

Frequently Asked Questions (FAQs)

Aani instant payments (UAEIPP)

1. What is Aani instant payments?

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

2. What are the features under Aani instant payments?

The below features are available:

- Send money within seconds to registered/enrolled Aani participants instantly
- Request money from registered Aani participants, money will be credited to the sender upon receiver's acceptance of request
- Split bill 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 & manage: view and manage transactions and payment requests

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

No additional information is required. You just need to login to your Mashreq Mobile App and give your consent for enrollment, and upon successful enrollment by Mashreq, you will receive a confirmation via SMS/Email.

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.

5. What details of my contact are required?

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

6. How will I know if my contact is enrolled or not?

You will see a 'green tick' on your contact if he/she enrolled for Aani instant payments by their respective bank.

7. Why do I see the error message 'Contact is not enrolled'?

Contact/ beneficiary needs to be enrolled by their beneficiary bank for using Aani.

8. How can I access Aani from the Mashreq Mobile App?

Follow these steps: Login to your Mashreq Mobile App > Click on 'Pay' from the menu bar at the bottom > Select 'Aani instant payments'.

9. What is the limit of each transaction? How many transactions can I do each day via Aani instant payments?

You can transfer up to AED 50,000 per transaction. You may do any number of transactions depending on your overall daily/ monthly limit as set by Mashreq.

10. What is default account?

Default account is the account where your incoming Aani instant payments will be credited. You can set your default bank account anytime by logging into Mashreq Mobile App and navigating to Pay > Aani instant payments > Settings.

11. When will my 'Email address' be enrolled?

You will receive a message on 'Aani instant payments' home screen to enroll your email address for Aani, if it isn't enrolled. If it's already enrolled, then you can view/change the same on Aani 'Settings'.

12. Do I need to have contacts saved in a particular format?

Yes, any contact saved in these formats can be chosen (+971 or 05). You may also key in mobile number starting from 5

13. Can landline numbers also be used for Aani instant payments?

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

14. Where can I check all my transactions?

You can see them in Aani home screen under 'Track and manage > Transaction history'.

This section will contain all your historical transactions as per below. You may also set a filter to choose the dates.

- All – all the transactions that are either completed, declined, or expired
- Expired – all the requests that have expired i.e., the requests where you have failed to respond within 7 days
- Completed – all the transactions that you have completed successfully (sent/received money)
- Declined – all the requests that you have declined

15. What is the validity of a request?

The validity of a request is 7 days. Requesters can see the 'Expiry date' under 'Active requests' tab in 'Track and manage' section.

16. Where can I check all the requests?

You can see them in Aani home screen under 'Track and manage > Active requests'.

This will contain all the active requests that were sent or received by you.

17. Can I split bills by entering the email address of my contacts?

Currently you can only split bills via mobile number on Mashreq Mobile App.

18. What happens if the transfer is initiated on a weekend or holidays?

Aani transactions will be processed 24*7 unless there is any downtime by participating banks or UAEIPP, both of which will be communicated via the Aani notifications.

19. What is the charge to use Aani instant payments?

Mashreq customers won't be charged for using Aani instant payments. We will update in case of any further changes.

الأسئلة الشائعة

خدمة "أني" للمدفوعات الفورية (منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة)

1. ما هي خدمة "أني" للمدفوعات الفورية؟

خدمة "أني" للمدفوعات الفورية هي إحدى المبادرات التي أطلقها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة) وذلك في إطار الاستراتيجية الوطنية لأنظمة الدفع (NPSS) بهدف تقديم خدمة التحويلات المحلية الفورية على مدار اليوم والأسبوع.

2. ما هي المزايا المتوفرة ضمن خدمة "أني" للمدفوعات الفورية؟

فيما يلي المزايا المتاحة:

- إرسال الأموال في غضون ثوانٍ إلى المشاركين المسجلين/ المشتركين في خدمة "أني" فوراً
- طلب الأموال من المشاركين المسجلين في خدمة "أني" وسيتم إيداع الأموال في حساب المرسل طالما يقوم المستلم بالموافقة على الطلب.
- تقسيم الفاتورة بطريقتين:
 - من خلال طلب الدفع عبر المشتركين في خدمة "أني": حيث يمكنك إرسال طلب تقسيم فاتورة جماعية إلى أصدقائك وأفراد عائلتك (من 2 إلى 20 مشتركاً مسجلاً في خدمة "أني").
 - من خلال إنشاء رمز QR: يمكنك إنشاء رمز QR ليستخدم أصدقائك/ أفراد عائلتك مسح رمز QR ضوئياً من هاتفك المتحرك الشخصي لإتمام عملية الدفع.
- تتبع وإدارة المعاملة: عرض وإدارة المعاملات وطلبات الدفع.

3. ما هي المعلومات التي يجب تقديمها للتسجيل في خدمة "أني" للمدفوعات الفورية؟

لا يتطلب تقديم أي معلومات إضافية. ستحتاج فقط إلى تسجيل الدخول إلى تطبيق المشرق موبايل والموافقة على التسجيل، وستحصل على تأكيد عبر الرسائل النصية القصيرة/ البريد الإلكتروني عند إتمام المشرق عملية التسجيل بنجاح.

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

بإمكانك إرسال/ استلام الأموال من/ إلى جهات الاتصال/ المستفيدين المسجلين في خدمة "أني" للمدفوعات الفورية مع بنوكهم المشتركة في دولة الإمارات العربية المتحدة والمرتبطين بخدمات منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة.

5. ما هي بيانات الاتصال المطلوبة الخاصة بي؟

كل ما تحتاجه هو إدخال رقم الهاتف المُتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة أو عنوان البريد الإلكتروني لجهة اتصالك.

6. كيف يمكنني معرفة إن كانت بيانات الاتصال الخاصة بي مسجلة أم لا؟

ستشاهد "علامة خضراء" على جهة الاتصال الخاصة بك إذا كانت مسجلة في خدمة "أني" للمدفوعات الفورية مع البنك الخاص بها.

7. لماذا تظهر لي رسالة الخطأ "جهة الاتصال غير مسجلة"؟

يجب تسجيل جهة الاتصال/ المستفيد من قبل بنك المستفيد من أجل استخدام خدمة "أني".

8. كيف يمكنني الوصول إلى خدمة "أنبي" من خلال تطبيق المشرق موبايل؟
اتبع الخطوات التالية: قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق المشرق موبايل > اضغط على "الدفع" من شريط القائمة في الأسفل > قم بتحديد خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية.

9. ما هو حد كل معاملة؟ وكم عدد المعاملات التي يمكنني إجراؤها في اليوم من خلال خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية؟
يمكنك تحويل ما يصل إلى 50,000 درهم إماراتي في المعاملة الواحدة. كما يمكنك القيام بأي عدد من المعاملات حسب الحد اليومي/الشهري الإجمالي المحدد من المشرق.

10. ما هو الحساب الافتراضي؟
الحساب الافتراضي هو الحساب الذي سيتم فيه إيداع مدفوعات "أنبي" الفورية الواردة التي تقوم بها. يمكنك أن تحدد حسابك المصرفي الافتراضي في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى تطبيق المشرق موبايل والانتقال إلى الدفع > خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية > الإعدادات.

11. متى سيتم تسجيل "عنوان البريد الإلكتروني" الخاص بي؟
ستتلقى رسالة على الشاشة الرئيسية لخدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية لتسجيل عنوان بريدك الإلكتروني في خدمة "أنبي" في حال لم يكن مسجلاً. إذا كان مسجلاً بالفعل، فيمكنك عرضه/ تغييره من "الإعدادات" في خدمة "أنبي".

12. هل احتاج إلى حفظ بيانات جهات الاتصال بتنسيق معين؟
نعم، يمكن اختيار أي جهة اتصال محفوظة بهذه التنسيقات (+971 أو 05). كما يمكنك أيضاً إدخال رقم الهاتف المُتحرّك بدءاً من رقم 5.

13. هل يمكن استخدام أرقام الخطوط الأرضية للحصول على خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية أيضاً؟
يمكن فقط استخدام أرقام الهواتف المتحركة التي تعمل في دولة الإمارات العربية المتحدة للقيام بمعاملات خدمة "أنبي".

14. أين يمكنني التحقق من جميع معاملاتي؟
يمكنك رؤيتها على الشاشة الرئيسية لخدمة "أنبي" ضمن "تتبع وإدارة المعاملات" > سجل المعاملات".
يحتوي هذا القسم على سجل بجميع معاملاتك على النحو الموضح أدناه. يمكنك أيضاً تحديد التواريخ.

- الكل - جميع المعاملات التي تم إنجازها أو رفضها أو انتهت صلاحيتها
- منتهية الصلاحية - جميع الطلبات التي انتهت صلاحيتها، أي الطلبات التي لم تقم بالرد عليها في غضون 7 أيام
- المنجزة - جميع المعاملات التي أُنجزت بنجاح (الأموال المرسله/ المستلمة)
- المرفوضة - جميع الطلبات التي قمت برفضها

15. ما هي فترة صلاحية الطلب؟
تستمر صلاحية الطلب لمدة 7 أيام. ويمكن لمقدمي الطلبات معرفة "تاريخ انتهاء الصلاحية" ضمن علامة "الطلبات النشطة" في قسم "تتبع وإدارة المعاملات".

16. أين يمكنني التحقق من جميع الطلبات؟
يمكنك الاطلاع عليها على الشاشة الرئيسية لخدمة "أنبي" ضمن "تتبع وإدارة المعاملات" > الطلبات النشطة".
تحتوي تلك القائمة على جميع الطلبات النشطة التي أرسلتها أو تلقيتها.

17. هل يمكنني تقسيم الفواتير عن طريق إدخال عنوان البريد الإلكتروني لجهات اتصالي؟

في الوقت الحالي، يمكنك فقط تقسيم الفواتير من خلال رقم الهاتف المتحرك باستخدام تطبيق المشرق موبايل.

18. ماذا يحدث إذا بدأت عملية التحويل في عطلة نهاية الأسبوع أو العطلات الرسمية؟
يتم إجراء معاملات خدمة "أنبي" على مدار اليوم والأسبوع ما لم يكن هناك أي عطلة لدى البنوك المشتركة أو منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة، وسيتم الإبلاغ عن ذلك عن طريق إخطارات خدمة "أنبي".

19. ما هي رسوم استخدام خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية؟
لن يتم احتساب أي رسوم على عملاء المشرق مقابل استخدام خدمة "أنبي" للمدفوعات الفورية. وسنقوم بتحديث المعلومات في حال حدوث أي تغييرات أخرى.