

Frequently Ask Questions (FAQ's)

सामान्य

मैं अपना लॉगिन पासवर्ड भूल गया। मैं इसे कैसे रीसेट करूं?

आप लॉगिन पृष्ठ पर रीसेट पासवर्ड बटन पर क्लिक करके अपना लॉगिन पासवर्ड रीसेट कर सकते हैं।

मैं अपना लेनदेन पिन भूल गया। मैं इसे कैसे रीसेट करूं?

आप खाता प्रबंधित करें मेनू में रीसेट लेनदेन पिन विकल्प चुनकर अपना लेनदेन पिन रीसेट कर सकते हैं। मुझे अपना लेनदेन पिन रीसेट करने के लिए ओटीपी प्राप्त नहीं हुआ ओटीपी आपके पंजीकृत मोबाइल और ईमेल आईडी (यदि यह हमारे साथ पंजीकृत है) दोनों को भेजा जाता है। यह एक माध्यम में देरी हो सकती है, लेकिन दोनों के लिए होने की संभावना बहुत अधिक है। कृपया जांचें कि क्या मेल आपके स्पैम / जंक मेल फ़ोल्डर में है। मुझे अपना लॉगिन नाम याद नहीं है आप अपने लॉगिन नाम के रूप में अपने मोबाइल नंबर या ईमेल आईडी का उपयोग कर सकते हैं। कृपया पुराने संदेशों के लिए अपना इनबॉक्स noreply@itzcash.com से देखें। यदि आप या तो याद नहीं कर सकते, तो आप हमारे ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं। हम आपके विवरण का पता लगाने का प्रयास कर सकते हैं, बशर्ते आपने अपना प्रोफ़ाइल विवरण अपडेट किया हो।

प्रोफाइल मेरे प्रोफाइल में दिखाए गए विवरण सही नहीं हैं। मैं उन्हें कैसे सही करूं?

अधिकांश विवरण सीधे आपके द्वारा बदले जा सकते हैं। इसमें आपका मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी, पता और पहचान का विवरण शामिल है। लॉगिन करने के बाद आप प्रोफाइल मेनू के तहत उपयुक्त विकल्प चुनकर उन्हें बदल सकते हैं। यदि आपका कुछ विवरण गलत तरीके से दर्ज किया गया था और आप अपना नाम, लिंग या जन्मतिथि सही करना चाहते हैं, तो आपको ग्राहक फ़ीडबैक पृष्ठ में "मुझे अपना प्रोफ़ाइल विवरण सही करना है" विकल्प चुनकर अनुरोध भेजना होगा। कृपया उन विवरणों का उल्लेख करें जिन्हें आप सही करना चाहते हैं। मुझे अपना ईमेल पता सत्यापित करने के लिए सत्यापन कोड नहीं मिला यदि आपने पंजीकरण के समय सही ईमेल पता दर्ज किया है, तो कोड वाले ईमेल के लिए अपने जंक या स्पैम फ़ोल्डर की जांच करें। आप एक ही पृष्ठ से 3 बार तक ईमेल को फिर से भेज सकते हैं जो आपको कोड दर्ज करने के लिए कहता है। यदि आप अभी भी मेल प्राप्त नहीं कर रहे हैं, तो कृपया अपना विवरण ग्राहक फ़ीडबैक फ़ॉर्म के माध्यम से भेजें।

लेन-देन

मेरा खाता संख्या क्या है?

पेमेंट गेटवे एक खाता संख्या और पासवर्ड के लिए संकेत देता है।

लेन-देन करने के लिए आपको खाता संख्या की आवश्यकता नहीं है। आपको EbixCash पेमेंट गेटवे पर EbixCash eWallet / PayOnWeb विकल्प का चयन करना होगा और ड्रॉप-डाउन सूची से उस प्रकार के खाते को चुनना होगा जिसे आप उपयोग करना चाहते हैं। आपको अपने पंजीकृत ईमेल / मोबाइल नंबर और चयनित साधन के लेन-देन पिन का उपयोग करके प्रमाणित करना होगा।

मुझे EbixCash पेमेंट गेटवे पर क्या विकल्प चुनना चाहिए?

आपको EbixCash पेमेंट गेटवे पर EbixCash eWallet / PayOnWeb विकल्प का चयन करना चाहिए और ड्रॉप-डाउन सूची से उस प्रकार के खाते का चयन करना होगा जिसका आप उपयोग करना चाहते हैं।

मेरा लेन-देन विफल रहा, लेकिन मेरा खाता डेबिट हो गया। मैं क्या करूं?

यह निम्नलिखित परिदृश्यों में से एक से संबंधित हो सकता है:

1. आपका EbixCash खाता डेबिट हो गया था, लेकिन आपको व्यापारी की साइट पर विफलता संदेश मिला।

यदि व्यापारी की साइट पर संदेश ने कहा है कि लेनदेन विफल हो गया है, तो आपको सबसे अधिक संभवतः पूर्ण धनवापसी मिलेगी। यह तुरंत हो सकता है या व्यापारी के आधार पर कई कार्य दिवसों तक ले सकता है। अद्यतन स्थिति प्राप्त करने के लिए आप व्यापारी से संपर्क कर सकते हैं।

2. आपका EbixCash खाता डेबिट हो गया था, लेकिन आपको एक संदेश नहीं मिला या एक संदेश नहीं मिला, जो स्पष्ट रूप से यह नहीं बताता था कि लेनदेन सफल था या नहीं।

ऐसे परिदृश्य में, आपके लेनदेन की स्थिति व्यापारी पर निर्भर करती है। व्यापारी वास्तविक समय में हमारे सर्वर के साथ लेनदेन की स्थिति की जांच कर सकते हैं और ज्यादातर मामलों में लेनदेन को वास्तविक समय में उलट सकते हैं यदि इसे संसाधित नहीं किया जा सकता है। कुछ व्यापारी जैसे ऑनलाइन शॉपिंग साइट बैचों में ऑर्डर की प्रक्रिया करते हैं और इसलिए लेनदेन की स्थिति का पता लगाने में आपको 48 घंटे तक का समय लग सकता है। आप हालांकि इससे पहले कि स्थिति का पता लगाने के लिए व्यापारी से संपर्क कर सकते हैं।

मेरे बैंक खाते में डेबिट किया गया था, लेकिन मेरे EbixCash खाते को क्रेडिट नहीं किया गया था

- यदि आपको अपने बैंक से एक पुष्टिकरण मिला है, लेकिन आपके खाते को क्रेडिट नहीं किया गया था और आपको सत्र या टाइमआउट त्रुटि के अलावा कोई त्रुटि संदेश नहीं मिला था, तो आपको अपने खाते में 90 मिनट के भीतर स्वचालित रूप से धन प्राप्त करना चाहिए।

- अगर आपको 90 मिनट के बाद भी क्रेडिट नहीं मिलता है, तो आप लेन-देन की स्थिति की पुष्टि के लिए अपने बैंक और हमारे ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।

- कुछ क्रेडिट में भी देरी हो सकती है यदि आपने सीसी एवेन्यू गेटवे के माध्यम से पुनः लोड किया है और संदिग्ध के रूप में चिह्नित किया गया है। यदि आपको वास्तविक समय क्रेडिट की आवश्यकता है, तो हम अनुशंसा करते हैं कि आप IMPS के माध्यम से पुनः लोड करें

- ध्यान दें कि ऐसी संभावना है कि क्रेडिट न होने की स्थिति में आपके खाते की मासिक सीमा समाप्त होने की स्थिति में आपका खाता क्रेडिट नहीं किया गया होगा। ऐसे मामले में, कृपया सेवा मेनू के तहत ग्राहक प्रतिक्रिया विकल्प के माध्यम से एक अनुरोध भेजें। कृपया अपने लेन-देन का सभी विवरण दें और धनवापसी के लिए कहें। आपके धनवापसी को संसाधित करने में लगने वाला समय आपके बैंक पर निर्भर करेगा। मैं किसी एक व्यापारी साइट पर लेन-देन करने में असमर्थ हूँ। यह एक संदेश प्रदर्शित करता है जो मुझे केवाईसी दस्तावेज जमा करने के लिए कहता है यह निम्नलिखित परिदृश्यों में से एक से संबंधित हो सकता है:

1. आपके द्वारा उपयोग किया जा रहा खाता उस विशिष्ट व्यापारी पर उपयोग नहीं किया जा सकता है। एमवे, एवन, प्लेविन आदि जैसे कुछ व्यापारियों के मामले में आपको एक विशेष प्रकार के कार्ड / खाते की खरीद करने की आवश्यकता हो सकती है। आप संबंधित व्यापारी से संपर्क करके अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

2. आपने भुगतान गेटवे पर सूची से गलत खाता प्रकार का चयन किया
3. आपने व्यापारी साइट या इसके विपरीत एंड-यूजर के बजाय एक फ्रैंचाइजी / एजेंट के रूप में अपनी पहचान बनाई

जुड़े खातों

मेरा खाता अवरुद्ध के रूप में काम नहीं कर रहा है या दिखा रहा है। कुछ दिन पहले यह काम कर रहा था

यदि आपके द्वारा इस पर किए गए लेन-देन को संदेहास्पद माना जाता है या यदि हमें आपके एक या अधिक लेनदेन के बारे में शिकायत मिलती है, तो आपके खाते को अस्थायी रूप से निलंबित कर दिया गया है। यदि हम यह जानते हैं कि आपने कई पंजीकरण किए हैं तो आपका खाता भी अवरुद्ध हो सकता है। यदि आपको अधिक जानकारी के लिए इस प्रकार के संदेश मिल रहे हैं तो कृपया ग्राहक सेवा से संपर्क करें। ऐसे उदाहरणों से बचने के लिए, आपको पंजीकरण के समय सटीक जानकारी प्रदान करनी चाहिए।

मेरे खाते की मासिक सीमाएँ क्या हैं

विभिन्न प्रकार के खातों की अलग-अलग सीमाएँ हैं। आप अपने केवाईसी दस्तावेजों को हमारे पास जमा करके अपने खाते को एक उच्च सीमा तक अपग्रेड कर सकते हैं।

Type	Maximum Balance (Rs.)	Monthly Reload Limit (Rs.)
All Services Card - Basic KYC	20000	20000
All Services Card - Full KYC	100000	600000
Power to Pay Tag	10000	10000

मैं अपना खाता कैसे पुनः लोड कर सकता हूँ? आप किसी भी पुनः लोड करने योग्य EbixCash खाते को पुनः लोड कर सकते हैं जिसे आपके लॉगिन से जोड़ा गया है। निम्न विकल्प उपलब्ध हैं:

1. IMPS के माध्यम से पुनः लोड करें

2. नेटबैंकिंग या डेबिट कार्ड के माध्यम से पुनः लोड करें

3. एक और EbixCash खाते से स्थानांतरण मेरे खाते को पुनः लोड करने के लिए क्या शुल्क हैं?

• पुनः लोड पृष्ठ पर नेटबैंकिंग या डेबिट कार्ड के माध्यम से लोड करने के लिए अद्यतन शुल्क का उल्लेख किया गया है। ये शुल्क समय-समय पर बदल सकते हैं। • IMPS का उपयोग करके पुनः लोड करने के लिए शुल्क बैंक-से-बैंक से भिन्न होते हैं। कृपया अपने बैंक से जाँच करें। मैं केवल अंतिम 5 लेनदेन देख सकता हूँ।

मैं पुराने लेनदेन को कैसे देखूँ?

My Account मेनू के तहत My Transactions पर क्लिक करें। आप या तो आज, पिछले 30 दिनों या सभी लेन-देन को देख सकते हैं।

मैं अपने EbixCash के अर्ध-बंद खातों को कैसे बंद कर सकता हूँ?

• आप अपने खाते से शेष धनराशि आईएमपीएस का उपयोग करके अपने बैंक खाते में स्थानांतरित कर सकते हैं।

• अगर आप पॉवर टू पे टैग यूजर हैं, तो आपको अपना अकाउंट बंद करने के लिए एबिक्सकैश को फिजिकल टैग सरेंडर करना होगा। मैं अपनी पावर को भुगतान टैग में कैसे अवरूद्ध करूँ? यदि आपने अपना टैग गलत कर दिया है, तो आप इसे ब्लॉक टैग विकल्प से मैनेज अकाउंट मेनू के तहत ब्लॉक कर सकते हैं। आप एसएमएस भेजकर अपना टैग ब्लॉक भी कर सकते हैं

मुझे अपने खाते के आगे एक मान्य MMID नहीं दिख रहा है। यह रद्द के रूप में दिखाता है आपने अपने खाते के विरुद्ध MMID को अक्षम कर दिया है। अपने MMID को फिर से उपयोग करने के लिए, आपको अपने पंजीकृत मोबाइल से 9223157575, 7200057575 या 57575 पर निम्न संदेश भेजने की आवश्यकता है: MMID <आपके खाते का एसएमएस कोड> अपने खाते का एसएमएस कोड जानने के लिए, स्थानांतरण मेनू के तहत एसएमएस कोड / MMIDs विकल्प चुनें

मुझे अपने खाते के आगे एक मान्य MMID नहीं दिख रहा है। यह अवरुद्ध के रूप में दिखाता है कृपया ग्राहक देखभाल से संपर्क करें।

मैं अपने खाते के अनुरूप MMID को कैसे अक्षम कर सकता हूँ अपने MMID को अक्षम करने के लिए, आपको अपने पंजीकृत मोबाइल से 9223157575, 7200057575 या 57575 पर निम्न संदेश भेजना होगा: MMIDCANCEL <आपके खाते का एसएमएस कोड> अपने खाते का एसएमएस कोड जानने के लिए, स्थानांतरण मेनू के तहत एसएमएस कोड / MMIDs विकल्प चुनें क्या अन्य उपयोगकर्ता कार्ड या बैंक खाते में किए गए स्थानांतरण की कोई सीमा है?

आप रुपये तक ट्रांसफर कर सकते हैं। 5000 प्रति लेनदेन और अधिकतम रु। 25000 प्रति माह।

IMPS के माध्यम से धनराशि स्थानांतरित करने के लिए क्या शुल्क हैं?

IMPS के माध्यम से फंड ट्रांसफर के शुल्क IMPS फंड ट्रांसफर पेज पर उल्लिखित हैं। ये शुल्क समय-समय पर बदल सकते हैं।

एसएमएस अलर्ट और लेनदेन

मैं अपने लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट प्राप्त करना बंद करना चाहता हूँ

एसएमएस अलर्ट भेजे जाते हैं ताकि आप हमारे साथ अपने खातों में किए गए लेनदेन के बारे में जान सकें। EbixCash अनुशंसा नहीं करता है कि आप इन अलर्ट को अक्षम करें। हालाँकि, यदि आप अभी भी ऐसा करना चाहते हैं, तो आप प्रोफाइल मेनू के तहत अपडेट प्रोफाइल विकल्प में बॉक्स को अनचेक करके उन्हें अक्षम कर सकते हैं।

मैंने लेन-देन अलर्ट प्राप्त नहीं करने का विकल्प चुना जब मैंने साइन अप किया या मैंने लेन-देन अलर्ट को अक्षम कर दिया और मैं उन्हें फिर से सक्षम करना चाहूंगा

आप प्रोफाइल मेनू के तहत अपडेट प्रोफाइल विकल्प में बॉक्स को चेक करके एसएमएस के माध्यम से लेनदेन अलर्ट सक्षम कर सकते हैं।

क्या कोई न्यूनतम लेनदेन मूल्य है जिसके लिए एसएमएस अलर्ट भेजे जाएंगे?

वर्तमान में कोई न्यूनतम लेनदेन मूल्य नहीं है। सभी लेनदेन के लिए अलर्ट भेजे जाते हैं। हालांकि, निकट भविष्य में एक न्यूनतम लेनदेन मूल्य लागू किया जा सकता है।

मेरे पास एसएमएस अलर्ट सक्षम हैं, लेकिन मेरे लेनदेन के लिए अलर्ट प्राप्त नहीं हुआ है

- यदि आपका फ़ोन आपके ऑपरेटर के कवरेज क्षेत्र से बाहर है, तो आपका इनबॉक्स भरा हुआ है या आपका फ़ोन बंद है, तो आपको अलर्ट प्राप्त नहीं हो सकता है। दुर्लभ मामलों में, संदेश हमारे प्रदाता या आपके साथ तकनीकी समस्या के मामले में वितरित नहीं किया जा सकता है।

- अधिकारियों द्वारा लगाए गए प्रतिबंधों के कारण भारत के कुछ हिस्सों में एसएमएस संदेश नहीं भेजे जा सकते हैं। यदि आप इनमें से किसी एक क्षेत्र में हैं तो आपको एसएमएस अलर्ट प्राप्त नहीं होंगे।

- पॉवर टू पे टैग उपयोगकर्ताओं के लिए, कृपया ध्यान दें कि एसएमएस अलर्ट केवल ऑनलाइन लेनदेन के लिए भेजे जाते हैं।

में 9223157575 या 7200057575 पर एसएमएस संदेश भेजने में सक्षम नहीं हूँ

भारत के कुछ हिस्सों में एसएमएस सेवाएं प्रतिबंधित हैं। हालाँकि, आपको संदेशों को 57575 पर भेजने में सक्षम होना चाहिए

समस्या की रिपोर्ट करें

मैंने आपकी साइट पर एक समस्या देखी है। मैं इसे कैसे रिपोर्ट करूँ?

यदि आपको कोई ऐसी सुविधा मिलती है जो या तो काम नहीं कर रही है या अप्रत्याशित परिणाम नहीं दे रही है, तो आप "मेनू में अपनी साइट के साथ एक समस्या की रिपोर्ट करना चाहते हैं" विकल्प चुनकर या तो हमें समस्या की रिपोर्ट कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप हमें helpdesk@itzcash.com पर एक ईमेल भी भेज सकते हैं। कृपया निम्नलिखित शामिल करें, यदि लागू हो:

1. समस्या का प्रकार:

2. पूरा पता पता बार में दिखाया गया है जब समस्या उत्पन्न हुई (यदि इंटरनेट आधारित है) :

3. प्रदर्शित त्रुटि संदेश (कृपया सटीक संदेश इनपुट करें) :

4. आपके संपर्क विवरण (ग्राहक प्रतिक्रिया के माध्यम से भेजे जाने पर छोड़ दिया जा सकता है)

5. समस्या की तिथि और समय

6. इस मुद्दे को पुनः प्रस्तुत किया जा सकता है: हाँ / नहीं

o यदि हाँ, तो पुनः पेश करने के लिए क्या कदम हैं

ध्यान दें कि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर हम आपसे संपर्क कर सकते हैं

मैंने आपकी साइट के साथ एक संभावित सुरक्षा समस्या पर ध्यान दिया है। मैं इसे कैसे रिपोर्ट करूँ?

यदि आपको लगता है कि हमारी साइट के साथ कोई समस्या है, तो आपको लगता है कि एक सुरक्षा समस्या हो सकती है, आप सेवा मेनू में ग्राहक फ़ीडबैक के तहत "मैं अपनी साइट के साथ एक समस्या की रिपोर्ट करना चाहता हूँ" विकल्प चुनकर समस्या की रिपोर्ट कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप हमें security@itzcash.com पर एक ईमेल भी भेज सकते हैं। कृपया निम्नलिखित शामिल करें, यदि लागू हो:

1. समस्या का प्रकार:
2. पूरा पता पता बार में दिखाया गया है जब समस्या उत्पन्न हुई (यदि इंटरनेट आधारित है) :
3. प्रदर्शित संदेश (यदि कोई हो) :
4. आपके संपर्क विवरण (ग्राहक प्रतिक्रिया के माध्यम से भेजे जाने पर छोड़ दिया जा सकता है)
5. समस्या की तिथि और समय
6. इस मुद्दे को पुनः प्रस्तुत किया जा सकता है: हाँ / नहीं
o यदि हाँ, तो पुनः पेश करने के लिए क्या कदम हैं
7. आपको ऐसा क्यों लगता है कि यह एक सुरक्षा मुद्दा है:
8. आपकी रेटिंग (उच्च / मध्यम / निम्न) अंक:

ध्यान दें कि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर हम आपसे संपर्क कर सकते हैं