. إن الكشف عن كلمة المرور للآخرين يعد مخاطرة تهدد أمن الحساب، ومن ناحية أخرى، يمكن تشغيل الحسابات التي تحمل سند وكالة من خلال حامل سند الوكالة في حال قمت بتزويده بإسم المستخدم وكلمة المرور.

#### 13. ماذا أفعل إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟

إذا نسيت اسم المستخدم أو كلمة المرور بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يمكنك الحصول على اسم مستخدم جديد أو كلمة مرور جديدة من خلال خيار "هل نسيت كلمة المرور/ هل نسيت اسم المستخدم" في صفحة تسجيل الدخول.

#### 10. What types of accounts are visible through BankDhofar Internet Banking?

With BankDhofar Internet Banking you can access all accounts that you maintain with the Bank such as Al-Heson Savings Accounts, Current Accounts, Loan Accounts, Credit Cards and Fixed Deposit Accounts.

#### 11. I have only a fixed deposit account with BankDhofar. Can I benefit from BankDhofar Internet Banking?

Yes, you can as you will have access to details of your fixed deposit accounts.

#### 12. Can I authorize someone to operate my account?

No. Only you are authorized to operate your account. Disclosing your password to others is a security risk. Accounts with a Power of Attorney may be operated by the holder of the Power of Attorney, if you provide him with the User ID and password.

#### 13. I have forgotten my password, what should I do?

If you have forgotten your BankDhofar Internet Banking User ID or password you can get new password or User ID from forgot password or Forgot User ID option in the login screen.

**14. Can I add other accounts later to the existing User ID?**

Any new accounts opened with BankDhofar under the same customer Profile will be automatically linked to your existing BankDhofar Internet Banking account.

**15. Should I keep any minimum balance in my account(s) to avail this service?**

There is no minimum balance required for maintaining your BankDhofar Online Account. However please note that the Bank charges a service fee of 500 Baiza every month if the balance in your Current Account is less than OMR 200 and a fee of 500 Baiza every month if the balance in your savings account is less than R.O. 100.

**16. What will happen if I do not use BankDhofar Internet Banking for a long time after enabling the service?**

BankDhofar Internet Banking will deny access to your accounts through Internet unless the account is accessed at least once in 365 days. This is an in-built security measure to take care of unattended accounts. However, it can be enabled by calling our 24 hour Contact Centre on (+968) 24791111

**17. What is meant by that the transactions are "Real-Time online"?**

BankDhofar Internet Banking gives you access to your funds in real-time, executing your instructions the very second you issue them. Therefore, every time you submit instructions your balance will be updated automatically. On the other hand Demand Draft / Pay Order requests / Fixed Deposits closure are offline requests that will not be reflected on your balance immediately. In addition, Credit Card payment is online where it happens instantly.

**18. What's the minimum hardware and software requirement for using BankDhofar Internet Banking more efficiently?**

There are no specific hardware requirements; as for the software we recommend Windows 10 and above with Internet Explorer 11 and above or Chrome.

The optimal display resolution is 1024 x 768 Pixels

To access BankDhofar Internet Banking the PC should have an Internet connection.

**19. Why are my BankDhofar Internet Banking password(s) not functioning?**

Password(s) not functioning could be due to various reasons:

- BankDhofar Online passwords are case-sensitive and may not have been entered in the same lower or upper case as mentioned.
- The password has been entered in another language than the one used (check that your keyboard has been set to English and not Arabic or any other language)
- The account has not been accessed for more than 365 days.

**20. When do I need to change my passwords and how?**

For security measures the system would by default direct you to change your password if:

- Your passwords were re-activated due to the fact you attempted 3 unsuccessful logins.
- You forgot your password, easily click on forgot password and complete the process to create a new one.

**14. هل يمكنني إضافة حسابات أخرى مستقبلا إلى اسم المستخدم الحالي؟**

سيتم ربط أي حسابات جديدة تقوم بفتحها في بنك ظفار بإسم نفس الزبون تلقائيا بالحساب الحالي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

**15. هل يجب الاحتفاظ بحد أدنى من الرصيد في حسابي للحصول على هذه الخدمة؟**

لا يجب الاحتفاظ بحد أدنى من الرصيد في حسابك للحصول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، إلا أنه ينبغي الانتباه إلى أن البنك يفرض رسوم بقيمة 500 بيضة شهريا إذا كان الرصيد المتوفر في حسابك الجاري أقل من 200 ر.ع، و رسوم بقيمة 500 بيضة شهريا إذا كان الرصيد المتوفر في حساب التوفير الخاص بك أقل من 100 ر.ع

**16. ماذا سيحدث إذا لم أقم باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لفترة طويلة بعد تفعيل الخدمة؟**

سيتم تعليق حسابك في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إذا لم تقم بتسجيل الدخول مرة واحدة على الأقل خلال 365 يوما. وهذا إجراء وقائي للاهتمام بالحسابات التي لا يتم الدخول إليها، إلا أنه يمكن تفعيل الحساب مرة أخرى بالاتصال على مركز الاتصالات + 96824791111

**17. ما المقصود بأن المعاملات يتم إنجازها مباشرة وبالطريقة الإلكترونية؟**

خدمات بنك ظفار عبر الإنترنت تمنحك فرصة الوصول إلى أموالك مباشرة، وإنجاز معاملتك المصرفية في فترة وجيزة لا تتعدى الثواني. ولذا، فإنه في كل مرة تقوم فيها بإجراء معاملات على حسابك، سيتم تحديث الرصيد تلقائيا. ومن ناحية أخرى فإنه يتم التعامل مع طلبات حوالات الطلب/ أوامر الدفع وكشف الودائع الثابتة بشكل غير متصل بالإنترنت، لذا فإنها لن تسجل على رصيدك فورا. بالإضافة إلى ذلك، تتم عملية سداد مستحقات بطاقة الائتمان على الفور.

**18. ما هي المتطلبات التي احتاج إليها من البرامج والأدوات لأتمكن من تشغيل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بكفاءة؟**

لا يوجد أدوات معينة، أما بالنسبة للبرنامج، فإننا ننصح باستخدام ويندوز 10 فما فوق مع متصفح الإنترنت 11 فما فوق، أو كروم. دقة العرض المثالية هي 1024 x 768 بكسل

للدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار، يجب أن يكون جهازك متصلا بالإنترنت.

**19. كلمة المرور الخاصة بي في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لا تعمل. ما السبب في ذلك؟**

- إذا كانت كلمات المرور لا تعمل، قد يعود ذلك إلى عدة أسباب:
- كلمات المرور الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت حساسة لحالة الأحرف، وربما لم يتم إدخالها بالأحرف الكبيرة أو الصغيرة كما تم التحديد سابقا.
  - تم إدخال كلمة المرور بلغة أخرى بدلا من اللغة المستخدمة. (تأكد من ضبط لغة لوحة المفاتيح على اللغة الإنجليزية وليس العربية أو أي لغة أخرى)
  - لم يتم الدخول إلى الحساب لمدة تجاوزت 365 يوما

**20. متى يجب علي تغيير كلمة المرور وكيف أقوم بذلك؟**

لإجراءات أمنية، سيقوم النظام بتوجيهك تلقائيا لتغيير الرقم السري في الحالات التالية:

- تم إعادة تفعيل كلمة المرور الخاصة بك بسبب إدخالك كلمة المرور بشكل خاطئ لثلاث مرات
- نسيان كلمة المرور، ما عليك سوى الضغط على "نسيت كلمة المرور" وإكمال عملية انشاء كلمة مرور جديدة

Passwords can be changed at your own convenience as well by logging into BankDhofar Online and choosing the change password option from the personal preferences menu.

Always use passwords that are easy for you to remember yet difficult for others to know. We advise you not to use names of your children and birth dates as those are easy to guess. If in doubt that someone might have guessed your passwords, please change it immediately.

## 21. What are the measures I can take to ensure greater security?

- Always logout from BankDhofar Online when leaving your PC.
- Never leave your PC unattended if you are logged into BankDhofar Online.
- Always have a screensaver password enabled on your PC so that no one else can access it.
- If in doubt that someone might have guessed your password(s), please change them immediately.
- Change your passwords regularly - at least once a month, choose a "strong" 8 to 10 digit passwords (combination of alphabets, numerals) avoid obvious passwords (names of family members, pets, date of birth, etc.), and do not disclose your passwords to anyone.
- Never use an Auto Complete or save my password feature to save your passwords on any software which fills and enters your password automatically for you when you log into a site (e.g. Some versions of Internet Explorer, Mozilla Firefox and Norton prompt you to store a password so that you do not have to enter it next time you log on. Do not select this option).
- You should not write a password down on any paper which may be easily accessible to anyone.
- If you are using the Internet in a public place (e.g. Internet Café, Airport Lounge) do not leave the PC unattended, and ensure that no-one is watching what you type, if the option is available to delete your browsing history, cache memory and personal information, then please do so (this can be done with most browsers by accessing the Internet Options menu).
- Logout from BankDhofar Online upon completion of your session. Use the Logout button to logout so that the session closes. Never shut the browser window to logout. For more security measures once you logout close your browser session.
- Always run the latest Antivirus updates on your PC.
- To ensure complete confidentiality of your transactions, you are advised to clear the cache memory of the Internet browser. You may also delete all files including any offline contents from the temporary Internet Files Folder.
- BankDhofar would never contact you by email, SMS or phone to ask details of your Internet Banking account, your card or your passwords.
- Always start your session by visiting www.bankdhofar.com and clicking on Personal Banking to login to your Online Banking Service.
- If you suspect any unusual account activity, telephone our 24 hour Call Centre on (+968) 24791111 or send us an email at care@bankdhofar.com

- يمكنك كذلك تغيير كلمة المرور بنفسك وذلك بالدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واختيار ميزة تغيير كلمة المرور من قائمة البيانات الشخصية
- تذكر دائماً أن تستخدم كلمات المرور التي يسهل عليك تذكرها، ولكنها في الوقت نفسه من النوع الذي يصعب على الآخرين معرفتها. وننصحك بعدم استخدام أسماء أطفالك أو تواريخ الميلاد إذ أنه من السهل تخمينها، وإذا كانت لديك شكوك بأن أحداً استطاع تخمين كلمة المرور الخاصة بك، قم بتغييرها فوراً.

## 21. ما هي الإجراءات التي أستطيع اتخاذها لضمان أعلى درجة من الأمان؟

- قم دائماً بتسجيل الخروج من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عند مغادرتك لجهاز الكمبيوتر
- لا تترك جهازك أبداً بدون رقابة عند تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- قم بتشغيل خاصية كلمة المرور للشاشة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك بحيث لا يستطيع أحد غيرك استخدام الجهاز
- إذا كانت لديك شكوك بأن أحداً استطاع تخمين كلمة المرور الخاصة بك، قم بتغييرها فوراً
- قم بتغيير كلمات المرور الخاصة بك بانتظام - مرة واحدة شهرياً على الأقل، وقم باختيار كلمة مرور "قوية" تتكون من 8 - 10 رمزا (حروف وأرقام ورموز خاصة)، وتجنب كلمات المرور الواضحة (مثل أسماء أفراد العائلة، وأسماء الحيوانات، وتاريخ الميلاد، إلخ)، ولا تقم بالإفصاح عن كلمة المرور الخاصة بك لأي شخص.
- لا تقم أبداً باختيار خاصية الإتمام التلقائي أو خاصية حفظ كلمة المرور في أي برنامج يقوم بطباعة كلمة المرور الخاصة بك تلقائياً عند الدخول إلى الموقع (على سبيل المثال، بعض نسخ متصفح الإنترنت، أو موزيلا فايرفوكس و نورتون تطلب منك حفظ كلمة المرور وذلك حتى لا تضطر إلى طباعتها في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول. لا تقم باختيار هذه الخاصية)
- لا تقم بكتابة كلمة المرور على أي ورقة حتى لا يسهل على الآخرين معرفتها
- إذا كنت تستخدم الإنترنت في مكان عام (مثل مقهى الإنترنت، أو صالة المطار) لا تترك جهازك أبداً بدون رقابة، وتأكد من عدم وجود أحد يراقب ما تقوم بطباعته، وإذا كان لديك خيار إلغاء تاريخ التصفح، والذاكرة العشوائية، والمعلومات الشخصية، فقم بذلك (يمكن فعل ذلك من خلال أغلب برامج التصفح وذلك بواسطة الدخول إلى قائمة خيارات الإنترنت)
- قم بتسجيل الخروج من صفحة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عند انتهائك، وقم بتسجيل الخروج بالضغط على زر الخروج ثم أعلّق الصفحة. لا تقم أبداً بإغلاق المتصفح للخروج من الصفحة، للمزيد من الإجراءات الأمنية، قم بإغلاق الصفحة بعد تسجيل الخروج.
- قم بتحديث برنامج مكافحة الفيروسات على جهازك.
- لضمان السرية التامة لمعاملاتك المصرفية فإننا ننصحك بتفريغ الذاكرة العشوائية لمتصفح الإنترنت، كما يمكنك أيضاً أن تقوم بإلغاء جميع الملفات التي تحوي على مواد يمكن تشغيلها بدون الاتصال بالإنترنت من مجلد ملفات الإنترنت المؤقتة.
- لن يقوم بنك ظفار بالاتصال بك عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو الهاتف لسؤالك عن بيانات حسابك في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو بطاقتك أو كلمة المرور الخاصة بك.
- إبدأ تصفحك دائماً بالدخول إلى www.bankdhofar.com واضغط على الخدمات المصرفية الشخصية للدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- إذا راودتك شكوك حول أي نشاط غير عادي في الحساب، قم بالاتصال بمركز الاتصالات على الرقم 24791111 (+968) والمتوفر على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، أو قم بإرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني care@bankdhofar.com

**22. Sometimes, when I try to log in to BankDhofar Online, I get the message "Connection not Established, Try Again..."**

The connection between your PC and our server goes through the Internet. This connection sometimes may not establish due to multiple reasons. It's best to refresh and reload again (this can be done by pressing F5 or Ctrl and F5 together for a forced refresh) and try again. If the problem still persists then please contact us at care@bankdhofar.com.

**23. Whom should I contact if I have a problem in accessing BankDhofar Internet Banking?**

You can contact our 24 hour Contact Centre on (+968) 24791111 or write to us at care@bankdhofar.com

**24. How secure is BankDhofar Internet banking?**

BankDhofar is committed to provide its customers with a secure banking experience. We utilize state-of-the-art technology to protect your financial information. We employ a wide range of security features for our website as well as for our Internet Banking Service.

**Encryption**

Two levels of passwords; one for logging and one for executing transactions Online

Technology updates - In order to effectively counter the latest security threats, we ensure that our systems are constantly updated to maintain the security of your accounts.

A virtual keypad functionality is also available which avoids any key logger attacks.

OTP (One Time Password) is a security system that auto generates passwords each time a user adds or updates a beneficiary for Third party Transfer within a Bank, or Third Party Transfer within Oman, Third Party transfer outside Oman or Bill Payment. Once you attempt to add or update a beneficiary, you will be asked to enter an OTP which is a combination of 8 numeric digits numbers sent to you via SMS to your registered mobile phone number with the Bank. The SMS will be in the following format: "Please enter the following One Time Password to confirm your transaction: (example) 12345678, for more information call (+968) 24791111." Enter the OTP you received via SMS into OTP field then click Submit button.

**25. Can I pay my Credit Card bill through BankDhofar Internet Banking?**

Credit Card payments can be made using BankDhofar Internet Banking. Credit card payments are debited immediately from the source account from which the payment is made and it will be reflected in the credit card limit instantly.

**26. Can I transfer money online to an account with another bank in Oman?**

Instant transfers are to other banks accounts within Oman.

**22. في بعض الأحيان، عندما أحاول تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تظهر لي هذه الرسالة "لا يوجد اتصال، حاول مرة أخرى"**

الاتصال بين جهازك وسيرفر البنك يتم من خلال شبكة الإنترنت. قد يتعذر الاتصال بالإنترنت أحيانا لعدة أسباب. من الأفضل أن تقوم بتحديث الصفحة والتحميل مرة أخرى (يمكن القيام بذلك من خلال الضغط على F5 أو Ctrl و F5 معا للتحديث الفوري) ثم المحاولة مرة أخرى، وإذا استمرت المشكلة، يرجى التواصل معنا على البريد الإلكتروني care@bankdhofar.com

**23. مع من أتواصل إذا واجهتني مشكلة في الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟**

يمكنك الاتصال بمركز الاتصالات على مدار الساعة على الرقم 24791111 (+968) أو إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني care@bankdhofar.com

**24. هل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك ظفار آمنة الاستخدام؟**

يلتزم بنك ظفار بتقديم أفضل تجربة مصرفية للزبائن. نحن نقوم باستخدام أحدث التقنيات لحماية بياناتك المالية. كما أننا نستخدم مجموعة واسعة من ميزات الأمان لموقعنا الإلكتروني بالإضافة إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

**التشفير**

مستويين اثنين من كلمات المرور: الأول لتسجيل الدخول والثاني لإجراء المعاملات عبر الإنترنت

التحديات التكنولوجية: من أجل مواجهة أحدث التهديدات الأمنية بشكل فعال، فإننا نحرص على تحديث أنظمتنا على الدوام للمحافظة على أمن حساباتك.

خاصية لوحة المفاتيح الافتراضية متاحة أيضا لتجنب أي هجمات على لوحة المفاتيح الرئيسية.

كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) هو نظام أمني يقوم بتشغيل كلمات المرور آليا في كل مرة يقوم فيها المستخدم بإضافة أو تحديث بيانات المستفيد للتحويل إلى طرف ثالث في البنك، أو للتحويل إلى طرف ثالث داخل عمان، أو للتحويل إلى طرف ثالث في خارج عمان، أو سداد الفواتير. عندما تقوم بمحاولة إضافة أو تحديث بيانات المستفيد، سيطلب منك النظام إدخال كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) وهي مجموعة مكونة من 8 أرقام يتم إرسالها عبر رسالة نصية إلى رقم هاتفك النقال المسجل لدى البنك. ستكون الرسالة بالصيغة التالية: "يرجى إدخال كلمة المرور لمرة واحدة لتأكيد المعاملة: (مثال) 12345678، للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بالرقم (+968) 24791111." يرجى إدخال كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) المستلمة عبر الرسالة النصية في الخانة المحددة ثم اضغط على زر الإرسال.

**25. هل يمكنني دفع مستحقات البطاقة الائتمانية عن طريق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟**

يمكن دفع مستحقات البطاقات الائتمانية بواسطة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يتم خصم مستحقات البطاقات الائتمانية فوراً من الحساب الذي تم الدفع من خلاله، كما سيتم تحديث سقف البطاقة الائتمانية مباشرة.

**26. هل يمكنني تحويل مبالغ مالية إلكترونيًا إلى أي حساب في أي بنك آخر في سلطنة عمان؟**

خدمة التحويل الفوري متاحة لجميع البنوك داخل السلطنة

### 27. How can I disable my Internet Banking service?

You can de-activate your passwords by either:

Calling our 24 hour Call Centre on (+968) 24791111. You will need to authenticate yourself by answering a few security questions.

You can send an email to care@bankdhofar.com from your registered email stating your user ID and request to disable the service.

### 28. Can I access my BankDhofar Internet Banking, account when I am travelling?

Yes, you can. BankDhofar Internet Banking is accessible from anywhere in the world as long as you have an Internet connection. We advise you to use the onscreen virtual keyboard when using the service on public computers

### 29. Is there a limit to the transactions performed through Bank Dhofar Internet Banking?

Self-transfers to your account within BankDhofar on BankDhofar Online are capped at OMR. 25,000 per day.

Third party transfers within BankDhofar accounts in BankDhofar Online are capped at OMR. 10,000 per day.

Transfers within Oman transfers in BankDhofar Online are capped at R.O. 10,000 per day.

### 30. Use below Beneficiary details for Government Tax Payment

Corporate Income Tax - National Bank of Oman - 1021381912001.

Value Added Tax - National Bank of Oman - 10210348093001.

Excise Tax - Ahli Bank - 9700071574001.

Copyrights BankDhofar, Sultanate of Oman.

27. كيف يمكنني إلغاء حسابي في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ يمكنك إلغاء تفعيل كلمة المرور الخاصة بك بإحدى الطرق التالية:

الاتصال بمركز الاتصالات على الرقم 24791111 (+968) والمتاح على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. سوف تحتاج إلى تأكيد هويتك من خلال الإجابة على بعض أسئلة الأمان. إرسال رسالة من بريدك الإلكتروني المسجل إلى care@bankdhofar.com و ذكر اسم المستخدم الخاص بك وطلب إلغاء الخدمة

### 28. هل يمكنني الدخول إلى حسابي في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أثناء السفر؟

نعم، يمكنك الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من أي مكان في العالم طالما لديك اتصال بالإنترنت. ننصحك باستخدام لوحة المفاتيح الافتراضية على الشاشة عند استخدام جهاز كمبيوتر في مكان عام

### 29. هل هناك سقف محدد للمعاملات التي يمكن إنجازها في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

السقف المحدد للتحويل إلى حساباتك الخاصة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت هو مبلغ 25,000 ريال عماني كل يوم

السقف المحدد للتحويل إلى حسابات أطراف ثالثة في بنك ظفار عبر الإنترنت هو مبلغ 10,000 ريال عماني كل يوم

السقف المحدد للتحويل إلى بنوك أخرى في سلطنة عمان عبر الإنترنت هو مبلغ 10,000 ريال عماني كل يوم

### 30. يرجى استخدام تفاصيل المستفيدين الموضحة أدناه لدفع الضرائب الحكومية

- ضريبة الدخل للشركات - البنك الوطني العماني - 1021381912001

- ضريبة القيمة المضافة - البنك الوطني العماني - 10210348093001

- الضريبة الانتقائية - البنك الأهلي - 9700071574001