

## دليل المستخدم للخدمات عبر الإنترنت

مرفق لعنايتكم دليل المستخدم الخاص بالخدمات المقدمة عبر الإنترنت من البنك العربي السورية، والتي تمنحكم إمكانية متابعة حساباتكم والاطلاع عليها بشكل دائم وعلى مدار الساعة، باستخدام التقنيات الحديثة والأمنة والمتطورة لتشفير البيانات المرسله، مع توفير خيارات متعددة لتنفيذ عمليات مالية مختلفة تشمل التحويل بين حساباتكم أو حسابات عملاء آخرين ضمن البنك، مع إمكانية استفادتكم 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](#) 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 مباشرة 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.

يمكنكم الاشتراك بالخدمات المالية وفقاً لنوع حسابكم (الحسابات الفردية والحسابات المشتركة المدارة بتواقيع منفردة) وعند تنفيذكم لأول عملية تحويل 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 البريد (Inbox)
- الاستعلام عن أسعار العملات (Currency Exchange Rates)
- الاستعلام عن فوائد حسابات التوفير (Saving Accounts Rate Inquiry)
- الاستعلام عن نسب الفوائد السنوية على الودائع الأجلة (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 بـ 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)
- 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 سيريتل SYRIATEL للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PrePaid Payment / PostPaid Payment)
- تسديد فواتير شركة MTN للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PrePaid Payment / PostPaid Payment)

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
	خدمة رسوم المركبات Vehicle Fee Service	مديريات النقل Transportation Directorates	النقل Transportation
	تحقق وجباية Validation and Collection	محافظة دمشق Damascus Governorate	الإدارة المحلية Local Administration
كافة المحافظات	دفع الفواتير Bill payment	مياه (اسم المحافظة) Water (City)	المياه Water
	مخالفات المرور Traffic Fines	المرور والسجل العدلي Traffic - Passport-Judicial Record	وزارة الداخلية Ministry Of Interior
	ضريبة الدخل / ضريبة العقارات Income Tax / Estate Tax	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

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:  
قيمه 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 المتاحة ضمن قائمة (مدفوعات) والمتضمنة ما يلي:

#### • 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 تأكدكم 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 MTN / PrePaid Payment

يمكنكم تعبئة الخطوط مسبقة الدفع ضمن قائمة من الخيارات المتاحة:

الباقية وحدات	قيمة الباقية ل.س	العمولة
200	209	25
500	522	25
1000	1043	50
2000	2086	50
4000	4172	100
5000	5215	100

### • للخطوط مسبقة الدفع SYRIATEL / PrePaid Payment

يمكنكم تعبئة الخطوط مسبقة الدفع ضمن قائمة من الخيارات المتاحة:

الباقية وحدات	قيمة الباقية ل.س	العمولة
200	209	25
500	522	25
1,000	1,043.00	50
2,013	2,100.00	50
3,068	3,200.00	100
5,237	5,500.00	100

يمكنكم إجراء /10 عمليات مالية يومية/ شريطة أن لا يتجاوز مجموعها /5,000,000 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 وفقاً لنوع حسابكم (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 فروعها بحد أقصى خلال يوم العمل التالي لإيقافها بشكل كامل.

**قوائم الأخطاء الممكن ظهورها للمستخدمين:**

#### 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 isn't free (locked)
11	Subscriber's number exceeded the maximum limit of days

#### 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.

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 أو 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 محجوزة للدفع يرجى المحاولة مرة أخرى بعد دقيقتين	16	This bill cannot be paid via Madfouat, please visit the nearest CSO. الفاتورة إلكترونياً، يرجى زيارة أقرب مركز هاتفي
18	Billing number does not exist or does not belong to an active customer. الهاتف / 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 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 { \$dueAmount} . 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 أو الدفع الزائد غير مسموح. يرجى دفع المبلغ المستحق على فاتورتك بالضبط.	308	Billing Number or Subscription Number is not found رقم الفاتورة أو رقم الاشتراك غير 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 مخدّم المفوتّر	323	Network error حصل خطأ في الشبكة المحلية للمفوتّر
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 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 مفوتّر خارج الخدمة حالياً	337	Un expected error حدث خطأ غير متوقّع
338	Incorrect request or method طلب غير صالح	339	Payment Failed at Billers system فشلت عملية الدفع عند المفوتّر
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 لفاتورة لم تعد متاحة لعملية دفع الكتروني
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 المفوتّر
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 فشلت عملية الدفع لوجود فواتير مستحقة سابقة
4010	BILLER IS DOWN RIGHT NOW مفوتّر 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 المخالفة 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 واحدة بنفس الوقت
660	The breach cannot be paid, please check with the traffic department or one of its branches in the governorates يرجى دفع المخالفة يرجى مراجعة إدارة المرور أو أحد فروعها في المحافظات	4004	PARTIAL OR OVERPAYMENT ARE NOT ALLOWED, KINDLY PAY THE EXACT DUE AMOUNT الدفع الجزئي أو 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