

RAKPay Prepaid Cards
Frequently Asked Questions

بطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع
الأسئلة الشائعة

1. What products are available?

- Wafer Individual Card
- Al Ruzmah Corporate Card

1. ما هي المنتجات المتوفرة؟

- بطاقة وفر للأفراد
- بطاقة الرزمة للشركات

2. How do I apply for a RAKPay Prepaid Card?

You can apply for or purchase the cards through:

- Magnati offices and FAB branches
- FAB's website (www.bankfab.com)
- The FAB Mobile app or Online Banking (available soon)
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels
- FAB iBanking (available soon)

2. كيف أتقدم بطلب للحصول على بطاقة سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

يمكنك التقدم للحصول على البطاقات أو شرائها من خلال:

- مكاتب ماغناتي وفروع بنك أبوظبي الأول
- موقع بنك أبوظبي الأول (www.bankfab.com)
- تطبيق FAB Mobile أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (تتوفر قريباً)
- تطبيق payit للهاتف المتحرك (متاح قريباً)
- قنوات التوزيع
- الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك أبوظبي الأول (تتوفر قريباً)

3. Is there a charge to apply for the card?

An issuance cost of AED 30 will be deducted from the first load.

The charge above does not include 5% VAT.

3. هل هناك رسوم لتقديم طلب للحصول على بطاقة؟

سيتم خصم رسوم إصدار بقيمة 30 درهماً من أول تعبئة. لا تشمل ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%.

4. How will my RAKPay Prepaid Card be delivered?

The Al Ruzmah Corporate Card will be delivered by courier service. The Wafer Individual Card is a pre-printed prepaid card available at Magnati offices, FAB branches and distribution channels.

4. كيف سيتم تسليم بطاقتي سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

سيتم تسليم بطاقة الرزمة للشركات عن طريق البريد، أما بطاقة وفر للأفراد فهي بطاقة مسبقة الدفع مطبوعة مسبقاً ومتوفرة في مكاتب ماغناتي وفروع بنك أبوظبي الأول وعبر قنوات التوزيع.

5. How do I activate my RAKPay Prepaid Card?

Cards can be activated as soon the first transfer/load is made. This can be done through the following channels:

- a. FAB CDMs
- b. FAB branches
- c. FAB iBanking and Nafura for corporate (available soon)
- d. The FAB Mobile app and Online Banking for retail (available soon)
- e. The payit mobile app (available soon)
- g. Distribution channels & MBME Kiosks

5. كيف أقوم بتنفيذ بطاقتي سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

يمكن تفعيل البطاقات بمجرد إجراء أول تحويل / تعبئة من خلال أي من القنوات التالية:

- أ. أجهزة الإيداع النقدي التابعة لبنك أبوظبي الأول
- ب. فروع بنك أبوظبي الأول
- ج. الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك أبوظبي الأول ونافورة للشركات (تتوفر قريباً)
- د. تطبيق FAB Mobile والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للبيع بالتجزئة (تتوفر قريباً)
- هـ. تطبيق payit للهاتف المتحرك (تتوفر قريباً)
- ز. قنوات التوزيع وأكشاك MBME

6. Where can I use RAKPay Prepaid Cards?

The Al Ruzmah Corporate Card can be used everywhere that VISA is accepted. The Wafer Individual Card is accepted by RAK Government entities only.

6. أين يمكنني استخدام بطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

يمكن استخدام بطاقة الرزمة للشركات في كل مكان تُقبل فيه Visa، بينما يمكن استخدام بطاقة وفر للأفراد لدى الهيئات الحكومية لرأس الخيمة فقط.

7. What should I do if I lose my RAKPay Prepaid Card or I need to report a fraud involving my RAKPay Prepaid Card?

Please report your lost or stolen card to FAB's government contact centre immediately by calling 600 52 4688 (GOVT) and one of our agents will take the necessary action.

7. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقتي سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع أو إذا كنت أريد الإبلاغ عن عملية احتيال تتعلق ببطاقتي؟

يرجى إبلاغ مركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول عن بطاقتك المفقودة أو المسروقة على الفور من خلال الاتصال على 600524688، وسيقوم احد مندوبينا باتخاذ الإجراءات اللازمة.

8. How can I set my PIN?

There are two ways to create your four-digit PIN:

- Use a FAB ATM.
- Contact FAB's contact centre by calling 600 52 4688 (GOVT) and create your own PIN through IVR.

8. كيف يمكنني إعداد رقم التعريف الشخصي الخاص بي؟

هناك طريقتان لإنشاء رقم التعريف الشخصي المكوّن من أربعة أرقام:

أ. استخدام أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك أبوظبي الأول.

ب. الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688 وإنشاء رقم التعريف الشخصي الخاص بك من خلال خدمة الرد الصوتي التفاعلي.

9. Why do I require a PIN?

You require a PIN for the following:

- To withdraw money from FAB ATMs (if the cash withdrawal feature is available)
- For contact transactions, irrespective of the amount

9. لماذا أحتاج إلى رقم تعريف شخصي؟

أنت بحاجة إلى رقم تعريف شخصي للقيام بما يلي:

أ. سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك أبوظبي الأول (إذا توفرت ميزة السحب النقدي)

ب. إجراء المعاملات الشخصية، بغض النظر عن المبلغ

10. How can I reload a RAKPay Prepaid Card or top up funds?

RAKPay Prepaid Cards can be loaded or reloaded through:

- FAB Cash Deposit Machines (CDMs)
- The FAB Mobile app and Online Banking for retail (available soon)
- FAB iBanking and Nafura for corporate
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels and MBME Kiosks
- The UAE Funds Transfer System (UAEFTS) (available soon)

10. كيف يمكنني إعادة تعبئة بطاقة سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع أو إضافة الأموال إليها؟

يمكن تعبئة أو إعادة تعبئة بطاقات RAKPay مسبقة الدفع من خلال:

- أجهزة الإيداع النقدي التابعة لبنك أبوظبي الأول
- تطبيق FAB Mobile والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للبيع بالتجزئة (تتوفر قريباً)
- الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك أبوظبي الأول ونافورة للشركات
- تطبيق payit للهاتف المتحرك (تتوفر قريباً)
- قنوات التوزيع وأكشاك MBME
- نظام الإمارات للتحويلات المالية (UAEFTS) (يتوفر قريباً)

11. How do I register a complaint regarding my RAKPay Prepaid Card?

You can register a complaint by calling FAB's government contact centre on 600 52 4688 (GOVT).

11. كيف يمكنني تسجيل شكوى بخصوص بطاقتي سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

يمكنك تسجيل شكوى عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688.

12. How do I apply for a RAKPay Prepaid Card replacement?

You can apply for a RAKPay Prepaid Card replacement for a lost or stolen card at Magnati offices and FAB branches.

12. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على بطاقة سداد رأس الخيمة بديلة مسبقة الدفع؟

يمكنك التقدم بطلب لاستبدال بطاقة سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع في مكاتب ماغناتي وفروع بنك أبوظبي الأول في حال فقدان بطاقةك أو سرقتها.

13. Can expired RAKPay Prepaid Cards be renewed?

Yes, you can renew RAKPay Prepaid Cards.

13. هل يمكن تجديد بطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع التي انتهت صلاحيتها؟

نعم، يمكنك تجديد بطاقات RAKPay مسبقة الدفع.

14. How do I get add-on cards for my existing card?

You can apply for another card through:

- Magnati offices and FAB branches
- FAB's website (www.bankfab.com)
- The FAB Mobile app or Online Banking (available soon)
- The payit mobile app (available soon)
- Distribution channels and MBME Kiosks
- FAB iBanking (available soon)

14. كيف أحصل على بطاقات إضافية لبطاقتي الحالية؟

يمكنك التقدم بطلب للحصول على بطاقة أخرى من خلال:

- مكاتب ماغناتي وفروع بنك أبوظبي الأول
- موقع بنك أبوظبي الأول (www.bankfab.com)
- تطبيق FAB Mobile أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (تتوفر قريباً)
- تطبيق payit للهاتف المتحرك (يتوفر قريباً)
- قنوات التوزيع وأكشاك MBME
- الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك أبوظبي الأول (تتوفر قريباً)

15. How many RAKPay Prepaid Cards can I apply for?

You can have a maximum of two RAKPay Prepaid Cards at any given time.

15. ما هو عدد البطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع التي يمكنني الحصول عليها؟

يمكنك الحصول على بطاقتي RAKPay مسبقتي الدفع كحد أقصى في أي وقت.

16. What are the cards' features?

Please visit FAB's website (www.bankfab.com) and navigate to the "RAKPay Prepaid Cards" page to learn about the features of RAKPay Prepaid Cards. Alternatively, you can call FAB's government contact centre on 600 52 4688 (GOVT).

16. ما هي مزايا البطاقات؟

يرجى زيارة موقع بنك أبوظبي الأول (www.bankfab.com) والدخول إلى صفحة "بطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع" للاطلاع على مزايا بطاقات RAKPay مسبقة الدفع. أو يمكنك أيضاً الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688.

17. How do I raise a dispute?

To raise a dispute, please call FAB's government contact centre on 600 52 4688 (GOVT).

17. كيف يمكنني رفع نزاع؟

لرفع نزاع، يرجى الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688.

18. What documents do I need to apply for a RAKPay Prepaid Card?

Please visit FAB's website (www.bankfab.com) and navigate to the "RAKPay Prepaid Cards" page or call FAB's government contact centre on 600 52 4688 (GOVT).

18. ما هي المستندات التي أحتاجها لتقديم طلب للحصول على بطاقة سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع؟

يرجى زيارة موقع بنك أبوظبي الأول (www.bankfab.com) والدخول إلى صفحة "بطاقات سداد رأس الخيمة مسبقة الدفع" أو الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688.

19. How do I use an OTP?

An OTP (One-Time Password) is mandatory for online Visa transactions. The OTP is unique for each transaction and it will be sent to your registered mobile number.

1. كيف أستخدم كلمة المرور لمرة واحدة؟

تعد كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) إلزامية لمعاملات Visa عبر الإنترنت. كلمة المرور لمرة واحدة فريدة لكل معاملة وسيتم إرسالها إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل.

20. How do I use a passcode?

A passcode is a six-digit number that is mandatory for online RAK Government transactions. You can set a passcode by calling the FAB government contact centre on 600 52 4688 (GOVT) or using any FAB CDM.

19. كيف أستخدم رمز المرور؟

رمز المرور هو رقم مكون من ستة أرقام وهو إلزامي لمعاملات رأس الخيمة الحكومية عبر الإنترنت. يمكنك تعيين رمز مرور عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الحكومي لبنك أبوظبي الأول على 600524688 أو باستخدام أي جهاز إيداع نقدي تابع لبنك أبوظبي الأول.

