



# **General Questions**

### What is eDirham?

eDirham, is an ecosystem of digital payment innovations, that empowers you to seamlessly perform convenient and secure transactions towards federal government services.

#### Where can I get eDirham?

eDirham is available on NBF Corporate Access and NBF Corporate Access Mobile Banking App.

#### What are the ways in which I can use eDirham?

You can carry out cardless transactions through the eDirham feature integrated with government ecommerce websites or pay for government services at any of the ministry office via a POS machine.

## How can I register concerns regarding discrepancies in transactions?

Any issues relating to the ministry portal, please contact the ministry contact center mentioned on the ecommerce website.

For all other queries, concerns and complaints, please call NBF Call Center at 8008NBF(623).

#### Can I use eDirham for my daily transactions?

Currently eDirham can be only used to pay for government services.

#### What is the charge taken for an eDirham transaction?

A flat fee of AED 3 will be charged per transaction.

## eDirham Instant Registration

## How do I register with eDirham application?

Login to NBF Corporate Access Online Banking and follow these steps to register your AED Account Number:

- 1) Click on Service Requests menu
- 2) Click on Register eDirham option
- 3) Select the Accounts to register for eDirham
- 4) Click on Review & Submit
- 5) Click on Look up to select user
  - (Only Applicable for Approver Selection and it is optional)
- 6) Click on Confirm Request
- 7) Your request is submitted for Corporate Approval

#### How do I approve a request to register for an eDirham application?

- 1) Select the approval queue for Service Requests
- 2) To see the details, click on Register eDirham
- 3) Add remarks, if any, and click on Submit
- 4) eDirham registration is completed successfully

## How do I deregister an eDirham application?

Login to NBF Corporate Access Online Banking and follow these steps to deregister your AED Account Number

- 1) Click on Service Requests menu
- 2) Click on Deregister eDirham option
- 3) Click on Review & Submit
- 4) Click on Look up to select user (Only Applicable for Approver Selection and it is optional)
- 5) Click on Confirm Request
- 6) Request is submitted for Corporate Approval

## How do I approve a request to deregister an eDirham application?

- 1) Select the approval queue for Service Requests
- 2) To see the details, click on Deregister eDirham
- 3) Add remarks, if any, and click on Submit
- 4) eDirham de-registration is completed successfully

## How do I link an additional account for eDirham transactions?

- 1) To link or delink accounts, go to Register eDirham page
- 2) Click on Link/Delink Accounts
- 3) Select accounts which you wants to link for eDirham
- 4) Click on Review & Submit
- 5) Click on Look up to select user
- (Only Applicable for Approver Selection and it is optional)
- 6) Click on Confirm Request
- 7) Request is submitted for Corporate Approval

## How do I approve a request to link additional accounts for eDirham transactions?

- 1) Select the approval queue for Service Requests
- 2) To see the details, click on Register eDirham
- 3) Add remarks, if any, and click on Submit
- 4) Accounts are linked successfully

## How do I delink accounts from eDirham transactions?

- 1) To link or delink accounts, go to Register eDirham page
- 2) Click on Link/Delink Accounts
- 3) Select or unselect accounts as the case may be
- 4) Click on Review & Submit
- 5) Click on Look up to select user
  - (Only Applicable for Approver Selection and it is optional)
- 6) Click on Confirm Request
- 7) Request is submitted for Corporate Approval

#### How do I approve a request to delink additional accounts for eDirham transactions?

- 1) Select the approval queue for Service Requests
- 2) To see the details, click on Register eDirham
- 3) Add remarks, if any, and click on Submit
- 4) Accounts are delinked successfully

#### How do I make a payment for my governemt fee using eDirham?

**Option 1:** Pay via the ministry ecommerce website

- Identify the list of ministries that are ready to accept payment using eDiram Instant
- Go to the ministry's website
- Select the service to initiate the payment from their Service Catalogue
- Select the payment method as eDirham Instant
- Login to the NBF Corporate Access Mobile App and click on eDirham menu
- Select the account and the amount to pay
- Generate the Security Token from NBF Corporate Access Mobile Banking App by selecting the account and the amount to pay
- Token time will expire in 90 secs
- Input the 6-digit Security Token on the ministry's ecommerce website
- Receive the transaction on your mobile banking app
- Approval request will expire in 20 seconds
- Click on Approve button to authorise the transaction
- Your Account will be debited with the amount authorised and also a confirmation SMS/e-mail will be received
- Click on Reject button to reject the transactions

## Option 2: Pay via POS machine at the ministry's office

- Visit the ministry's office location
- Ministry Official looks up the price(s) from their Service Catalogue
- Confirm the payment method as eDirham Instant
- Total amount will be displayed on the POS terminal
- Login to NBF Corporate Access Mobile Banking App and click on the eDirham menu
- Select the Account and Amount to Pay
- Generate the Security Token from NBF Corporate Access Mobile Banking App by selecting the account and the amount to pay
- Token time will expire in 90 secs
- Input the 6-digit Security Token on the POS machine
- Receive the transaction on your mobile app
- Approval request will expire in 20 seconds
- Click on the Approve button to authorise the transaction
- Your account will be debited with the amount authorised and also a confirmation SMS/e-mail will be received
- Click on Reject button to reject the transactions

## What is the token expiry time?

The token expiry time is 90 seconds

#### What to do when token time has expired

Customer can regenerate the new token and the old token will be void

#### What is the transaction expiry time?

The transaction expiry time is 20 seconds. Customer should either approve or reject the transaction within 20 seconds

#### What to do when the transation time has expired

Generate a new token again and carry out new transaction in the ministry's e-commerce website or on the POS terminal

#### What to do when the Amount entered does not match with the ministry's website or POS terminal

Generate a new token again by putting the correct amount and continue the transaction on the ministry's e-commerce website or POS terminal

#### What to do when an authorised request is not apprearing on NBF Corporate Access Mobile Banking App?

Validate that the token number entered in the ecommerce portal or the POS machine are correct. If the issue still persists, please call NBF Call Centre at 8008NBF(623)

# eDirham Security

#### Are the payments for governemt fee using eDirham secure?

Payments made via eDirham Instant are protected by a number of security measures:

- Restricted login It is only possible to access eDirham Instant using biometrics (Touch ID/Face ID) which is activiated when you login to your NBF Corporate Access Mobile Banking App
- User control users can see every single transaction and are authorised to confirm each transaction only within the app
- The limited lifespan of the OTP enhances security and minimises the risk of misuse
- Timebound transaction approval limited time is provided for the approval of each transaction
- In addition, eDirham Instant adheres to the highest industry and payment data security standards



Version 1.1. November 2020





# أسئلة عامة

ما هو الدرهم الإلكترونى؟ الدرهم الإلكتروني هو عبّارة عن أداة دفع رقمية تتيح لك إجراء معاملات مالية مريحة وآمنة لتسديد رسوم الخدمات الحكومية.

أين يمكنني الحصول على الدرهم الإلكتروني؟ الدرهم الإلكتروني متاح من خلال تطبيقي "إن بي إف كوربوريت أكسيس عبر الهاتف الذكى" و"الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكى".

<mark>أين يمكنني استخدام الدرهم الإلكتروني</mark>؟ يمكنك إجراء معاملات بدون بطاقة من خلال ميزة الدرهم الإلكتروني المدمجة مع المواقع الإلكترونية الحكومية أو تسديد رسوم الخدمات الحكومية في أي مكتب من مكاتب الوزارة عبر جهاز الدفع المخصص لذلك.

كيف يمكنني الإبلاغ عن بعض الشكوك بشأن صحة المعاملات؟ في حالة وجوَّد أي مَشكلًات تتَّعلق ببوابة الوزارة الإلكترونية، يرجى الاتصال بمركز الاتصال التابع للوزارة والمذكور في الموقع الإلكتروني ا للوزارة.

لجميع الاستفسارات والشكاوي الأخرى، يرجى الاتصال بمركز الاتصال التابع لبنك الفجيرة الوطني عبر الرقم(623)8008NBF.

هل يمكنني استخدام الدرهم الإلكتروني في جميع معاملاتي اليومية؟ في الوقت الحالي لا يمكن استخدام الدرهم الإلكتروني إلا لتسديد رسوم الخدمات الحكومية.

ما هي الرسوم المترتبة على استخدام خدمة الدرهم الإلكتروني؟ سيتمَّ فرض رسم ثابت مقدّاره 3 دراهم عن كل استخدّام لهذةً الخدمة.

# التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني "مباشر"

كيف يمكننى التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني؟

قم بتسجيل الدخول إلى "إن بي إف كوربوريت أكسيس" من خلال الإنترنت واتبع هذه الخطوات لتسجيل رقم حسابك بالدرهم الإماراتي: أنقر على قائمة طلبات الخدمة

- 2) قم بالنقّر على خيار "تسجيل" للتسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني
- 3) حدد الحسابات التي ترغب بتسجيلها في خدمة الدرهم الإلكتروني
  - 4) قم بالنقر على خيار "مراجعة وإرسال"
  - 5) أنقرٰ على خيار "بحث" لتحديد المستخدم
  - (ينطبق ذلك على خيار الموافقة فقط وهو اختياري)
    - 6) أنقر علّى خيار " تأكيد الطلب"
- 7) وبذلك يكون قد تم قبول طلبك للحصول على الموافقة على هذا الطلب

كيف يمكنني الموافقة على طلب التسجيل في خدمة الدرهم الإلكتروني؟

- حدد قائمة انتظار الموافقة لطلبات الخدمة
- 2) المعرفة التفاصيل، أنقر على خيار "تسجيل" للتسجيل ابخدمة الدرهم الإلكتروني ا
  - 3) أضف ملاحظات إن وجدت، ومن ثم قم بالنقر على خيار "إرسال'
  - 4) وبذلك تكون قد تمت عملية التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني بنجاح

# كيف يمكنني إلغاء التسجيل في خدمة الدرهم الإلكتروني؟

قم بتسجيل الدخول إلى "إن بيّ إف كوربوريت أكسيس" من خلال الإنترنت واتبع الخطوات التالية لإلغاء تسجيل رقم حسابك بالدرهم الإماراتي

- 1) آأنقر على قائمة طلبات الخدمة
- 2) إضغط على خيار إلغاء التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني
  - 3) اِنقر على خيار "مراجعة" و"إرسال
- 4) أنقر على على خِيار "بحث" لتحديد المستخدم (ينطبق ذلك على خيار الموافقة فقط وهو اختياري)
  - 5) أنقر على خيار تأكيد الطلب
  - 6) وبذلك يكون قد تم إرسال طلبك للحصول على الموافقة على هذا الطلب

# كيف يمكنني الموافقة على طلب إلغاء التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني؟

- حدد قائمة انتظار الموافقة لطلبات الخدمة
- 2) المعرفة التفاصيل، إضغط على خيار إلغاء التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني
  - 3) آضف ملاحظات إن وجدت وانقر على خيار "إرسال
- 4) وبذلك تكون قد تمت عملية إلغاء التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني بنجاح

كيف يمكنني ربط حساب إضافي لمعاملات الدرهم الإلكتروني؟

- لربط أو إلغاء ربط الحسابات، انتقل إلى صفحة التسجيل بتطبيق الدرهم الإلكتروني.
  - 2) أنقر على خيار ربط/ إلغاء ربط الحسابات
  - 3) قم باختيار الحسابات التي تريد ربطها بخدمة الدرهم الإلكتروني.
    - 4) آنقر على خيار "مراجعة وآرسال"
    - 5) آنقر على على خيار "بحث" لتحديد المستخدم إينطبق ذلك على خيار الموافقة فقط وهو اختيارى)
      - أنقر على خيار "تأكيد الطلب" (6
      - 7) وبذلك يتم إرسال طلبك للحصول على الموافقة

# كيف يمكنني الموافقة على طلب ربط حسابات إضافية لمعاملات الدرهم الإلكتروني؟

- حدد قائمة انتظار الموافقة لطلبات الخدمة
- 2) المعرفة التفاصيل، أنقر على خيار "تسجيل" للتسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني ا
  - 3) أضف ملاحظات إن وجدت وانقر على خيار "إرسال"
    - وبذلك يكون قد تم ربط الحسابات بنجاح

# كيف يمكنني إلغاء ربط الحسابات بمعاملات الدرهم الإلكتروني؟

- لربط او إلغاء ربط الحسابات، انتقل إلى صفحة التسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني (1)
  - 2) انقر على خيار ربط/ إلغاء ربط الحسابات
  - 3) قِم باختيار الحسابات التي تريد ربطها أو إلغاء ربطها بخدمة الدرهم الإلكتروني ا
    - أنقر على خيار "مراجعة وإرسال" (4
    - 5) أنقر على خيار "بحث" لتحديد المستخدم
    - ُ (ينطبق ذلكُ علي خيار الموافقة فقط وهو اختياري) 6) أنقر على خيار "تأكيد الطلب"
    - 7) وبذلك يكون قد تم إرسال طلبك للحصول على الموافقة على هذا الطلب

# كيف يمكنني الموافقة على طلب إلغاء ربط حسابات إضافية لمعاملات الدرهم الإلكتروني؟

- حدد قائمة انتظار الموافقة لطلبات الخدمة
- 2) لِمعرفة التفاصيل، أنقر على خيار "تسجيل" للتسجيل بخدمة الدرهم الإلكتروني
  - 3) أضف ملاحظات إن وجدت، ومن ثم قم بالنقر على خيار "إرسال"
    - 4) وبذلك تكون قد تمت عملية إلغاء ربط الحساب بنجاح

# كيف أقوم بسداد الرسوم الحكومية باستخدام الدرهم الإلكتروني؟

الخيار الأول: الدفع عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة

- تحديد قائمة الوزارات التي تتّيح الدفع بآستخدام تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر"
  - الذهاب إلى موقع الوزارة المطّلوبة
  - قم باختيار خدمة البدء بالدفع من دليل الخدمة الخاص بالوزارة المذكورة
- قمٰ باختيار طريقة الدفع عبر تُطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر" قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" عبر الهاتف المتحرك، ومن ثم أنقر على قائمة الدرهم الإلكتروني
  - حدد الحساب والمبلغ المطلوب دفعه
  - قم بإنشاء رمز الأمانَ من تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" عبر الهاتف المتحرك عن طريق تحديد الحساب والمبلغ المطلوب دفعه
    - ستنتهى صلاحية الرمز المميز خلال 90 ثانية
    - أدخل رمز الأمان المكون من 6 أرقام عبر الموقع الإلكتروني للوزارة
    - سيتم استلام المعاملة من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الخاص بك
      - ستنتهى صلاحية طلب الموافقة في غضون 20 ثانية
      - إضغط على خيار القبول للموافقة على إجراء المعاملة
  - سيتم خصم المبلغ المحدد من قبلك من حسابك الخاص، وسيتم استلام رسالة تأكيد لذلك الأمر، وذلك عبر خدمة الرسائل. القصيرة عبر الهاتف الذكي/ عن طريق البريد الإلكتروني
    - إضغط على خيار "رفض" لَلِلغاء المعاملات •

# الخيار الثاني: الدفع عبر الجهاز المخصص لذلك في مكتب الوزارة

- زيارة مقر مكتب الوزارة
- يقوم مسؤول الوزارة بالبحث عن المبلغ المرتبط بالخدمة المطلوبة من دليل الخدمة الخاص بالوزارة المعنية
  - تاكيد طريقة الدفع بالدرهم الإلكتروني "مباشر"
  - سيتم عرض المبلغ الإجمالي عبر الجهاز المخصص لذلك
- قم بتسجيل الدخولَ إلى تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" عبر الهاتف المتحرك، ومن ثم أنقر على قائمة الدرهم الإلكتروني
  - حدد الحساب والمبلغ المراد دفعه
  - قم بإنشاء رمز الأمان من تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" عبر الهاتف المتحرك عن طريق تحديد الحساب والمبلغ المطلوب دفعه
    - ستنتهي صلاحية الرمز المميز خلال 90 ثانية
    - أدخل رمز الأمان المكون من 6 أرقام عبر الجهاز المخصص لذلك
    - سيتم استلام المعاملة من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الخاص بك
      - ستنتفى صلاحية طلب الموافقة في غضون 20 ثانية
      - إضغط على خيار القبول للموافقة على إجراء المعاملة

- سيتم خصم المبلغ المحدد من قبلك من حسابك الخاص، وسيتم استلام رسالة تأكيد لذلك الأمر، وذلك عبر خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف الذكي/ عن طريق البريد الإلكتروني
  - إضغط على خيار "الرفض" لإلغاء المعاملات

متى تنتهي صلاحية الرمز المميز؟

تنتهي صُلاّحية الرمز المميز في غضون 90 ثانية

ما الذي يتوجب فعله عند انتهاء صلاحية الرمز المميز؟ يمكن للعميل إعادة إنشاء رمز جديد، وبذلك سيصبح الرمز القديم غير صالح للاستخدام

ما هو الوقت المسموح به للانتهاء من إجراءات المعاملة؟ الوقت المسموح به للانتهاء من إجراءات المعاملة هو 20 ثانية. وعليه يتعين على العميل إما الموافقة على المعاملة أو رفضها وفي غضون 20 ثانية

ما الذي يتوجب فعله عند انتهاء الوقت المحدد لإجراء المعاملة؟ قم بإنشاء رمز جديد مرة أخرى، ومن ثم قم بإجراء المعاملة الجديدة عبر الموقع الإلكتروني للوزارة أو من خلال الجهاز المخصص لذلك في موقع الوزارة

ما الذي يتوجب فعله في حالة إدخال مبلغ غير صحيح عبر موقع الوزارة الإلكتروني أو من خلال الجهاز المخصص لذلك في موقع الوزارة؟ قم بإنشاء رمز جديد مرة أخرى عن طريق إدخال المبلغ الصحيح، ومن ثم قم بمتابعة المعاملة عبر الموقع الإلكتروني للوزارة أو من خلال الجهاز المخصص لذلك في موقع الوزارة

ما العمل عندما لد يظهر طلب، تم اعتماده مسبقاً، عبر تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" الخاص بالهاتف المتحرك؟ تحقق من صحة رقم الرمز الذي تم إدخاله عبر الموقع الإلكتروني أو من خلال الجهاز المخصص لذلك في موقع الوزارة. إذا استمرت المشكلة، يرجى الاتصال بمركز الاتصال التابع لبنك الفجيرة الوطني من خلال الرقم(623)8008NBF.

# معايير السلامة والأمان لتطبيق الدرهم الإلكتروني

هل يعتبر استخدام تطبيق الدرهم الإلكتروني لتسديد الرسوم الحكومية آمناً؟

تعتبر خاصية الدفع عبر تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر" محمية بعدد من الإجراءات الأمنية:

- تقييد عملية تسجيل الدخول للتطبيق: لا يمكن تسجيل الدخول إلى تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر " إلا باستخدام التقنيات الأمنية (البصمة الإلكترونية، بصمة الوجه أو باستخدام كلمة مرور مخصصة لدخول تطبيق "إن بي إف كوربوريت أكسيس" عبر الهاتف المتحرك وهو في حالة التفعيل.
- التّحكم من قبل المستخدم: يمكن لمستخدمي تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر" متابعة كل معاملة يقومون بها والتأكيد على إتمام عملية الدفع ضمن التطبيق.
- · هُناكُ فترة زمنية محددة لاستخدام كلمة المرور التي تُستخدم لمرة واحدة ورمز الاستجابة السريعة، وذلك للحد من أي مخاطر.
  - تخصيص وقت محدد للموافقة على كل معامَلَة، حيث إن لِكل معاملة زمن محدد للموافقة عليها.
  - إضافةً إلى ذلك، يلتزم تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشرً" بأفضّل معاييرُ الدّفع الإلكتروني المتبعّة في هذه الصناعة.



Call 8008NBF(623)

Version 1.1. November 2020