

Frequently Asked Questions (FAQs)

Aani Instant Payment

الاسئلة المكررة

الدفع الفوري "آني"؟

1. What is Aani Instant Payment?

Aani instant payments is an initiative of The Central Bank of the UAE (UAEIPP, UAE Instant Payment Platform) under NPSS (National Payments Systems Strategy) to provide instant 24/7 local transfers.

1. ما هو الدفع الفوري "آني"؟

الدفع الفوري "آني" هو مبادرة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (UAEIPP - منصة الإمارات للدفع الفوري) تحت استراتيجية أنظمة الدفع الوطنية (NPSS) لتقديم تحويلات محلية فورية على مدار الساعة.

2. What are the features of Aani Instant Payments?

- Send money instantly within seconds to registered/enrolled Aani participants.
- Request money from registered Aani participants and the money will be credited to the sender upon receiver's acceptance of the request.
- Split bills in two ways:
 - By requesting payment via Aani participants: you can send a collective split bill request to your friends and family (between 2 and 20 registered Aani participants)
 - By generating a QR code: you can generate a QR code, and your friends/family can scan the QR code from your mobile in-person to make the payment.
- Track and manage transactions and payment requests.

2. ما هي مزايا الدفع الفوري "آني"؟

- إرسال الأموال بشكل فوري خلال ثوانٍ إلى المشاركين المسجلين في "آني".
- طلب الأموال من المشاركين المسجلين في "آني" حيث يتم تحويل الأموال إلى المرسل عند قبول المستلم للطلب.
- تقسيم الفاتورة بطريقتين:
 - طلب الدفع من خلال المشاركين في "آني": يمكنك إرسال طلب تقسيم فاتورة جماعية إلى أصدقائك وعائلتك (بين 2 و 20 من المشاركين المسجلين).
 - إنشاء رمز الاستجابة السريعة QR: يمكنك إنشاء رمز QR حيث بإمكان أصدقائك أو أفراد عائلتك تصويره باستخدام هواتفهم للدفع مباشرة.
- تتبع وإدارة المعاملات وطلبات الدفع.

3. What information do I need to provide to enroll for Aani Instant payments?

You need to provide your default CBD account along with your registered mobile number.

3. ما المعلومات المطلوبة للتسجيل في الدفع الفوري "آني"؟

تحتاج إلى تقديم رقم حسابك الافتراضي لدى بنك دبي التجاري ورقم الموبايل المسجل.

4. Can I send money to anyone in the UAE?

You can send/receive money to/from your contacts/beneficiaries who are enrolled for Aani instant payments with their participating banks in the UAE and are connected to the UAEIPP service.

4. هل يمكنني إرسال الأموال إلى أي شخص في الإمارات؟

يمكنك إرسال/استلام الأموال من جهات الاتصال/المستفيدين الذين تم تسجيلهم في خدمة الدفع الفوري "آني" لدى بنوكهم المشاركة في الإمارات.

5. What are the contact details required?

All you need to enter is your contact's UAE active mobile number.

5. ما هي بيانات الاتصال المطلوبة؟

كل ما عليك إدخاله هو رقم الموبايل الفعّال لجهة الاتصال في الإمارات.

6. Why do I see the error message "The number is not registered with your Aani payments. Please enter a different one"?

Contact/beneficiary with updated mobile number needs to be enrolled by their beneficiary bank for using Aani.

6. لماذا تظهر لي رسالة الخطأ "الرقم غير مسجل في الدفع الفوري

آني، يرجى إدخال رقم آخر"؟

يجب أن يقوم المستخدم بتسجيل رقم الموبايل لدى البنك
المستخدم لاستخدام "آني".

7. How can I access Aani through CBD Mobile App?

To access Aani through the CBD mobile app, just log in to the app, tap 'Transfers' from the bottom menu bar and select 'Aani'.

7. كيف يمكنني الوصول إلى "آني" عبر تطبيق CBD؟

للوصول إلى "آني" عبر تطبيق CBD، قم بتسجيل الدخول إلى التطبيق، ثم اضغط على "التحويلات" من القائمة السفلية واختر آني.

8. What is the limit of each transaction? How many transactions can I do each day through Aani instant payment?

The current daily limit is AED 500 for 'Send Money'. You may do any number of transactions depending on your overall daily limit which is set at maximum AED 500 and AED 300 for 'Request Money' and 'Split Payment'. Maximum number of 20 request/transactions can be initiated within the limit of AED 300.

8. ما هو حد كل معاملة؟ وكم عدد المعاملات التي يمكنني القيام بها يوميًا؟

الحد اليومي الحالي هو 500 درهم إماراتي لـ "إرسال الأموال". يمكنك إجراء أي عدد من المعاملات حسب الحد اليومي الإجمالي الذي يصل إلى 500 درهم. أما بالنسبة لـ "طلب أموال" و "تقسيم الفاتورة"، فالحد هو 300 درهم مع عدد أقصى 20 طلبًا/معاملة ضمن هذا الحد.

9. What is Default Account?

Default account is the account where your incoming or outgoing Aani instant payments will be credited or debited. You can set your default bank account anytime by logging in to the CBD mobile app, navigating to 'Payments' then 'Aani Instant Payments & Transfers'.

9. ما هو الحساب الافتراضي؟

الحساب الافتراضي هو الحساب الذي سيتم فيه إضافة أو خصم المدفوعات الفورية "آني". يمكنك تعيين حسابك المصرفي الافتراضي في أي وقت من خلال تسجيل الدخول إلى تطبيق CBD ومن ثم إلى "المدفوعات" وأخيرًا "مدفوعات وتحويلات آني".

10. When will my "email address" be enrolled?

At the time of AANI enrollment, email address will be required as optional. Once you are registered with registered email address, you will then receive a confirmation of transfers on both mobile and email address.

10. متى سيتم تسجيل "البريد الإلكتروني" الخاص بي؟

أثناء التسجيل في "آني"، يُعتبر البريد الإلكتروني اختياريًا. بعد التسجيل، ستحصل على تأكيد التحويلات عبر الموبايل والبريد الإلكتروني.

11. Do I need to save contacts in a particular format?

Yes, you need to save contact in the format of (+971).

11. هل يجب حفظ أرقام الاتصال بتنسيق معين؟

نعم، يجب حفظ أرقام الاتصال بالتنسيق التالي (+971).

12. Can landline number can be used for Aani transactions?

No, only active UAE mobile numbers can be used for Aani transactions.

12. هل يمكن استخدام رقم الهاتف الثابت في معاملات "آني"؟

لا. يمكن استخدام أرقام لموبايل الفعالة فقط في معاملات "آني".

13. Where can I check all my transactions?

You can see them in Aani Payments > All Aani transactions.

13. أين يمكنني الاطلاع على جميع المعاملات؟

يمكنك الاطلاع عليها في "مدفوعات آني" < "جميع معاملات آني".

14. What is the validity of a request?

The validity of a request is 7 days. Requesters can see all valid requests under 'Request Payment' tab in the 'Aani Payments' tab.

14. ما هي صلاحية الطلب؟

صلاحية الطلب هي 7 أيام. يمكن للمطالبين رؤية جميع الطلبات الصالحة في علامة تبويب "طلب الدفع" في قسم "مدفوعات آني".

- 15. Can I split the bill by using the email address of my contacts?**
 Currently you can only split bills with a mobile number on the CBD mobile app.
- 15.** هل يمكنني تقسيم الفاتورة باستخدام عنوان البريد الإلكتروني لجهات الاتصال؟
 حاليًا، يمكنك تقسيم الفواتير باستخدام رقم الموبايل فقط عبر تطبيق CBD.
- 16. What happens if the transfer is initiated on a weekend or holiday?**
 Aani transactions will be processed 24/7 unless there is any downtime by participating banks or UAEIIP, both of which will be communicated through Aani notifications.
- 16.** ماذا يحدث إذا بدأ التحويل أثناء عطلة نهاية الأسبوع أو العطلات الرسمية؟
 تتم معالجة معاملات "آني" على مدار الساعة، ما لم يكن هناك توقف من قبل البنوك المشاركة أو منصة UAEIIP، وسيتم إبلاغ العملاء بذلك من خلال إشعارات "آني".
- 17. What are the fees/charges for using Aani Instant payments?**
 CBD customers will not be charged for using Aani instant payments. We will update customers in case of any change in fees/charges.
- 17.** ما هي الرسوم/التكاليف لاستخدام الدفع الفوري "آني"؟
 لن يتم فرض رسوم على عملاء بنك دبي التجاري لاستخدام "آني". سيتم تحديث العملاء في حال حدوث أي تغيير في الرسوم/التكاليف.
- 18. Can I send money abroad using Aani?**
 At present, Aani payments are limited to domestic transfers only, allowing customers to send and receive money between accounts held at licensed financial institutions or licensed payment service providers in the UAE only and in AED currency.
- 18.** هل يمكنني إرسال الأموال دولياً باستخدام "آني"؟
 حاليًا، تقتصر مدفوعات "آني" على التحويلات المحلية فقط، مما يسمح للعملاء بإرسال واستلام الأموال بين الحسابات في المؤسسات المالية المرخصة أو مقدمي خدمات الدفع المرخصين في الإمارات فقط وبعملة الدرهم الإماراتي.
- 19. What is the reversal process, in case of rejected transactions due to incorrect details provided by the customer or any technical issue with Aani service?**
 The automatic refund/reversal for Aani is not permitted. However, through manual process, this action can be completed. The amount will be reversed back to the customer account within 72 hours in case of rejection or failure. If not, you can reach out to the CBD contact centre on 600 575 556.
- 19.** ما هي عملية الاسترداد في حال رفض المعاملات بسبب تقديم تفاصيل غير صحيحة من قبل العميل أو أي مشكلة فنية في خدمة "آني"؟
 لا يُسمح بالاسترداد/الاسترجاع التلقائي مع "آني". ومع ذلك، يمكن إتمام هذا الإجراء يدويًا حيث سيتم استرداد المبلغ إلى حساب العميل خلال 72 ساعة في حال الرفض أو الفشل. إذا لم يحدث ذلك، يمكن التواصل مع مركز اتصال بنك دبي التجاري على الرقم 600575556.
- 20. Can I cancel or reject Aani transfer after confirmation?**
 Aani transfers cannot be cancelled or amended once processed since these are STP (straight-through-process) transactions which are sent instantly to beneficiary bank.
- 20.** هل يمكنني إلغاء أو رفض تحويل "آني" بعد تأكيده؟
 لا يمكن إلغاء أو تعديل تحويلات "آني" بعد اتمامها، لأنها معاملات تتم من خلال (المعالجة المباشرة - STP) حيث يتم إرسالها فورًا إلى بنك المستفيد.
- 21. Do I need to add the beneficiary in the frequent beneficiary list before initiating Aani transfers?**
 Beneficiary addition is not required to initiate Aani transfers. The contacts who have been enrolled by the banks on the Aani platform will be available from phonebook to initiate Aani transfers.
- 21.** هل أحتاج إلى إضافة المستفيد إلى قائمة المستفيدين المتكررين قبل بدء تحويلات "آني"؟
 لا يتطلب إضافة المستفيد لبدء تحويلات "آني" حيث سيتمكن العملاء من الوصول إلى جهات الاتصال المسجلة في منصة "آني" من دليل الهاتف لبدء التحويلات.

22. Are Aani payments secure? What are the security features offered by Aani?

Aani payments have been developed using the latest technology and security tools, and infrastructure to ensure that payments can be executed securely and in a well-controlled environment. All payments will require authorization to be executed, through biometrics authentication or PIN. Customers should ensure that they are initiating payments to the right beneficiaries/contacts and should check the genuineness of the requesters of any payment as well as their transaction history.

22. هل مدفوعات "آني" آمنة؟ ما هي مزايا الأمان التي تقدمها "آني"؟

تم تطوير مدفوعات "آني" باستخدام أحدث التقنيات وأدوات الأمان لضمان تنفيذ المدفوعات بأمان. جميع المدفوعات تتطلب تفويضاً للتنفيذ، من خلال بصمة الإصبع أو رقم التعريف الشخصي. يجب على العملاء التأكد من أنهم يجرون المدفوعات للمستفيدين الصحيحين.

23. If customers are a victim of any security incidents, what should they do to report and contain such incidents?

If customers believe that their account has been hacked, or a payment has been initiated without authorization, they shall immediately report the event to the bank on our customer care number 600 575 556.

23. إذا تعرض العميل لأي حادثة أمنية، ماذا يجب أن يفعل؟ إذا اعتقد العميل أن حسابه قد تم اختراقه، أو أن هناك دفعة تم تنفيذها دون إذن، يجب الإبلاغ فوراً عن الحادث للبنك على الرقم 600575556

24. What is the time to process these transactions?

The transaction processing time is 10 seconds.

24. ما هو الوقت اللازم لمعالجة هذه المعاملات؟ وقت معالجة المعاملة هو 10 ثوانٍ.