

Abu Dhabi Pay
Frequently Asked Questions

سداد أبوظبي
الأسئلة الشائعة

1. What is Abu Dhabi Pay?

Abu Dhabi Pay is a cashless payment platform that makes handling transactions more seamless, convenient and secure.

1. ما هو سداد أبوظبي؟

منصة سداد أبوظبي هي منصة للدفع الرقمي بدون استخدام المال النقدي، مما يسهّل المعاملات ويجعلها أكثر سلاسة وأماناً.

2. What products are available?

- Abu Dhabi Pay Hayyak Individual Card.
- Abu Dhabi Pay Diamond Individual Card
- Abu Dhabi Pay Elite Corporate Card
- Abu Dhabi Pay Excellence Corporate Card

2. ما هي المنتجات المتوفرة؟

- بطاقة سداد أبوظبي حياك للأفراد
- بطاقة سداد أبوظبي الماسية للأفراد
- بطاقة سداد أبوظبي النخبة للشركات
- بطاقة سداد أبوظبي المميزة للشركات

3. How do I apply for an Abu Dhabi Pay card?

You can apply for or purchase the cards through:

- Magnati offices
- FAB's website (www.bankfab.com)
- The FAB Mobile app or Online Banking (available soon)
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels and government counters (available soon)
- FAB iBanking (available soon)

3. كيف أتقدم بطلب للحصول على بطاقة سداد أبوظبي؟

يمكنك التقدم للحصول على البطاقات أو شرائها من خلال:

- مكاتب Magnati
- موقع بنك أبوظبي الأول الإلكتروني (www.bankfab.com)
- تطبيق FAB Mobile أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (ستتوفر قريباً)
- تطبيق payit للهاتف المتحرك (ستتوفر قريباً)
- قنوات التوزيع والمكاتب الحكومية (ستتوفر قريباً)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات (iBanking) من بنك أبوظبي الأول

4. Is there a charge to apply for the product/card?

There are no card issuance costs if the customer chooses to collect them from selected Magnati offices. If the customer requests delivery, there will be a charge of AED 25.

The charge above does not include 5% VAT.

4. هل هناك رسوم مقابل طلب الحصول على المنتج/البطاقة؟

ستكون البطاقة مجانية إذا اختار العميل استلامها من مكاتب Magnati المحددة. إذا طلب العميل إرسال البطاقة إليه، فسيكون هناك رسم بقيمة 25 درهماً.

الرسوم المذكورة أعلاه لا تشمل 5% القيمة المضافة

5. Do I have to visit a Magnati office to get my Abu Dhabi Pay card?

You can collect Abu Dhabi Pay cards from selected Magnati offices or have cards delivered by our courier service.

5. هل يتوجب عليّ زيارة مكتب Magnati للحصول على بطاقة سداد أبوظبي؟

يمكنك استلام بطاقات سداد أبوظبي من مكاتب Magnati محددة، أو يمكنك طلب إرسال البطاقة عبر خدمة البريد السريع.

6. How do I activate my Abu Dhabi Pay card?

There is no need to activate the Abu Dhabi Pay Excellence Card as it is already activated when issued, for the following (Hayyak, Diamond and Elite) cards you would need to perform a first load through the mentioned channels to activate these cards.

6. كيف أقوم بتفعيل بطاقة سداد أبوظبي؟

لا حاجة لتفعيل بطاقة سداد أبوظبي (البطاقة المميزة)، لأنها تكون مُفعّلة عند إصدارها، بالنسبة للبطاقات التالية (حياك، الماسية، النخبة) ستحتاج إلى إجراء أول تحميل من خلال القنوات المذكورة لتفعيل هذه البطاقات.

7. Where can I use Abu Dhabi Pay cards?

That depends on the card. Some cards can only be used on the Abu Dhabi Pay platform and some can be also used for domestic and international transactions everywhere VISA is accepted.

7. أين يمكنني استخدام بطاقة سداد أبوظبي؟

هذا الأمر يعتمد على البطاقة. لا يمكن استخدام بعض البطاقات إلا على منصة سداد أبوظبي، ويمكن استخدام البعض الآخر للمعاملات المحلية والدولية في كل مكان يتم فيه قبول Visa.

8. What should I do if I lose my Abu Dhabi Pay card or I need to report a fraud involving my Abu Dhabi Pay card?

Please report your lost or stolen card to FAB's (Abu Dhabi Pay cards) contact centre immediately by calling 600 523 729 (ADPay) and one of our agents will take the necessary action.

8. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة سداد أبوظبي أو إذا أردت الإبلاغ عن عملية احتيال تتعلق ببطاتي؟

في حال فقدان أو سرقة البطاقة، يرجى إبلاغ مركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الفور على الرقم 600 523 729 (ADPay) وسيقوم أحد مندوبينا باتخاذ الإجراء اللازم.

9. How can I set my PIN?

There are two ways to create your four-digit PIN:

- Use a FAB ATM.
- Contact FAB's contact centre and create your own PIN through IVR.

9. كيف يمكنني إعداد رقم التعريف الشخصي الخاص بي؟

هناك طريقتان لإنشاء رقم التعريف الشخصي المكوّن من أربعة أرقام:

أ. استخدام جهاز صراف آلي تابع لبنك أبوظبي الأول

ب. الاتصال بمركز اتصال بنك أبوظبي الأول وإنشاء رقم التعريف الشخصي الخاص بك عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي

10. Why do I require a PIN?

You require a PIN for the following:

- To withdraw money from FAB ATMs (if cash withdrawal feature is available)
- For contact transactions, irrespective of the amount

10. لماذا أحتاج إلى رقم تعريف شخصي؟

أنت بحاجة إلى رقم تعريف شخصي لإجراء ما يلي:

- ل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك أبوظبي الأول (في حال توفر ميزة السحب النقدي)
- المعاملات التي تتم بالتلامس بغض النظر عن المبلغ

11. How can I reload an Abu Dhabi Pay card or top up funds?

Abu Dhabi Pay cards can be loaded or reloaded through:

- FAB Cash Deposit Machines (CDMs)
- The FAB Mobile app and Online Banking for retail (available soon)
- FAB iBanking and Nafura for corporate cards
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels and government counters (available soon)
- UAE Funds Transfer System (UAEFTS)

11. كيف يمكنني تعبئة رصيد بطاقة سداد أبوظبي أو إضافة الأموال؟

يمكن تعبئة أو إعادة تعبئة بطاقات سداد أبوظبي عبر:

- أجهزة الإيداع النقدي التابعة لبنك أبوظبي الأول
- تطبيق FAB Mobile والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للبيع بالتجزئة (ستتوفر قريباً)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات (iBanking) من بنك أبوظبي الأول وخدمات نافورة للشركات
- تطبيق payit للهاتف المتحرك (ستتوفر قريباً)
- قنوات التوزيع والمكاتب الحكومية (ستتوفر قريباً)
- نظام الإمارات للتحويلات المالية UAEFTS

12. How do I register a complaint regarding my Abu Dhabi Pay card?

You can register a complaint by calling FAB's (Abu Dhabi Pay cards) contact centre on 600 523 729 (ADPay).

12. كيف يمكنني تسجيل شكوى تتعلق ببطاقة سداد أبوظبي الخاصة بي؟

يمكنك تسجيل شكوى من خلال الاتصال بمركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الرقم 600 523 729 (ADPay).

13. How do I apply for an Abu Dhabi Pay card replacement?

You can apply for an Abu Dhabi Pay card replacement in case of a lost or stolen Abu Dhabi Pay cards at Magnati offices.

13. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على بطاقة سداد أبوظبي بديلة؟

يمكن استبدال بطاقات سداد أبوظبي المفقودة أو المسروقة من مكاتب Magnati.

14. Can expired Abu Dhabi Pay cards be renewed?

Yes, you can renew Abu Dhabi Pay cards.

14. هل يمكنني تجديد بطاقات سداد أبوظبي التي انتهت صلاحيتها؟

نعم، يمكنك تجديد بطاقات سداد أبوظبي منتهية الصلاحية.

15. How do I get add-on cards for my existing card?

You can apply for another card through:

- Magnati offices
- FAB's website (www.bankfab.com)
- The FAB Mobile app or Online Banking (available soon)
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels and government counters (available soon)
- FAB iBanking (available soon)

15. كيف يمكنني الحصول على بطاقات إضافية لبطاقتي الحالية؟

يمكنك التقدم للحصول على بطاقة أخرى عبر:

- مكاتب Magnati
- موقع بنك أبوظبي الأول الإلكتروني (www.bankfab.com)
- تطبيق FAB Mobile أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (ستتوفر قريباً)
- تطبيق payit للهاتف المحمول (ستتوفر قريباً)
- قنوات التوزيع والمكاتب الحكومية (ستتوفر قريباً)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات (iBanking) من بنك أبوظبي الأول (ستتوفر قريباً)

16. How many Abu Dhabi Pay cards can I apply for?

You can have a maximum of two Abu Dhabi Pay cards at any given time.

16. كم هو عدد بطاقات سداد أبوظبي التي يمكنني الحصول عليها؟

يمكنك الحصول على بطاقتي (2) سداد أبوظبي كحد أقصى في أي وقت.

17. What are the cards' features?

Please visit FAB's website (www.bankfab.com) and navigate to the "Abu Dhabi Pay cards" page to learn about the features of Abu Dhabi Pay cards. Alternatively, you can call FAB's (Abu Dhabi Pay cards) contact centre on **600 523 729 (ADPay)**.

17. ما هي مزايا البطاقة؟

للإطلاع على مزايا بطاقات سداد أبوظبي، يرجى زيارة موقع بنك أبوظبي الأول الإلكتروني (www.bankfab.com) والانتقال إلى صفحة "بطاقات سداد أبوظبي". كما يمكنك أيضاً الاتصال بمركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الرقم **600 523 729 (ADPay)**.

18. How do I raise a dispute?

To raise a dispute, please call FAB's (Abu Dhabi Pay cards) contact centre on **600 523 729 (ADPay)**.

18. كيف يمكنني تسجيل نزاع أو اعتراض؟

لتسجيل نزاع أو اعتراض، يرجى الاتصال بمركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الرقم **600 523 729 (ADPay)**.

19. What documents do I need to apply for an Abu Dhabi Pay card?

Please visit FAB's website (www.bankfab.com) and navigate to the "Abu Dhabi Pay cards" page or call FAB's (Abu Dhabi Pay cards) contact centre on 600 523 729 (ADPay).

19. ما هي المستندات التي أحتاج إليها للتقدم بطلب للحصول على بطاقة سداد أبوظبي؟

يرجى زيارة موقع بنك أبوظبي الأول الإلكتروني (www.bankfab.com) والانتقال إلى صفحة "بطاقات سداد أبوظبي"، أو اتصل بمركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الرقم 600 523 729 (ADPay).

20. How do I use an OTP?

An OTP (One Time Password) is mandatory for online Visa transactions. The OTP is unique for each transaction and it will be sent to your registered mobile number.

20. كيف أستخدم كلمة المرور لمرة واحدة؟

كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) هي إلزامية لمعاملات فيزا عبر الإنترنت. كلمة المرور لمرة واحدة تكون فريدة ومختلفة لكل معاملة وسيتم إرسالها إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل.

21. How do I use a passcode?

A passcode is a six-digit number that is mandatory for online transactions in Abu Dhabi Pay. You can set a passcode by calling FAB (Abu Dhabi Pay cards) contact centre on 600 523 729 (ADPay) or using any FAB CDM.

21. كيف أستخدم رمز المرور؟

رمز المرور مكون من ستة أرقام وهو إلزامي للمعاملات عبر الإنترنت في منصة سداد أبوظبي. يمكنك إعداد رمز مرور من خلال الاتصال بمركز اتصال بطاقات سداد أبوظبي من بنك أبوظبي الأول على الرقم 600 523 729 (ADPay) أو باستخدام أجهزة الإيداع النقدي التابعة لبنك أبوظبي الأول.