

1. Where do I go to do utility / bill payments?

ADIB offers convenient channels to do your Utility/ Bill payment. You can login to the ADIB Mobile App or Online Banking, IVR, Chat Banking & ATM network which are all available 24/7. You can also do your Utility/ Bill through ADIB Direct platform for Business & Corporate or you can visit any of conveniently located branches across UAE.

1. أين أتوجه لدفع فواتير الخدمات العامة/ الفواتير؟

يقدم مصرف أبوظبي الإسلامي ("المصرف") قنوات مريحة لسداد فواتير الخدمات العامة/ الفواتير. يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو خدمة الدردشة المصرفية أو شبكة الصراف الآلي، التي تتوفر جميعها على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. يمكنك أيضاً سداد فواتير الخدمات العامة/ الفواتير من خلال منصة ADIB Direct للشركات والأعمال أو يمكنك زيارة أي من فروعنا المنتشرة في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

2. What payments can I do using ADIB Channels?

You can do your Telecom Bills, Fines Payments, Utilities, Transport, Takaful Payments, Zakat & welfare.

2. ما المدفوعات التي يمكنني سدادها باستخدام قنوات مصرف أبوظبي الإسلامي؟

يمكنك سداد فواتير الاتصالات، والغرامات، والخدمات العامة، والنقل، ومدفوعات التكافل، والزكاة والرعاية الاجتماعية.

3. How do I make payments using ADIB Digital Channels?

If you are registered with ADIB Mobile App or Online Banking and IVR and Chat banking, then simply follow the steps below:

3. كيف أسدد باستخدام قنوات المصرف الرقمية؟

إذا كنت مسجلاً في تطبيق الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو خدمات الدردشة المصرفية، فما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

Mobile App	Online Banking	الخدمات المصرفية عبر الانترنت	تطبيق الهاتف المتحرك
<ol style="list-style-type: none"> 1. Login to Mobile App 2. Tap on Payment, and then select type of payment. 3. Select your existing Beneficiary or add a new one. 4. Tap on the Beneficiary account, enter the amount to pay and follow the onscreen instructions. 5. Confirm the details and submit the payment. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login to Online Banking 2. Tap on Payment, and then select type of payment. 3. Select your existing Beneficiary or add a new one 4. Click on the Beneficiary account, enter the amount to pay and follow the onscreen instructions 5. Confirm the details and submit the payment 	<ol style="list-style-type: none"> 1. سجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. 2. اضغط على المدفوعات، ثم حدد نوع الدفع. 3. حدد المستفيد الحالي لديك أو أضف مستفيداً جديداً. 4. انقر حساب المستفيد، وأدخل المبلغ الذي تريد دفعه واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة. 5. أكد التفاصيل وأرسل الدفعة. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. سجل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك. 2. اضغط على المدفوعات، ثم حدد نوع الدفع. 3. حدد المستفيد الحالي لديك أو أضف مستفيداً جديداً. 4. انقر حساب المستفيد، وأدخل المبلغ الذي تريد دفعه واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة. 5. أكد التفاصيل وأرسل الدفعة.
IVR	ATM	جهاز الصراف الآلي	الخدمات المصرفية عبر الهاتف
<ol style="list-style-type: none"> 1. Call 600543216 or +97126100600 2. Select the language 3. Select 5 For Payments 4. Select 1 For Utility Bill Payment 5. Select bill type then proceed to payment Note: The Payment on this channel is available only for saved beneficiaries in Mobile App. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insert Card > Select Language > Enter Card Pin 2. Select Main Menu > Select Other Services > Click on Utilities > Select Utility provider 3. Enter the requested info in the screen. 4. Payment successful. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. أدخل البطاقة > حدد اللغة > أدخل رقم التعريف الشخصي للبطاقة. 2. حدد القائمة الرئيسية > حدد خدمات أخرى > انقر الأدوات المساعدة > حدد موفر الأدوات المساعدة. 3. أدخل المعلومات المطلوبة على الشاشة. 4. تم الدفع بنجاح. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. اتصل على 600543216 أو +97126100600 2. حدد اللغة. 3. حدد 5 للدفعات. 4. حدد السداد فاتورة الخدمات العامة. 5. حدد نوع الفاتورة ثم انتقل إلى الدفع. <p>ملحوظة: الدفع على هذه القناة متاح فقط لقائمة للمستفيدين المضافين من قبل في تطبيق الهاتف المتحرك من المصرف.</p>

الأسئلة الشائعة وأجوبتها المتعلقة بدفع فواتير الخدمات Utility payments Frequently Asked Questions & Answers

Chat Banking	خدمات الدردشة المصرفية
<ol style="list-style-type: none"> 1. Enter Hi 2. Select 3 for Transfers & Bill Payment 3. Select 4 for Bill Payment 4. Select the Biller / Bill 5. Enter the amount then select the account to pay from then proceed. 6. Payment successful. <p>Note: The Payment on this channel is available only for beneficiaries added by you in ADIB Mobile App.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. أدخل مرحبًا. 2. حدد 3 للتحويلات ودفع الفواتير. 3. حدد 4 لدفع الفاتورة. 4. حدد الفاتورة / المُصدر. 5. أدخل المبلغ ثم اختر الحساب الذي تريد الدفع منه ثم تابع. 6. تم الدفع بنجاح. <p>ملحوظة: الدفع على هذه القناة متاح فقط للمستفيدين المحفوظين في تطبيق الهاتف المتحرك.</p>

4. ما الخدمات العامة ومدفوعات الفواتير المتاحة؟

Payment Category	Provider	مقدم الخدمة	فئة المدفوعات
Utilities	TAQA Distribution Abu Dhabi	طاقة للتوزيع أبوظبي	الدفع
	TAQA Distribution Al Ain	شركة طاقة للتوزيع – العين	
	DEWA	هيئة كهرباء ومياه دبي	
	SEWA	هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة	
	FEWA	الهيئة الاتحادية للكهرباء والمياه	
Telecom Bills	Etisalat	اتصالات	فواتير الاتصالات
	DU	دو	
Transport	Salik	سالك	النقل
	Darb	درب	
Fines	AD Police	شرطة أبوظبي	الغرامات
	Dubai Police	شرطة دبي	
	Abu Dhabi Judicial Department - ADJD	دائرة القضاء – أبوظبي	
	Emirates Red Crescent	الهلل الأحمر الإماراتي	
Zakat & Welfare	Zakat Fund	صندوق الزكاة	الزكاة والرعاية
	Rahma Charity	جمعية الرحمة الخيرية	
	General Authority of Islamic Affairs & Endowments	الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف	
	Authority of Social Contribution (MAAN)	هيئة المساهمة الاجتماعية – معاً	
	Faraj Fund	صندوق الفرج	
	Bait AL Khair Society	جمعية بيت الخير	
	Emirates Nature Association	جمعية الإمارات للطبيعة	
	International Charity Organization	المنظمة الخيرية الدولية	
	Fujairah Charity Association	جمعية الفجيرة الخيرية	
	Takaful Payments	Abu Dhabi National Takaful Co.	
Salama Islamic Arab Insurance Company		شركة سلامة العربية الإسلامية للتأمين	
Car Takaful Insurance		تأمين السيارات التكافلي	
Wallet	Etihad Wallet	محفظة الاتحاد	المحفظة

How to register in ADIB Digital Channels:

- If you are not registered with ADIB Mobile App, download ADIB Mobile App from Google Play or App Store or Huawei App Gallery. Install the app and follow the simple registration steps.
- For registering with the ADIB Online Banking, please visit www.adib.ae, click on "Log in" on the top right corner, click on "Personal Banking", click on Sign Up, and follow onscreen requirements to register.
- For registering in IVR, please call on 600543216 (Local) or on +97126100600 (International) then Select the language, select 4 For pin set or reset, follow the simple IVR instructions.
- For registering in Chat Banking, please add ADIB contact number 600543216 to your contact list in your device. Open What's App Application the initiate new chat by typing Hi, follow the instructions to complete the registration.

كيفية التسجيل في القنوات الرقمية لمصرف أبوظبي الإسلامي:

- إذا لم تكن مسجلاً في تطبيق الهاتف المتحرك من المصرف، قم بتحميل التطبيق من Google Play أو App Store أو Huawei App Gallery. قم بتثبيت التطبيق واتبع خطوات التسجيل البسيطة.
- للتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف، يُرجى زيارة www.adib.ae، والنقر على "تسجيل الدخول" في الزاوية اليمنى العليا، والنقر على "الخدمات المصرفية الشخصية"، والنقر على "تسجيل"، واتبع الخطوات التي تظهر على الشاشة للتسجيل.
- للتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الهاتف، يُرجى الاتصال على الرقم 600543216 (محلياً) أو على الرقم 97126100600+ (دولياً) ثم حدد اللغة، ثم حدد 4 لتعيين أو إعادة تعيين الرقم السري، واتبع تعليمات الخدمات المصرفية عبر الهاتف البسيطة.
- للتسجيل في خدمة الدردشة المصرفية، يُرجى إضافة رقم اتصال مصرف أبوظبي الإسلامي 600543216 إلى قائمة جهات الاتصال الموجودة على جهازك. افتح تطبيق واتساب وابدأ محادثة جديدة عن طريق كتابة "مرحباً"، واتبع التعليمات لإكمال التسجيل.

5. What are the charges to make a payment?

No charges are applicable to the customers to perform the utility or charity payments through the digital channels except for any fees imposed by relevant billers or service providers. The bank may impose fees for the services in the future as per the prevailing Schedule of Charges that time as published on the ADIB's website or mobile application

5. ما رسوم الدفع؟

لا تطبق أي رسوم على المتعاملين عند إجراء دفعات الخدمات العامة أو الأعمال الخيرية من خلال القنوات الرقمية ما عدا الرسوم التي يتم فرضها من قبل مقدمي الخدمات. من الممكن أن يفرض المصرف بتحميل رسوم مقابل الخدمات مستقبلاً حسب لائحة الرسوم السائدة في ذلك الوقت والمعلنة على موقع المصرف الإلكتروني أو في فروعه.

6. How can I check the status of my payment?

Payments are processed at same time of performing the transaction. Once you perform the payment, a transaction receipt will be shown to you. You may also see if the balance in the bill provider account is updated.

6. كيف أتأكد من حالة الدفع الخاص بي؟

تُنقذ المدفوعات وقت إجراء المعاملة. بمجرد قيامك بالدفع، سيتم عرض إيصال المعاملة لك. قد تتمكن أيضاً من معرفة ما إذا كان الرصيد في حساب مزود الفاتورة قد تم تحديثه.

7. Will I receive a receipt or advice for the payment?

You will be able to download the receipt at the time of submitting the transaction only.

7. هل سأحصل على إيصال أو إشعار بالدفع؟

سيكون بإمكانك تحميل الإيصال عند إرسال المعاملة فقط.

8. Do I need to add a beneficiary on the Mobile App or Online Banking to send the money?

Yes, the beneficiary must be added to make the payment.

8. هل أحتاج إلى إضافة مستفيد على تطبيق الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإرسال الأموال؟

نعم يجب إضافة المستفيد لإتمام عملية الدفع.

9. Is it possible to cancel a Payment after it is already submitted?

Once the payment is submitted, it is processed at the same time. Accordingly, the payment may not be cancelled.

9. هل من الممكن إلغاء الدفعة بعد إرسالها بالفعل؟

بمجرد إرسال الدفعة، سيتم تنفيذها في نفس الوقت وبالتالي لا يمكن إلغاؤها.

Payment Dispute Policy:

- Once the Payment is submitted, ADIB cannot take responsibility of cancellation, recall, and/or refund of the amount.
- You may raise a dispute in case the amount is debited from your bank account / Cards and didn't reflect on Bill provider account.
- If you wish to dispute a Payment, please call ADIB on 600543216 (Local) or on +9716100600-2- (International) or visit any branch to submit a Dispute Request.
- Successful Dispute Requests may take up to 7 working days to be processed and may require additional information and/or a written request.

سياسة الشكاوى بشأن المدفوعات:

- بمجرد إرسال الدفعة، لا يتحمل مصرف أبوظبي الإسلامي مسؤولية إلغاء أو استعادة أو استرداد المبلغ.
- يمكنك تقديم شكوى في حال خصم المبلغ من حسابك المصرفي/بطاقتك دون أن يظهر في حساب مزود الفاتورة.
- إذا رغبت في الاعتراض على دفعة، يرجى الاتصال بمصرف أبوظبي الإسلامي على الرقم 600543216 (محلياً) أو على الرقم +97126100600 (دولياً) أو زيارة أي فرع لتقديم طلب الاعتراض.
- قد تستغرق طلبات الاعتراض الناجحة ما يصل إلى 7 أيام عمل حتى تتم معالجتها وقد تتطلب معلومات إضافية أو طلباً مكتوباً.

10. What are the timings for payments?

The Utility / Bill payments are available 24/7 through ADIB Mobile App and Online Banking, which is subject to checks, validations and scrutiny of the payment transaction and may require additional information and time to process.

10. ما مواعيد الدفع؟

تتوفر خدمة دفع الفواتير/الخدمات العامة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف، والتي تخضع لعمليات التحقق والتدقيق في معاملة الدفع وقد تتطلب معلومات إضافية ووقتاً إضافياً للمعالجة.

11. What will happen if the payment is rejected?

If a payment is rejected due to applicable laws and regulations and/or incorrect details, then the payment amount will be credited back into your ADIB Bank account within 3 working days.

11. ماذا سيحدث إذا تم رفض الدفعة؟

إذا تم رفض الدفع بسبب القوانين واللوائح المعمول بها أو التفاصيل غير الصحيحة، سيتم إعادة مبلغ الدفعة إلى حسابك لدى مصرف أبوظبي الإسلامي خلال 3 أيام عمل.

12. How do I request for a proof of payment' if I need one?

For proof of payment, the following options are available to you:

- Transaction Receipt: at the time of completing the transaction in the Mobile app or Internet Banking only.
- Bank Statement: it will show all Account / Card Transactions, and it will show the payment transaction details like biller name and debited amount from account.
- Recent Payment option in Mobile App & Online Banking (View Only)

Login to Mobile App / Online Banking and click on 'Payments'. Scroll down till you see 'Recent Payments'. Tap on 'The Transaction' to see the transaction details.

12. كيف أطلب "إثبات الدفع" إذا كنت بحاجة إليه؟

لإثبات الدفع، فإن الخيارات التالية متاحة لك:

- إيصال المعاملة: عند إتمام المعاملة في تطبيق الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت فقط.
- كشف الحساب المصرفي: سيعرض جميع معاملات الحساب/البطاقة، وسيعرض تفاصيل معاملة الدفع مثل اسم صاحب الفاتورة والمبلغ الذي تم خصمه من الحساب.
- خيار الدفع الأخير في تطبيق الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت (للعرض فقط).

13. What are the contact details if the payment is not received by the beneficiary or if there is any other issue?

Please call on 600543216 (Local) or on +97126100600 (International).

Abu Dhabi Islamic Bank Public Joint Stock Company is licensed by the Central Bank of the UAE.

13. ما هي تفاصيل الاتصال في حال عدم وصول الدفعة للمستفيد أو في حال وجود أي مشكلة أخرى؟

يرجى الاتصال على الرقم 600543216 (محلياً) أو على الرقم +97126100600 (دولياً).

مصرف أبوظبي الإسلامي، شركة مساهمة عامة مرخصة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي