

دليل المستخدم للخدمات عبر الإنترنت

الخدمات المقدمة عبر الإنترنت من البنك العربي سورية والتي تمنحك إمكانية متابعة حساباتكم والاطلاع عليها بشكل دائم وعلى مدار الساعة باستخدام التقنيات الحديثة الآمنة والمتطورة لتشفير البيانات المرسله، مع توفير خيارات متعددة لتنفيذ عمليات مالية مختلفة تشمل التحويل بين حساباتكم أو حسابات عملاء آخرين ضمن البنك، مع إمكانية استفادكم من خدمات الدفع الإلكتروني للجهات المتعاقدة مع البنك، حيث سيساعدكم هذا الدليل في استخدام الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني للبنك <http://arabbank-syria.sy/>

/أو/ من خلال تحميل تطبيق الموبايل المعتمد للبنك على هواتفكم النقالة من [play store](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.arabianbank) ومن خلال رمز الاستجابة السريع:

سيتم تزويدكم برمز المستخدم (User-ID) ورقم سري أولي خاص بالدخول (Password) وفقاً لأنواع حساباتكم:

- حسابات الأفراد وحسابات المؤسسات الفردية: سيتم تسليمكم رمز المستخدم مباشرةً عند طلبكم للخدمة على أن يتم إرسال كلمة سر الدخول بموجب رسالة نصية قصيرة SMS.
- الحسابات المشتركة وحسابات الشخصيات الاعتبارية (الشركات): سيتم تسليمكم مغلف مغلق يحتوي على رمز المستخدم وكلمة سر الدخول.

لتسجيل الدخول للخدمة يرجى اتباع ما يلي:

- إدخال رمز المستخدم الخاص بكم ضمن خانة User ID والضغط على NEXT للمتابعة
- إدخال كلمة السر المسلمة لكم من قبل البنك ضمن خانة Login Password
- تحديد الخيار Please validate site key image and phrase والضغط على NEXT لإتمام الدخول للخدمة

عند استخدامكم الخدمة للمرة الأولى سيطلب منكم تلقائياً تغيير كلمة السر المسلمة لكم من البنك، وإدخال كلمة جديدة تتضمن المحددات التالية:

- يجب أن تكون على الأقل 8 حروف
- يجب أن تحتوي على الأقل 3 حروف أبجدية
- يجب أن تحتوي على الأقل 4 أرقام
- يجب أن تحتوي على الأقل 1 حروف خاصة مثل [~|}{|^_./-+*\(\)&%\\$#@!";<=>:;](#)
- لا يجب أن تكون مشابهة لاسم المستخدم
- لا يجب تكرار ثلاثة أحرف مكررة أو ثلاث أرقام متتالية

كما ستطلب منكم الخدمة تغيير كلمة سر الدخول بشكل دوري كل سنة.

عند تنفيذكم لأول عملية تحويل ضمن الخدمات المالية سيطلب منكم تلقائياً استحداث كلمة سر خاصة بالخدمات المالية، وذلك باستخدام كلمة سر الدخول الحالية مع ضرورة مراعاتكم للشروط السابقة عند استحداثها.

يمكنكم تغيير أي من كلمتي السر "الدخول أو التحويل" في أي وقت، وذلك من خلال الخيارات المتاحة في الخدمة.

في حال فقدان أو نسيان أي من كلمتي السر "الدخول أو التحويل" يمكنكم مراجعة أحد فروع البنك لمساعدتكم في إعادة تفعيلها.

يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً في حال إدخال "كلمة سر الدخول" بشكل خاطئ لخمس مرات متتالية، كما يتم إيقاف الخدمات المالية في حال إدخال "كلمة سر التحويل" بشكل خاطئ لثلاث مرات متتالية، وإلى حين مراجعتكم لأحد فروع البنك وطلب إعادة تفعيل الخدمة.

تتيح لكم خدمات الاطلاع إجراء ما يلي:

- مشاهدة رسائل العميل (Inbox)
- الاستعلام عن أسعار العملات (Currency Exchange Rates)
- الاستعلام عن فوائد حسابات التوفير (Saving Accounts Rate Inquiry)
- الاستعلام عن نسب الفوائد السنوية على الودائع الآجلة (Time Deposit In Foreign Currency)

- بيانات العنوان الشخصي (Display Personal Information)
- تغيير كلمة سر الدخول (Change login password)
- استعراض وطباعة كشوف الحسابات (Online Account Statement)
- استعراض وطباعة أرصدة الحسابات (Balance Summary)

عند الاشتراك ب الخدمات المالية يمكنكم الاستفادة من كافة خدمات الاطلاع إضافة لما يلي:

- مشاهدة القروض (Loans)
- تغيير كلمة السر للحوالات (Change Transfer Password)
- التحويل بين حسابات الزبون (Personal Transfer)
- التحويل بين حسابات عملاء مختلفين (Transfer Between Different Customers)
- إصدار حوالة (Transfer issuance) الموجودة ضمن خيار Transfer
- تعريف حساب مستفيد داخلي (Add Internal Transfer Beneficiary)
- قائمة المستفيدين المعرفين (List Internal Transfer Beneficiaries)
- تسديد الفواتير والمستحقات من خلال خدمات الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية SEP (مدفوعات)
- تسديد فواتير شركة سيرينل SYRIATEL للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PrePaid Payment / PostPaid Payment)
- تسديد فواتير شركة MTN للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PrePaid Payment / PostPaid Payment)
- طلب دفاتر شيكات (Cheque Book Request)

خدمات الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية SEP (مدفوعات) لتسديد الفواتير والرسوم والمستحقات للجهات التالية:

الملاحظات	الخدمات المقدمة	المفوتر	فئة المفوتر
1-كافة معاملات مركز خدمة المواطن 2-رسوم اصدار/ تجديد جواز سفر	مركز خدمة المواطن Citizen Service Center	بوابة الخدمات الإلكترونية Electronic Services Gateway	الخدمات الحكومية Government Services
كافة المحافظات-إدخال رمز نداء المحافظة	الهاتف الثابت Fixed Line	السورية للاتصالات Syrian Telecom	الاتصالات Telecommunication
كافة المحافظات	دفع الفواتير Bill	م.ع لنقل وتوزيع الكهرباء P.E Trans & Distrib of Electricity	الكهرباء Electricity
تحتاج ادخال رمز الحجز	خدمة رسوم المركبات Vehicle Fee Service رسوم الخدمة service fee تسديد رسوم خدمة مسارب الفحص الفني للمركبات في مديريات النقل	مديريات النقل Transportation Directorates مسارب النقل technical inspection lanes for vehicles	النقل Transportation
كافة المحافظات	تحقق وجبالية Validation and Collection	محافظة دمشق Damascus Governorate	الإدارة المحلية Local Administration
تحتاج إدخال رقم السيارة، المحافظة و فئة السيارة	دفع الفواتير Bill payment	مياه (اسم المحافظة) Water (City)	المياه Water
تحتاج إدخال الرقم الوطني	مخالفات المرور Traffic Fines	المروور والحجوزات والسجل العلي Traffic - Passport-Judicial Record	وزارة الداخلية Ministry Of Interior
تحتاج إدخال المحافظة و رقم المكلف	تسديد معاملات Payment of transaction ضريبة الدخل / ضريبة العقارات Estate / Income Tax Tax	الشؤون المدنية civil affairs الهيئة العامة للضرائب والرسوم General Commission for taxes and fees	وزارة المالية Ministry Of Finance
(القسط الدراسي، الرسم السنوي، رسم التسجيل، رسم الامتحان، رسم المفاضلة رسم طلبات الاعتراض وغيرها...) تحتاج ادخال الرقم الوطني - رقم الطالب	رسوم دراسية Tuition Fees	الجامعة الافتراضية السورية Syrian Virtual University	التعليم العالي Higher Education
تسديد الرسوم الطلابية السنوية والفصلية. تحتاج ادخال الرقم الوطني - رقم الطالب	رسوم دراسية Tuition Fees	جامعة حماة Hama University جامعة دمشق Damascus University جامعة طرطوس Tartous University جامعة حلب Aleppo University جامعة الفرات Al Fourat University جامعة البعث Al Baath University	
تحتاج ادخال رقم الاشتراك ورقم الاكتاب	تسديد رسوم المفاضلة العامة MOF-fees سكن جامعي Skan Fees	وزارة التعليم العلي ministry of higher education	
تحتاج ادخال رقم المتعامل	تسديد رسوم الاستثمار payment of investment allowance	المؤسسة العامة للجيولوجيا والثروات المعدنية GE Geology and mineral resources	
تحتاج إدخال الرقم الخاص	تسديد أقساط Payment of Installments	وزارة الأشغال والبنية التحتية Ministry of Public Works and Housing	المؤسسة العامة للإسكان

مع قابلية تعديل هذه القائمة بإضافة جهات مفوترة جديدة، وإعلامكم بتحديثها على موقع البنك العربي - سورية ومن خلال رسائل نصية قصيرة. **العمولات المترتبة على تسديد الفواتير والرسوم والمستحقات:**

- الخدمات الأساسية (الهاتف الثابت، الإنترنت، الكهرباء، المياه....): مجانية
- الخدمات الأخرى (الضرائب والرسوم المالية وبدلات الخدمات والمخالفات المرورية والغرامات وغيرها....) تحتسب العمولة وفقاً لما يلي: **قمية العمولة = (النسبة * قيمة المطالبة) + قيمة ثابتة 200 ل.س**

النسبة	الحد الأدنى للعمولة	الحد الأعلى للعمولة	قيمة المطالبة
0	200 ل.س	200 ل.س	أقل أو تساوي 5,000 ل.س
0.001	205 ل.س	210 ل.س	من 5,001 ل.س إلى 10,000 ل.س
0.00125	212.50 ل.س	231.25 ل.س	من 10,001 ل.س إلى 25,000 ل.س
0.0015	237.50 ل.س	275 ل.س	من 25,001 ل.س إلى 50,000 ل.س
0.00175	287.50 ل.س	375 ل.س	من 50,001 ل.س إلى 100,000 ل.س
0.002	400 ل.س	1200 ل.س	من 100,001 ل.س إلى 500,000 ل.س
0.00225	1325 ل.س	2450 ل.س	من 500,001 ل.س إلى 1,000,000 ل.س
0.0025	2700 ل.س	6000 ل.س	أكثر من 1,000,000 ل.س

لتسديد الفواتير والرسوم والمستحقات للجهات المتعاقدة مع الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية يمكنكم استخدام الخيارات ضمن قائمة (مدفوعات):

• **إضافة فاتورة جديدة (Add New Bill)**

لتسجيل بيانات الفاتورة المطلوب سدادها وحفظ تفاصيلها ضمن قائمة الفواتير المسجلة

• **استعراض قائمة الفواتير المسجلة (Display Registered Bills List)**

حيث يتم عرض جدول بكافة الفواتير المضافة من قبلكم، بغرض تسهيل عمليات الاستعلام أو السداد المتكررة وعند رغبتكم بسداد أي فاتورة من القائمة المسجلة يرجى اتباع ما يلي:

- الضغط على خيار (الاستعلام) لتظهر كافة تفاصيل الفاتورة والمبالغ المستحقة عليها، مع إمكانية عرض الدفعات السابقة في حال وجودها
- لتسديد الفواتير المستحقة يتم تحديدها والمتابعة بالضغط على (التالي)
- بعد تأكيدكم من صحة كافة معلومات العملية المطلوبة يتم إدخال كلمة سر التحويل الخاصة بكم ضمن حقل (كلمة سر العمليات) والمتابعة بالضغط على (التالي) لإتمامها وإعلامكم بحالتها (سواء تم تنفيذها أم لا)

• **دفع لمرة واحدة / فاتورة لاحق الدفع (One Time Pay / Postpaid)**

يمكنكم استخدام هذا الخيار في حال رغبتكم بسداد أي فاتورة لمرة واحدة دون حفظ تفاصيلها ضمن قائمة الفواتير المسجلة وذلك باتباع خطوات التسديد المذكورة سابقاً

لتسديد فواتير شركة MTN:

- **للخطوط لاحقة الدفع PostPaid Payment:** يمكنكم تسديد فواتير الخطوط لاحقة الدفع بحد أدنى /100 ل.س/ و بحد أقصى /25,000 ل.س/ وبعمولة /2% على كل عملية

لتسديد فواتير شركة سيريتل SYRIATEL :

- **للخطوط لاحقة الدفع PostPaid Payment:** يمكنكم تسديد فواتير الخطوط لاحقة الدفع بحد أدنى /100 ل.س/ و بحد أقصى /25,000 ل.س/ وبعمولة /2% على كل عملية

• للخطوط مسبقة الدفع SYRIATEL / PrePaid Payment

يمكنكم تعبئة الخطوط مسبقة الدفع ضمن قائمة من الخيارات المتاحة:

العمولة	قيمة الباقية ل.س	الباقية وحدات
105	5,500	5,273
190	10,000	9,587
285	15,000	14,381
480	25,000	23,969
862	45,000	43,144
1,534	80,000	76,701
2,109	110,000	105,465
3,835	200,000	191,754
4,793	250,000	239,693

• للخطوط مسبقة الدفع MTN / PrePaid Payment

يمكنكم تعبئة الخطوط مسبقة الدفع ضمن قائمة من الخيارات المتاحة:

العمولة	قيمة الباقية ل.س	الباقية وحدات
100	5,215	5,000
200	10,430	10,000
300	15,645	15,000
520	27,118	26,000
960	50,064	48,000
1,500	78,225	75,000

يمكنكم إجراء /10 عمليات شهرياً / بحد أقصى لتسديد فواتير شركة Syriatel وشركة MTN كلٍ منها على حدا.

يمكنكم إجراء /40 عملية مالية يومية/ شريطة ألا يتجاوز مجموعها /25,000,000 ليرة سورية/ مع إمكانية تعديل هذه الحدود من وقت لآخر.

يتم تنفيذ العمليات المالية بعد استكمالكم لكافة البيانات المطلوبة وفقاً لنوع العملية، وضمن حدود الرصيد المتوفر في حسابكم وبما لا يتجاوز الحد الأعلى للعمليات اليومية.

بعد تنفيذكم لأي عملية مالية سيتم إعلامكم بتفاصيلها وذلك بموجب رسالة نصية قصيرة SMS، كما سيتم إعلامكم في حال عدم تنفيذها وإعادة مبلغها لحسابكم وذلك بموجب رسالة نصية قصيرة SMS.

يمكنكم الاطلاع على الكشف الخاص بحساباتكم وطباعته عن طريق الخدمة، مع ضرورة إبلاغ البنك في حال وجود أي عملية خاطئة وذلك خلال /15 يوم/ من تاريخ تنفيذها.

يمكنكم مراجعة أحد فروع البنك لإلغاء الخدمة أو طلب تعديل صلاحيات استخدامها (من خدمات الاطلاع إلى الخدمات المالية/ أو بالعكس).

في حال فقدان أو سرقة أو اختراق البيانات الخاصة بكم يتوجب عليكم مراجعة البنك وإبلاغه خطياً لإيقاف الخدمة. كما يمكنكم طلب إيقاف الخدمة بشكل مؤقت عن طريق الاتصال على رقم البنك (011-9421) وذلك خلال ساعات الدوام الرسمية، مع ضرورة مراجعتكم لأحد فروع بحد أقصى خلال يوم العمل التالي لإيقافها بشكل كامل.

قوائم الأخطاء الممكن ظهورها للمستخدمين:

شركة SYRIATEL :

Error Code	Error Description
0	Success.
1	System error occurred.
2	Invalid Abili ID.
3	Authentication Failed.
4	MSISDN is terminated
5	MSISDN is not prepaid.
6	Invalid MSISDN. (in case GSM not exist on Billing System or GSM is not as digit numbers)
7	Invalid voucher ID.
8	Prepaid balance is not sufficient.
9	MSISDN balance reach the maximum limit.
11	Invalid MSISDN Format.
99	Unknown error occurred.

شركة MTN :

Error Code	Error Description
0	No error.
1	Invalid GSM Number
2	Invalid GSM PIN
3	Invalid Amount
4	Billing system is out of service
5	wrong receiving data
6	Not individual Customer, so u can't pay using ATM
7	Subscriber's number is not prepaid
8	Bank's number equal Subscriber's number
9	Subscriber's number isnt free (locked)
11	Subscriber's number exceeded the maximum limit of days

الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية SEP

Error Code	Error Description	Error Code	Error Description
105	Invoice already paid الفاتورة مدفوعة مسبقاً	102	You have no invoice to Pay ليس لديك فاتورة للدفع.
101	Invalid or not existing billing number, Please check your input رقم الفاتورة غير صالح أو غير موجود، يرجى التحقق من المدخلات.	103	Partial or overpayment are not allowed. Kindly pay the exact due amount of your bill الدفع الجزئي او الدفع الزائد غير مسموح. يرجى دفع المبلغ المستحق على فاتورتك بالضبط.
105735	NO Bills in the system	105909	CUSTOMER PROFILE ALREADY EXIST ملف التعريف موجود مسبقاً
105910	BILLING CUSTOMER PROFILE ALREADY EXIST رقم الاشتراك موجود مسبقاً	105920	UNKOWN CUSTOMER PROFILE
203	The Transaction is locked for payment, Please try again after 2 minutes المعاملة محجوزة للدفع، يرجى المحاولة مرة أخرى بعد دقيقتين	16	This bill cannot be paid via Madfouat, please visit the nearest CSO. الفاتورة إلكترونيًا، يرجى زيارة أقرب مركز هاتفي
18	Billing number does not exist or does not belong to an active customer. الهااتف / الخدمة غير موجود أو غير فعال	197007	No data found لا يوجد بيانات
197100	ACTIVE BILLING NUMBER NOT FOUND FOR INDICATE CUSTOMER	201	The Transaction has been already paid المعاملة مدفوعة مسبقاً
202	Wrong Transaction Number رقم معاملة خاطئ	150193	UNKNOWN OFICIAL ID
204	The Transaction is locked for payment, Please try again after 11 minutes المعاملة محجوزة للدفع، يرجى المحاولة مرة أخرى بعد 11 دقيقة	205	Presentment and Payment is not allowed for more than one transaction والدفع غير مسموح لأكثر من معاملة واحدة
206	The Transaction is not ready to payment المعاملة غير جاهزة للدفع	25	Please send the payment request for one bill number only فاتورة واحد فقط.
28	Billing account id has data inconsistency , please visit the nearest CSO. عدم ترابط في البيانات، يرجى زيارة أقرب مركز هاتفي	29	Bill number: paid amount {\$paidAmount} does not equal to the due amount {SdueAmount}. المبلغ المدفوع لا يساوي قيمة الفاتورة
3001	The transaction is paid المعاملة مدفوعة مسبقاً	3002	Wrong Transaction Number رقم معاملة خاطئ
3003	The Transaction is blocked for payment; please try again after 10 minutes المعاملة محجوزة للدفع، يرجى المحاولة مرة أخرى بعد 10 دقيقة	3005	Payment is not allowed for more than one transaction لأكثر من معاملة واحدة
3007	partial or overpayment are not allowed, kindly pay the exact due amount الجزئي او الدفع الزائد غير مسموح. يرجى دفع المبلغ المستحق على فاتورتك بالضبط.	308	Billing Number or Subscription Number is not found موجود
31	Bill number does not exist or already paid. رقم الفاتورة غير موجود أو مدفوعة مسبقاً	313	Query is not allowed due to financial reasons please check the Biller
314	Payment failed due to previews un paid bills or receivables	315	Bill is already blocked for payment لا يمكن دفع الفاتورة لأنها محجوزة مسبقاً
316	No bills found paid or not paid لا توجد فواتير مدفوعة أو غير مدفوعة	317	All bills are paid لا توجد فواتير غير مدفوعة
318	No bills for the chosen service type أو استحقاقات تابعة للخدمة المطلوبة	32	due amount is incorrect قيمة الفاتورة غير صحيحة
320	Payment failed due to already paid bills in the payment request	321	Bill number is incorrect or not found رقم فاتورة خاطئ أو غير موجود
322	Error in biller system فشلت العملية بسبب خطأ في مخدم الموفتر	323	Network error حصل خطأ في الشبكة المحلية للموفتر
346	Please insert subscription number without zeros or symbols to the left of the number يرجى إدخال رقم الاشتراك بدون أصفار أو رموز الى يسار الرقم	326	Partial or overpayment are not allowed. Kindly pay the exact due amount of your bill الدفع الجزئي او الدفع الزائد غير مسموح يرجى دفع المبلغ المستحق على فاتورتك بالضبط
328	Bill Number is mandatory رقم الفاتورة مطلوب	329	Billing Number is mandatory رقم الفاتورة مطلوب
333	A Biller is down right now موفتر خارج الخدمة حالياً	337	Un expected error حدث خطأ غير متوقع
338	Incorrect request or method طلب غير صالح	339	Payment Failed at Billers system فشلت عملية الدفع عند الموفتر
340	No bills found لم يتم العثور على فواتير	343	Error in request saving خطأ في حفظ العملية يرجى المحاولة لاحقاً
344	Bill is already paid الفاتورة مدفوعة مسبقاً	324	Bill is expired فاتورة لم تعد متاحة لعملية دفع الكروني
4002	INVALID BILLING NUMBER رقم الفاتورة خاطئ	4003	NO BILLS FOR PAYMENT لا يوجد فواتير للدفع
701	NO BILLS FOR PAYMENT لا يوجد أوامر قبض للدفع	4005	BILLING NUMBER IS LOCKED BY BILLER فواتير المشترك مقفولة من قبل الموفتر
4006	BILLING NUMBER IS ALREADY LOCKED FOR PAYMENT فواتير المشترك مقفولة للدفع	4007	PAYMENT FAILD فشلت عملية الدفع
4008	BILL IS ALREADY PAID الفاتورة مدفوعة سابقاً	4009	PAYMENT FAILD DUE TO PREVIOUS UNPAID BILLS فواتير مستحقة سابقة
4010	BILLER IS DOWN RIGHT NOW موفتر خارج الخدمة حالياً	601	Vehicle has no traffic breaches لا يوجد مخالفات مرورية على المركبة
612	Wrong vehicle number رقم مركبة خاطئ	653	The traffic breach is already paid المخالفة مدفوعة مسبقاً
654	The transaction is blocked for payment المعاملة محجوزة للدفع	656	Only due amount can be paid يمكن تسديد المبلغ المستحق فقط
658	Presentment is not allowed for more than one transaction يمكن الاستعلام عن أكثر من رقم مركبة واحد بنفس الوقت	659	Payment is not allowed for more than one transaction لا يمكن دفع أكثر من مخالفة واحدة بنفس الوقت
660	The breach cannot be paid, please check with the traffic department or one of its branches in the governorates فروعها في المحافظات	4004	PARTIAL OR OVERPAYMENT ARE NOT ALLOWED, KINDLY PAY THE EXACT DUE AMOUNT الدفع الجزئي او الدفع الزائد غير مسموح. يرجى دفع المبلغ المستحق على فاتورتك
702	WRONG TRANSACTION NUMBER رقم المعاملة خاطئ	753	BILL ALREADY PAID أمر القبض مدفوع مسبقاً
758	PRESENTMENT AND PAYMENT IS NOT ALLOWED FOR MORE THAN ONE TRANSACTION الاستعلام والدفع غير مسموح لأكثر من معاملة واحدة	756	PARTIAL OR OVERPAYMENT ARE NOT ALLOWED, KINDLY PAY THE EXACT DUE AMOUNT عملية الدفع لا تقبل التجزئة يرجى دفع كامل المبلغ المستحق
754	THE TRANSACTION IS BLOCKED FOR PAYMENT المعاملة محجوزة للدفع	999	an error has occurred please try again later استثناء عام