

Welcome to ADIB-Egypt secured online services

1. What is ADIB-Egypt secured online services?

- ADIB Egypt secured online services, powered by MasterCard Secure code, is designed to make your online shopping transactions safer by ensuring that transaction is performed by you.

2. Do I need to activate or register for ADIB-Egypt secured online services?

- No you do not need to activate or register for the service since it is automatically activated.

3. How does ADIB-Egypt secured online services work?

- Using your card at participating merchant websites for any online transaction will require you to enter 6 digits one time passcode (OTP) in order to complete the transaction.
- The OTP is delivered to your registered mobile number in the bank.

4. What is one-time passcode (OTP)?

- OTP a passcode that can be used for one time only and generated for authenticating a specific transaction only.
- Never give the received OTP to anyone over phone or Email. OTP is sent to you personally to ensure that transaction is performed by you.

5. What happens if I enter the One Time Passcode (OTP) incorrectly?

- If the OTP is entered incorrectly, it will request you to re-enter the correct OTP. If you enter the OTP 3 times incorrectly then the transaction is cancelled and your card will be temporarily inactive for only internet transactions for 24 hours. Card is re-activated automatically after 24 hours.
- If your card is temporarily blocked for 3 times during the same month, then you need to contact the bank to re-activate the card for internet transactions services.

6. What if I don't receive the One Time Passcode (OTP)?

- If you have not received the OTP, you can request to resend the OTP by clicking the 'Resend OTP' button on the screen.
- Maximum times to resend is 3 times.
- If still not received, you need to contact the bank or the call center on 19951 to ensure that your mobile number is updated on the bank system.

7. What is the validity of the One Time Passcode (OTP)?

- The OTP is valid for 5 minutes.
- In case you enter expired OTP, you will be shown a screen notifying you of the OTP expiration and you will need to re-send OTP.

8. Is ADIB-Egypt secured online services applicable for all online transactions?

- No, ADIB Egypt secured online services is applicable at participating merchants only that have the 3D secure feature enabled.

9. How Can I identify participating merchants?

- Participating online merchants display the MasterCard Secure Code logo on the payment page.

10. What if the online merchant does not support secured online services?

- Your transaction may get approved or declined depending on multiple elements such as card type , merchant type, transaction amountetc.

11. How can I update my mobile number in order to receive the One Time Passcode (OTP)?

- Please Visit ADIB-Egypt nearest branch to update your phone number or contact the call center on 19951 for assistance.

مرحباً بك في خدمة الانترنت الآمن من ADIB-Egypt

١. ما هي خدمة الإنترنت الآمن من ADIB-Egypt؟

– خدمة الإنترنت الآمن من ADIB-Egypt، المدعومة من MasterCard Secure code صممت لجعل معاملات التسوق عبر الإنترنت أكثر أماناً وذلك بالتأكد أن المعاملة تمت من خلالك فقط كحامل للبطاقة.

٢. هل ينبغي على التسجيل أو تفعيل خدمة الإنترنت الآمن من ADIB-Egypt؟

– لا حاجة للتسجيل في الخدمة حيث ان الخدمة مفعلة تلقائياً.

٣. كيف تعمل خدمة الإنترنت الآمن من ADIB-Egypt؟

– عند استخدام بطاقتك للتسوق عبر الإنترنت من خلال المواقع الإلكترونية للتجار المشاركين في الخدمة، سيطلب منك إدخال الرقم السري المتغير OTP المكون من ٦ أرقام وذلك لإتمام عملية الشراء. – يتم إرسال الرقم السري المتغير OTP على رقم هاتفك المحمول المسجل لدى البنك.

٤. ما هو الرقم السري المتغير OTP؟

– هو كود يمكن استخدامه لمرة واحدة فقط ويتم إرساله للتحقق من تفاصيل معاملة واحدة فقط.

– لا تشارك الرقم السري المتغير OTP مع احد سواء من خلال مكالمة تليفونية او بريد الكتروني او أي وسيلة أخرى. يتم إرسال هذا الكود المتغير لك شخصياً للتأكد ان المعاملة تمت من خلالك فقط.

٥. ماذا يحدث إذا قمت بإدخال الرقم السري المتغير OTP غير الصحيح؟

– إذا تم إدخال رقم غير صحيح، سوف يطلب منك إعادة إدخال الرقم الصحيح. أما إذا قمت بإدخال الرقم ٣ مرات بشكل غير صحيح، فسيتم إلغاء المعاملة وإيقاف البطاقة مؤقتاً من معاملات الإنترنت ويتم تفعيلها بعد ٢٤ ساعة تلقائياً.

– وفي حالة إيقاف البطاقة ٣ مرات خلال الشهر، يتوجب عليك الرجوع للبنك لإعادة تفعيل خدمات الدفع عبر الإنترنت.

٦. ماذا أفعل إذا لم يصلني الرقم السري المتغير OTP؟

– إذا لم يصلك الرقم السري المتغير OTP، يمكنك الضغط على "إعادة إرسال OTP" بحد أقصى ٣ مرات.

– وفي حالة عدم استلام الرقم السري المتغير بعد الثلاث محاولات، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على ١٩٩٥١ للتأكد من رقم هاتفك المحمول وتحديثه إذا تطلب الامر.

٧. ما هي مدة صلاحية الرقم السري المتغير OTP؟

– مدة صلاحية الرقم السري المتغير OTP هي ٥ دقائق. – في حالة استخدامك للرقم بعد انتهاء صلاحيته، ستظهر رسالة لإعلامك بذلك وسيتوجب عليك إعادة إرسال OTP.

٨. هل تسري خاصية الإنترنت الآمن على جميع المعاملات عبر الإنترنت؟

– تسري خدمة الإنترنت الآمن فقط عند استخدام البطاقة على المواقع الإلكترونية للتجار المشتركين في هذه الخدمة.

٩. كيف يمكنني التعرف على التجار المشاركين في هذه الخاصية؟

– يمكنك التعرف على التجار عن طريق وجود شعار MasterCard Secure Code

١٠. ماذا لو كان التاجر لا يدعم خدمة الإنترنت الآمن؟

– يحق للبنك قبول أو رفض المعاملة وذلك وفقاً لعدة عوامل من ضمنها نوع البطاقة المستخدمة، مبلغ المعاملة، طبيعة التاجر....

١١. كيف يمكنني تحديث رقم هاتفي المحمول حتى أتمكن من استقبال الرقم السري المتغير OTP؟

– يرجى زيارة أقرب فرع للبنك لتحديث بياناتك أو الاتصال بمركز الاتصال للمساعدة ١٩٩٥١

REMIND CARDHOLDER TO:



1. Keep statement , receipt and other financial information in a secure place and , when they come to destroy them , use a shredder



2. Keep a copy of e-mailed order confirmation from online merchant



3. Check statement as soon as they arrive and notify ADIB-Egypt about the suspicious entries



4. Be cautious about giving any one the card in sight during a transaction



5. Be particularly vigilant at ATMs



6. Notify ADIB-Egypt immediately if the card is lost or stolen or there are unauthorized transactions on the account call center number 19951



7. Contact ADIB-Egypt if a new or replacement card does not arrive within a reasonable time



8. Take reasonable steps to protect the card from loss , theft or unauthorized use

- In case of lost/stolen card (Primary/Supplementary), Cardholder is responsible to notify the bank immediately through calling ADIB-Egypt call center to close lost/stolen card immediately. The cardholder will be solely responsible for use/misuse of the card before reporting card as lost/stolen to the bank
- In case of lost/stolen card (Primary/Supplementary) or Account manipulation and after informing the Bank accordingly, The bank shall refund any amounts / expenses, Unless proven by the bank`s regulations and records The transaction was authorized by the customer Or by circumventing him.



9. How to secure your card while using it over the internet

- Never use your card on unsecured sites. An unsecured site address or URL always begins with "HTTP" or WWW and not "https"
- Use only secured websites that have high security features. Their address or URL always starts with "HTTPS" , which means "Hypertext transfer protocol secured"
- Try to hide the CVV the "Three digits mentioned on the back of the card" and keep it on safe place to be used when required on secured web sites/merchant
- Card number expiry date, CVV and pin considered confidential and personal data that should never be shared with any one "relatives , friends, etc" such details should always be kept at your end

معلومات لحامل البطاقة:


١. احتفظ بكشف الحساب والمعلومات المالية الأخرى في مكان آمن، وعندما يتعلق الأمر بإعدامها، استخدم أداة التقطيع 

٢. احتفظ بنسخة من تأكيد الطلب عبر البريد الإلكتروني من التاجر عبر الإنترنت 

٣. تحقق من كشف الحساب فور وصولها وإخطار ADIB-Egypt حول العمليات المشبوهة 

٤. توخي الحذر بشأن تسليم أي شخص البطاقة أثناء عملية الشراء 

٥. توخي الحذر بشكل خاص على أجهزة الصراف الآلي 

٦. قم بإخطار ADIB-Egypt على الفور إذا فقدت البطاقة أو سُرقت أو كانت هناك معاملات غير مصرح بها على الحساب - اتصل على خدمة العملاء ١٩٩٥١ 

٧. اتصل بـ ADIB-Egypt إذا لم تصل بطاقة جديدة أو بديلة خلال فترة زمنية معقولة 

٨. اتخذ خطوات معقولة لحماية البطاقة من الضياع أو السرقة أو الاستخدام غير المصرح به 

- في حالة فقدان / سرقة البطاقة (الأساسية/الإضافية) يجب على حامل البطاقة إخطار البنك عن طريق الاتصال بخدمة عملاء مصرف أبو ظبي الإسلامي - مصر لإغلاق الكارت في الحال، سيكون حامل البطاقة مسئولاً مسؤولية منفردة عن استخدام/سوء استخدام البطاقة قبل الإبلاغ عن الفقدان / سرقة (البطاقة)

- في حالة فقدان/سرقة البطاقات (الأساسية/الإضافية) أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك، يتعين على البنك رد أي مبالغ /مصاريف تم خصمها، إلا إذا أثبت من أنظمة وسجلات البنك أو مقدم الخدمة أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه

٩. كيف يمكنك استخدام بطاقتك بأمان عبر الإنترنت: 

- لا تستخدم بطاقتك مطلقاً في موقع غير مؤمن، المواقع الغير مؤمنة هي المواقع التي يبدأ عنوانها فقط بـ HTTP & WWW

- استخدام المواقع المؤمنة فقط التي تحتوي على مزايا امان عالية والتي يبدأ عنوانها بـ HTTPS

- حاول ان تخفى الثلاثة ارقام المطبوعة على ظهر البطاقة واحتفظ بها في مكان امن لاستخدامها عند الحاجة وتحديدًا في المواقع الآمنة

- يعتبر رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية والثلاثة ارقام المطبوعة على ظهر البطاقة والرقم السري بيانات سرية للغاية ولا يمكن ابدا مشاركتها مع أي شخص حتى لو كان من الأقارب، الأصدقاء إلخ