अक्सर पूछे जाने वाले सवाल (FAQ's)
(प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट्स (PPIs) के बारे में)

1. **किस प्राधिकार के तहत एबिक्सकॅश को प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट्स (PPIs) जारी करने का अधिकार दिया गया है?**

उत्तर: आरबीआई ने भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम) की धारा 10(2) के साथ पठित धारा 18 के तहत दिए गए अधिकारों का प्रयोग करते हुए मुख्य दिशा-निर्देश जारी किए हैं, और उसी के बाद एबिक्सकॅश को नॉन-बैंकिंग संस्थान के रूप में पीपीआई जारी करने का अधिकार दिया गया है।

2. **एबिक्सकॅश पीपीआई क्या होते हैं?**

उत्तर: पीपीआई ऐसे साधन हैं, जो इसमें उपलब्ध मूल्य के आधार पर वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद, वित्तीय सेवाओं के संचालन, और पैसे भेजने की सुविधा के साथ-साथ इसी तरह की अन्य सुविधाएँ प्रदान करते हैं।

3. **क्या एबिक्सकॅश पीपीआई जारी करता है?**

उत्तर: बैंकों के साथ-साथ नॉन-बैंकिंग संस्थान भी पीपीआई जारी कर सकते हैं। एबिक्सकॅश इसे जारी करने वाला एक नॉन-बैंकिंग संस्थान है। बैंक आरबीआई से मंजूरी मिलने के बाद पीपीआई जारी कर सकते हैं। पीपीआई जारी करने वाली नॉन-बैंकिंग कंपनियों को भारत में निगमित होने के साथ-साथ कंपनी अधिनियम, 1956/2013 के तहत पंजीकृत होना चाहिए। आरबीआई की ओर से अधिकृत किए जाने के बाद ही वे पेमेंट सिस्टम का संचालन कर सकते हैं, और लोगों/संगठनों को पीपीआई जारी कर सकते हैं।

4. **पीपीआई धारक (PPI होल्डर) कौन होते हैं?**

उत्तर: पीपीआई धारक का मतलब वह व्यक्ति होता है, जो पीपीआई जारी करने वाली कंपनी से पीपीआई प्राप्त करता/खरीदता है। हालाँकि, गिफ्ट पीपीआई, यानी तोहफे के रूप में दिए गए पीपीआई के मामले में कोई अन्य इच्छित/लक्षित लाभार्थी भी पीपीआई धारक हो सकता है, भले ही उसने इसे खरीदा नहीं हो।

5. **पीपीआई जारी करने वाली संस्थाएँ, पीपीआई धारकों से प्राप्त की गई धनराशि का क्या करती हैं?**

उत्तर: पीपीआई जारी करने वाली संस्थाओं द्वारा धारकों से प्राप्त धनराशि का उपयोग ऐसे मर्चेंट्स को भुगतान करने के लिए किया जाता है, जो स्वीकृति की व्यवस्था में शामिल हैं और पीपीआई धारकों की ओर से फंड ट्रांसफर/रेमिटेंस सेवाओं की सुविधा प्रदान करते हैं।

6. क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई क्या होते हैं?

उत्तर: क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई किसी संस्थान द्वारा सिर्फ उसी संस्थान से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद को सुविधाजनक बनाने के लिए जारी किए जाते हैं। इसमें नकद निकासी की अनुमति नहीं दी जाती है। किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं हेतु भुगतान या अदायगी के लिए इन इंस्ट्रूमेंट्स का उपयोग नहीं किया जा सकता है। ऐसे इंस्ट्रूमेंट्स को जारी करने या उसके संचालन को पेमेंट सिस्टम की श्रेणी में नहीं रखा गया है, जिसके लिए आरबीआई से मंजूरी पाने/अधिकार प्राप्त करने की जरूरत होती है। लिहाजा आरबीआई इनका विनियमन या इनकी निगरानी नहीं करता है।

7. अलग-अलग प्रकार के पीपीआई कौन-कौन से हैं?

उत्तर: जिन पीपीआई को जारी करने से पहले आरबीआई से मंजूरी पाने/अधिकार प्राप्त करने की जरूरत होती है, उन्हें दो श्रेणियों में बाँटा गया है: **a. छोटे पीपीआई** (या न्यूनतम-विवरण वाले पीपीआई): इस तरह के पीपीआई बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा पीपीआई धारक का न्यूनतम विवरण प्राप्त करने के बाद जारी किए जाते हैं। स्पष्ट पहचान वाले मर्चेंट लोकेशन/प्रतिष्ठानों के समूह में वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद के लिए इस तरह के पीपीआई का इस्तेमाल किया जा सकता है, जिन्होंने पीपीआई को पेमेंट इंस्ट्रूमेंट के तौर पर स्वीकार करने के लिए जारी करने वाले संस्थान के साथ एक विशेष अनुबंध (या पेमेंट एग्रीगेटर/पेमेंट गेटवे के माध्यम से अनुबंध) किया है। इस तरह के पीपीआई से फंड ट्रांसफर या नकद निकासी की अनुमति नहीं होती है। **b. पूर्ण-केवाईसी वाले पीपीआई**: धारक द्वारा 'नो योर कस्टमर' (KYC) को पूरा करने के बाद बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा इस तरह के पीपीआई जारी किए जाते हैं। इन पीपीआई का उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद, फंड ट्रांसफर या नकद निकासी के लिए किया जा सकता है।

8. पीपीआई को कैसे लोड किया जा सकता है और क्या इन पीपीआई को नकद या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लोड करने पर कोई सीमा है?

उत्तर: एबिक्सकॅश पीपीआई को बैंक खाते, क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड, पीपीआई (समय-समय पर दी गई अनुमति के अनुसार) और भारत में विनियमित संस्थाओं द्वारा जारी किए गए दूसरे पेमेंट इंस्ट्रूमेंट के ज़रिये डेबिट करके लोड/ रीलोड किया जा सकता है, और यह सिर्फ भारतीय रुपये (INR) में किया जा

सकता है। वर्तमान में एबिक्सकॅश केवल ऑनलाइन मोड में कॉर्पोरेट्स को न्यूनतम केवाईसी कार्ड जारी करता है और लोड (नॉन-कैश लोडिंग) करता है, साथ ही न्यूनतम केवाईसी वॉलेट के लिए भी केवल ऑनलाइन मोड (नॉन-कैश लोडिंग) से ही लोडिंग की जा सकती है।

9. एबिक्सकॅश द्वारा जारी किए गए छोटे पीपीआई की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

उत्तर: एबिक्सकॅश द्वारा जारी किए गए छोटे पीपीआई का उपयोग केवल वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद के लिए किया जा सकता है। किसी भी महीने के दौरान इसमें लोड की गई कुल रकम ₹10,000/- से अधिक नहीं होगी; किसी भी वित्तीय वर्ष के दौरान इसमें लोड की गई कुल रकम ₹ 1,20,000/- से अधिक नहीं होगी; किसी भी समय बकाया राशि ₹10,000/- से अधिक नहीं होनी चाहिए। इसमें नकद निकासी या फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं दी जाती है, साथ ही इसमें लोडिंग/रीलोडिंग सिर्फ बैंक खाते/क्रेडिट कार्ड/पूर्ण-केवाईसी वाली पीपीआई से की जाएगी।

10. एबिक्सकॅश द्वारा जारी किए गए छोटे पीपीआई की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

उत्तर: एबिक्सकॅश द्वारा जारी किए गए छोटे पीपीआई का उपयोग केवल वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद के लिए किया जा सकता है। किसी भी महीने के दौरान इसमें लोड की गई कुल रकम ₹10,000/- से अधिक नहीं होगी; किसी भी वित्तीय वर्ष के दौरान इसमें लोड की गई कुल रकम ₹ 1,20,000/- से अधिक नहीं होगी; किसी भी समय बकाया राशि ₹10,000/- से अधिक नहीं होनी चाहिए। इसमें नकद निकासी या फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं दी जाती है, साथ ही इसमें लोडिंग/रीलोडिंग सिर्फ बैंक खाते/क्रेडिट कार्ड/पूर्ण-केवाईसी वाली पीपीआई से की जाएगी।

11. अगर एबिक्सकॅश द्वारा जारी किए गए छोटे पीपीआई की अब जरूरत नहीं रह जाए और उन्हें बंद करना पड़े, तो इस पीपीआई में उपलब्ध शेष-राशि का क्या होगा?

उत्तर: पीपीआई धारक के पास किसी भी समय पीपीआई को बंद करने का विकल्प होता है, और इसे बंद करते समय वह धनराशि को 'स्रोत में वापस' (भुगतान का वह स्रोत, जिसके ज़रिये पीपीआई में रकम लोड की गई थी) ट्रांसफर कर सकता है। विकल्प के तौर पर, पीपीआई धारक की ओर से केवाईसी संबंधी आवश्यकताओं को पूरा किए जाने के बाद, पीपीआई को बंद करते समय इसमें उपलब्ध राशि को बैंक खाते में ट्रांसफर किया जा सकता है।

12. एबिक्सकॅश "पूर्ण-केवाईसी" वाली पीपीआई की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

उत्तर: "पूर्ण-केवाईसी" वाली पीपीआई की मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं:

a. इसे आसानी से रीलोड किया जा सकता है;

b. इसमें उपलब्ध शेष-राशि किसी भी समय ₹2,00,000/- से अधिक नहीं होगी;

c. किसी माह के दौरान कुल क्रेडिट या डेबिट के लिए कोई सीमा निर्धारित नहीं है; तथा

d. इनका उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद, नकद निकासी और फंड ट्रांसफर के लिए किया जा सकता है।

13. क्या एबिक्सकॅश "पूर्ण-केवाईसी" वाली पीपीआई से फंड ट्रांसफर किया जा सकता है?

उत्तर: जी हाँ, 'पूर्ण-केवाईसी' वाली पीपीआई से हर धारक को प्रति माह ₹10,000/- की सीमा के भीतर फंड ट्रांसफर की अनुमति है। संचालन संबंधी जोखिमों और अन्य जोखिमों के आकलन को ध्यान में रखते हुए, प्रति लेनदेन की अधिकतम सीमा ₹5,000/- है।

14. क्या कोई एबिक्सकॅश पीपीआई धारक, एबिक्सकॅश "पूर्ण-केवाईसी" वाली पीपीआई बंद कर सकता है? अगर हाँ, तो इसमें उपलब्ध शेष-राशि का क्या होगा?

उत्तर: एबिक्सकॅश पीपीआई धारक के पास किसी भी समय एबिक्सकॅश पीपीआई को बंद करने का विकल्प होता है, और इसे बंद करते समय वह धनराशि को 'स्रोत में वापस' (भुगतान का वह स्रोत, जिसके ज़रिये एबिक्सकॅश पीपीआई में रकम लोड की गई थी) ट्रांसफर कर सकता है, जो इस प्रकार की पीपीआई के लिए लागू सीमाओं के अधीन है। विकल्प के तौर पर, एबिक्सकॅश पीपीआई धारक की ओर से केवाईसी संबंधी आवश्यकताओं को पूरा किए जाने के बाद, पीपीआई को बंद करते समय इसमें उपलब्ध राशि को बैंक खाते में ट्रांसफर किया जा सकता है। एबिक्सकॅश पीपीआई के बंद होने या वैधता अवधि की समाप्ति के समय, धारक एक बैंक खाते का विवरण दे सकता है, जो पीपीआई लेते समय दिए गए पूर्व-निर्धारित खाते से अलग हो सकता है।

15. एबिक्सकॅश द्वारा जारी 'पूर्ण-केवाईसी' वाली पीपीआई के मामले में नकद निकासी की क्या सीमाएँ हैं?

उत्तर: सभी चैनलों (एजेंट, ATMs, PoS डिवाइस इत्यादि) पर प्रति पीपीआई ₹10,000/- की कुल मासिक सीमा के भीतर प्रति लेनदेन ₹2,000/- की सीमा तक नकद निकासी की अनुमति दी जाती है।

16. एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

उत्तर: एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड किसी संगठन के भीतर उपहार देने के लिए नकद/चेक का एक विकल्प है। एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड की मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं:

a. एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड केवल कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए जारी किए जाते हैं, जो अपने कर्मचारियों और/या बिजनेस एसोसिएट्स को अपने पुरस्कार एव सम्मान कार्यक्रमों के तहत उपहार देना चाहते हैं;
b. इस तरह के हरेक प्रीपेड गिफ्ट इंस्ट्रूमेंट का अधिकतम मूल्य ₹10,000/- से अधिक नहीं होता है;
c. इसे रीलोड नहीं किया जा सकता हैं;
d. इसमें नकद निकासी या फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं है। हालाँकि, पीपीआई धारक की सहमति मिलने के बाद, धनराशि को 'सोर्स अकाउंट में वापस' (जिस अकाउंट से गिफ्ट पीपीआई में रकम लोड की गई थी) ट्रांसफर किया जा सकता है;
e. पीपीआई धारक या कॉर्पोरेट ग्राहक (जैसा भी मामला हो) की ओर से अनुरोध किए जाने पर इसे फिर से वैलिडेट किया जाएगा (इसमें नए इंस्ट्रूमेंट जारी करना भी शामिल है); तथा
f. गिफ्ट पीपीआई का उपयोग करके ट्रांजैक्शन करते समय 'एडिशनल फैक्टर ऑफ़ ऑथेंटिकेशन' (AFA)/ टू-फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) की आवश्यकता नहीं है।

17. क्या एबिक्सकॅश पीपीआई धारक को एबिक्सकॅश पीपीआई में मौजूद शेष-राशि पर कोई ब्याज मिलता है?

उत्तर: पीपीआई में मौजूद शेष-राशि पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता है।

18. एबिक्सकॅश पीपीआई किस रूप में जारी किया जा सकता है?

उत्तर: एबिक्सकॅश पीपीआई को कार्ड, वॉलेट और किसी भी ऐसे रूप/साधन के तौर पर जारी किया जा सकता है, जिसके ज़रिये एबिक्सकॅश पीपीआई को एक्सेस किया जा सके और उसमें मौजूद राशि का उपयोग किया जा सके। एबिक्सकॅश पीपीआई को पेपर वाउचर के रूप में जारी नहीं किया जाता है। पूर्ण केवाईसी वाले ग्राहक, हमारी वेबसाइट पर लॉग-इन करने के बाद जीपीआर कार्ड का विकल्प भी चुन सकते हैं। इस कार्ड का उपयोग डेबिट/क्रेडिट कार्ड की तरह केवल भारत के भीतर किया जा सकता है।

19. एबिक्सकॅश पीपीआई की न्यूनतम वैधता अवधि क्या होती है?

उत्तर: सभी एबिक्सकॅश पीपीआई के लिए उसकी वैधता की अवधि उसमें लोडिंग/रीलोडिंग की अंतिम तारीख से न्यूनतम एक साल तक होगी।

20. अगर किसी निश्चित अवधि तक एबिक्सकॅश पीपीआई का उपयोग नहीं किया जाता है, तो उसका क्या होगा?

उत्तर: लगातार एक साल की अवधि तक किसी भी तरह का ट्रांजैक्शन नहीं करने वाले पीपीआई को निष्क्रिय कर दिया जाता है/निष्क्रिय मान लिया जाता है, जिससे पहले पीपीआई धारक को इसके बारे में सूचना भेजी जाती है। इसे सत्यापन और उचित प्रक्रिया का पालन करने के बाद ही फिर से सक्रिय किया जा सकता है। इस बात को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए कि, निष्क्रिय पीपीआई पर सालाना 100 रुपये + जीएसटी का निष्क्रिय शुल्क लागू होगा।

21. अगर ट्रांजैक्शन विफल / वापस / अस्वीकृत / रद्द हो गया हो, तो उस स्थिति में धन-वापसी (रिफंड) की प्रक्रिया कैसे पूरी की जाएगी?

उत्तर: अगर ट्रांजैक्शन विफल / वापस / अस्वीकृत / रद्द हो गया हो, तो उस स्थिति में संबंधित एबिक्सकॅश पीपीआई में उस सीमा तक रिफंड किया जाएगा, जिस सीमा तक प्रारंभ में एबिक्सकॅश पीपीआई के डेबिट द्वारा भुगतान किया गया था, भले ही इस तरह के फंड का उपयोग उस प्रकार/ श्रेणी के एबिक्सकॅश पीपीआई के लिए निर्धारित सीमा से अधिक हो।

22. क्या एबिक्सकॅश पीपीआई ट्रांजैक्शन के संबंध में अकाउंट का विवरण या पहले किए गए ट्रांजैक्शन का विवरण प्राप्त किया जा सकता है?

उत्तर: हाँ, एबिक्सकॅश पीपीआई धारकों को कम-से-कम पिछले 6 महीनों के अकाउंट का विवरण तैयार करने/प्राप्त करने के विकल्प दिये जाते हैं। अकाउंट के विवरण में कम-से-कम ट्रांजैक्शन की तारीख, डेबिट/क्रेडिट की राशि, निवल शेष-राशि और ट्रांजैक्शन का ब्यौरा तथा इसी तरह के विवरण दिए जाते हैं। इसके अलावा, एबिक्सकॅश पीपीआई धारक कम-से-कम पिछले 10 ट्रांजैक्शन का विवरण प्राप्त कर सकते हैं। इस बात को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए कि, ग्राहक अपने अकाउंट में लॉग-इन करने के बाद विवरण को पीडीएफ फाइल के रूप में डाउनलोड कर सकता है।

23. क्या एबिक्सकॅश पीपीआई ट्रांजैक्शन पर रिज़र्व बैंक– एकीकृत लोकपाल योजना लागू है?

उत्तर: हाँ, ग्राहक अपनी शिकायतों के निवारण के लिए रिज़र्व बैंक– एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का सहारा ले सकते हैं। यह योजना आरबीआई की वेबसाइट- https://cms.rbi.org.in पर उपलब्ध है। इसके अलावा, कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 22 अक्टूबर, 2019 को जारी अधिसूचना, संदर्भ संख्या CEPD.CO.PRS.CIR.NO.01/13.01.013/2019-20 का भी अनुपालन कर रही है। यह अधिसूचना नॉन-बैंकिंग सिस्टम से जुड़े सभी संस्थानों के लिए एक आंतरिक लोकपाल योजना को

संस्थागत रूप देती है, जो पीपीआई जारी करते हैं और जिनके पास एक करोड़ से अधिक बकाया पीपीआई हैं। इसका उद्देश्य, संस्थान के भीतर शिकायतों के तेजी से, कुशलतापूर्वक और कारगर तरीके से निपटान के लिए एक आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करने के साथ-साथ यह भी सुनिश्चित करना है कि, संस्थान की शिकायत निवारण प्रणाली में शीर्ष स्तर पर नियुक्त एक स्वतंत्र प्राधिकरण द्वारा गैर-बैंक प्रणाली भागीदार के स्तर पर ग्राहकों की शिकायतों का पूरी तरह से समाधान किया जाए।

24. क्या एक एबिक्सकॅश पीपीआई जारीकर्ता एक ही ग्राहक को एक से ज्यादा एबिक्सकॅश पीपीआई जारी कर सकता है?

उत्तर: एबिक्सकॅश पीपीआई जारीकर्ता, किसी ग्राहक को नीचे बताए गए दो प्रकार के पीपीआई में से कोई भी जारी कर सकता है:

a) ₹10,000 तक के छोटे पीपीआई (नकद लोडिंग की सुविधा के बिना); तथा

b) पूर्ण-केवाईसी वाले पीपीआई

25. ऊपर बताए गए प्रकारों के तहत, अगर एबिक्सकॅश पीपीआई जारीकर्ता एक ही ग्राहक को कई को-ब्रांडिंग पार्टनर्स के अलावा वॉलेट और कार्ड जैसे अलग-अलग कारणों की वजह से कई एबिक्सकॅश पीपीआई जारी करता है, तो ऐसे मामले में धनराशि की सीमाओं का किस तरह ध्यान रखा जाएगा?

उत्तर: ऊपर बताए गए प्रकारों के तहत, अगर अलग-अलग कारणों (उदाहरण के लिए, कई को-ब्रांडिंग पार्टनर्स, वॉलेट/कार्ड जैसे विभिन्न फॉर्म फैक्टर में पीपीआई जारी करना) की वजह से एक ही ग्राहक को कई एबिक्सकॅश पीपीआई जारी किए जाते हैं, तो ऐसे मामलों में एबिक्सकॅश सिस्टम केंद्रीकृत डेटाबेस/प्रबंधन सूचना प्रणाली (MIS) के ज़रिये धनराशि की सीमाओं की निगरानी करता है। उदाहरण के लिए, विभिन्न व्यवस्थाओं/फॉर्म फैक्टर के तहत ग्राहक को जारी किए गए पूर्ण-केवाईसी वाले सभी पीपीआई के मूल्य को एक-साथ जोड़कर किसी भी समय ₹2,00,000/- की सीमा की गणना की जाती है। इसी तरह, MD-PPIs के पैराग्राफ 9.1(i) में ₹10,000 की सीमा सभी छोटे पीपीआई (विभिन्न व्यवस्थाओं/फॉर्म फैक्टर के तहत पीपीआई जारीकर्ता द्वारा जारी किए गए सभी पीपीआई) पर लागू है। हालाँकि, इन सीमाओं में MD-PPIs के पैराग्राफ 10 में बताई गई दो श्रेणियाँ (गिफ्ट पीपीआई तथा PPI-MTS) शामिल नहीं हैं।

26. इंटरऑपरेबिलिटी (विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य) का क्या मतलब है? क्या एबिक्सकॅश पीपीआई विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य होते हैं?

उत्तर: किसी पेमेंट सिस्टम को तकनीक के अनुकूल बनाने के लिए इंटरऑपरेबिलिटी (विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य होना) जरूरी है, जो इसे दूसरे पेमेंट सिस्टम के साथ उपयोग करने में सक्षम बनाती है। एबिक्सकॅश पीपीआई विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य होते हैं।

27. क्या एबिक्सकॅश पीपीआई के लिए इंटरऑपरेबल (विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य) होना अनिवार्य है?

उत्तर: हाँ, एबिक्सकॅश पीपीआई का इंटरऑपरेबल (विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाए जाने योग्य) होना अनिवार्य है। पूर्ण-केवाईसी वाले एबिक्सकॅश पीपीआई धारकों को अधिकृत कार्ड नेटवर्क तथा यूपीआई के माध्यम से इसके उपयोग की सुविधा देना अनिवार्य है।

28. पीपीआई की इंटरऑपरेबिलिटी के तरीके कौन-कौन हैं?

उत्तर: अगर एबिक्सकॅश पीपीआई को वॉलेट के रूप में जारी किया गया है, तो एबिक्सकॅश पीपीआई में यूपीआई के ज़रिये इंटरऑपरेबिलिटी को सक्षम किया जाएगा। अगर एबिक्सकॅश पीपीआई को कार्ड के रूप में जारी किया गया है, तो कार्ड को विभिन्न माध्यमों से उपयोग में लाने के लिए अधिकृत कार्ड नेटवर्क से संबद्ध किया जाएगा।

29. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट ट्रांजैक्शन का क्या मतलब है?

उत्तर: मुख्य दिशा-निर्देशों के अनुसार, इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट ट्रांजैक्शन निम्नलिखित प्रकार के हो सकते हैं:

a. रिमोट/ऑनलाइन पेमेंट ट्रांजैक्शन: इस तरह के ट्रांजैक्शन में लेन-देन करते समय पीपीआई की मौजूदगी जरूरी नहीं होती है, जैसे कि वॉलेट, कार्ड नॉट प्रेजेंट (CNP) ट्रांजैक्शन, इत्यादि; तथा

b. आमने-सामने/ निकटता वाले पेमेंट ट्रांजैक्शन: इस तरह के ट्रांजैक्शन में लेन-देन करते समय पीपीआई की मौजूदगी जरूरी होती है, उदाहरण के लिए ATMs, PoS डिवाइस, आदि पर ट्रांजैक्शन।

30. क्या ग्राहक को अपने एबिक्सकॅश पीपीआई अकाउंट में ट्रांजैक्शन की सूचना प्राप्त होती है?

उत्तर: जी हाँ, ग्राहक को अपने अकाउंट में पेमेंट ट्रांजैक्शन के लिए SMS के ज़रिये सूचना प्राप्त होती है। इसके अलावा, अगर ग्राहक का रजिस्टर्ड ई-मेल उपलब्ध है, तो उसके ज़रिये भी इसकी सूचना भेजी जा सकती है। ट्रांजैक्शन संबंधी सूचना में एक फोन नंबर और/ या ई-मेल आईडी मौजूद होता है, जिस पर ग्राहक अनधिकृत तरीके से होने वाले ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट कर सकता है या आपत्ति दर्ज करा सकता है।

31. ग्राहक अपने एबिक्सकॅश पीपीआई अकाउंट में अनधिकृत तरीके से किए गए ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट कहाँ कर सकता है?

उत्तर: ग्राहक अनधिकृत तरीके से किए गए ट्रांजैक्शन, और/या एबिक्सकॅश पीपीआई के गुम होने अथवा चोरी होने की रिपोर्ट करने के लिए वेबसाइट/ एसएमएस/ ई-मेल/ टोल-फ्री हेल्पलाइन के ज़रिये कामकाजी दिनों में कामकाज की अवधि के दौरान संपर्क कर सकते हैं। इसके अलावा, सीधे तौर पर शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारे मोबाइल ऐप और एबिक्सकॅश वेबसाइट के 'कॉन्टैक्ट अस' पेज पर एक लिंक दिया गया है।

32. क्या पीपीआई के संबंध में, एबिक्सकॅश की ओर से किसी भी तरह की अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/त्रुटि के विरुद्ध ग्राहक को सुरक्षा प्राप्त है?

उत्तर: अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/त्रुटि के मामलों में ग्राहक की कोई देनदारी नहीं होती है।

33. तीसरे पक्ष के उल्लंघन के मामलों में ग्राहक की देनदारी कैसे तय की जाएगी, जहाँ न तो एबिक्सकॅश की ओर से और न ही ग्राहक की ओर से कोई त्रुटि हुई है, बल्कि यह त्रुटि सिस्टम में कहीं और है, तथा ग्राहक इस तरह के अनधिकृत पेमेंट ट्रांजैक्शन के बारे में एबिक्सकॅश को सूचित करता है?

उत्तर: इस तरह के मामलों में 'प्रति ट्रांजैक्शन ग्राहक की देनदारी' ग्राहक द्वारा एबिक्सकॅश से ट्रांजैक्शन के बारे में सूचना प्राप्त करने तथा ग्राहक द्वारा एबिक्सकॅश को अनधिकृत ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट करने के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगी। अगर ट्रांजैक्शन की सूचना मिलने के तीन दिनों के भीतर एबिक्सकॅश को रिपोर्ट किया जाता है, तो ग्राहक की देनदारी शून्य होगी। इसी तरह, ट्रांजैक्शन की सूचना मिलने के चार से सात दिनों के बीच रिपोर्ट किए जाने की स्थिति में, ग्राहक की देनदारी अधिकतम ₹10,000/- तक सीमित होगी। सात दिनों के बाद ऐसे मामले की रिपोर्ट करने की स्थिति में, एबिक्सकॅश की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के साथ-साथ कंपनी के आंतरिक लोकपाल के निर्णय के अनुसार कार्रवाई की जाएगी। ऊपर बताए गए दिनों की संख्या को एबिक्सकॅश से सूचना प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर गिना जाएगा।

34. जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर ग्राहक ने पेमेंट क्रेडेंशियल्स साझा कर दिए हों, तो उस स्थिति में नुकसान का वहन कौन करेगा और इसकी सीमा क्या होगी?

उत्तर: जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर ग्राहक ने पेमेंट क्रेडेंशियल्स साझा किया है, तो उस स्थिति में जब तक ग्राहक एबिक्सकॅश को अनधिकृत तरीके से हुए ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट नहीं करता/ करती है, तब तक उसे पूरा नुकसान उठाना होगा।

35. **जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर ग्राहक ने पेमेंट क्रेडेंशियल्स साझा कर दिए हों, तो उस स्थिति में नुकसान का वहन कौन करेगा और इसकी सीमा क्या होगी?**

उत्तर: जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर ग्राहक ने पेमेंट क्रेडेंशियल्स साझा किया है, तो उस स्थिति में जब तक ग्राहक एबिक्सकॅश को अनधिकृत तरीके से हुए ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट नहीं करता/ करती है, तब तक उसे पूरा नुकसान उठाना होगा।

36. **एबिक्सकॅश ई-वॉलेट अकाउंट क्या होता है?**

उत्तर: एबिक्सकॅश ई-वॉलेट एक तरह का वर्चुअल अकाउंट होता है, जो यूजर्स को एबिक्सकॅश भुगतान स्वीकार करने वाले मर्चेंट के साथ ट्रांजैक्शन करने की सुविधा देता है। यह पूर्ण केवाईसी वाला प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट है, जिसे उन लोगों के लिए बनाया गया है जिनके पास क्रेडिट/डेबिट कार्ड नहीं हैं, अथवा जो भुगतान के ऑनलाइन साधनों का उपयोग नहीं करना चाहते हैं। ई-वॉलेट का उपयोग करना बेहद सुविधाजनक है, जिसमें ऑनलाइन डिपॉजिट के ज़रिये धनराशि पहले से लोड की जा सकती है।

37. **मैं एबिक्सकॅश ई-वॉलेट अकाउंट का विकल्प कैसे चुन सकता हूँ?**

उत्तर: एबिक्सकॅश की वेबसाइट पर जाएँ और लॉगिन/साइनअप के लिंक पर क्लिक करें। इसके बाद अपना नाम, मोबाइल नंबर, ई-मेल आईडी, जन्म तिथि, लिंग संबंधी विवरण दर्ज करने के बाद अपना आईडी प्रूफ़ प्रदान करें और रजिस्टर करने के लिए पासवर्ड सेट करें।

38. **मुझे अपने अकाउंट का विवरण कैसे मिलेगा?**

उत्तर: रजिस्ट्रेशन के बाद, आप सीधे https://ebixcash.com/ पर लॉग-इन कर सकते हैं और अपने रजिस्ट्रेशन का विवरण प्राप्त कर सकते हैं।

39. **क्या मैं अपने अकाउंट का विवरण प्राप्त होने के बाद, सीधे अपने अकाउंट का उपयोग शुरू कर सकता हूँ?**

उत्तर: हाँ, आप केवल रिचार्ज के लिए अपने वॉलेट का उपयोग शुरू कर सकते हैं।

40. मेरे ई-वॉलेट अकाउंट में कौन-कौन सी चीजें शामिल हैं?

उत्तर: आपके ई-वॉलेट अकाउंट से एक मोबाइल नंबर जुड़ा होता है, जिसका उपयोग आप हमारे कस्टमर केयर से इस संबंध में कोई भी जानकारी लेने के लिए कर सकते हैं।

41. क्या मैं फंड ट्रांसफर करने के लिए अपने ई-वॉलेट का उपयोग कर सकता हूँ?

उत्तर: हाँ, लेकिन इससे पहले आपको वीडियो केवाईसी प्रक्रिया पूरी करके इसे पूर्ण केवाईसी वाले वॉलेट में अपग्रेड करना होगा। न्यूनतम केवाईसी वाले पीपीआई (प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट) के ज़रिये फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं है।

42. मेरे अकाउंट की मासिक सीमाएँ क्या हैं?

उत्तर: अलग-अलग तरह के अकाउंट के लिए सीमाएँ भी अलग-अलग होती हैं। आप अपने केवाईसी दस्तावेज़ हमें जमा करके इसे अधिकतम सीमा वाले अकाउंट में अपग्रेड कर सकते हैं।

प्रकार	**अकाउंट में उपलब्ध राशि की अधिकतम सीमा (रुपये)**	**रीलोड करने की सीमा (रुपये)**
सभी सेवाएँ– बुनियादी केवाईसी	किसी भी समय 10,000/- रुपये	हर महीने 10,000/- रुपये तथा एक वित्त-वर्ष में 1,20,000/- रुपये
सभी सेवाएँ– पूर्ण केवाईसी	किसी भी समय 200,000/- रुपये	एक वित्त-वर्ष में अधिकतम 6,00,000/- रुपये (खुदरा ग्राहकों हेतु सीमा), तथा एक वित्त-वर्ष में अधिकतम 12,00,000/- रुपये (कॉर्पोरेट ग्राहकों हेतु सीमा)

43. क्या फंड ट्रांसफर के लिए कोई शुल्क लिया जाता है?

उत्तर: एबिक्सकॅश में एक वॉलेट से दूसरे वॉलेट में फंड ट्रांसफर करने पर कोई शुल्क नहीं लिया जाता है। किसी दूसरे अकाउंट में फंड ट्रांसफर करने पर शुल्क लगेगा और वेबसाइट पर ट्रांजेक्शन के समय इसके बारे में जानकारी दी जाती है। जब कोई व्यक्ति ट्रांजेक्शन शुरू करता है, तो यह शुल्क उसी समय दिखाया जाता है।

44. क्या इसके उपयोग की कोई सीमा है?

उत्तर: प्वाइंट ऑफ़ सेल के साथ-साथ ऑनलाइन खरीदारी के लिए किए जाने वाले ट्रांजैक्शन पर उपयोग की कोई ऊपरी सीमा नहीं है। कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि तक ही इसका उपयोग किया जा सकता है।

45. क्या इसमें लोड की जाने वाली राशि की कोई सीमा है?

उत्तर: किसी भी समय कार्ड में उपलब्ध राशि 10,000/- रुपये से अधिक नहीं हो सकती है।

46. मैं टॉप-अप के ज़रिये अपने कार्ड का मूल्य कैसे बढ़ा सकता हूँ?

उत्तर:- कॉर्पोरेट ग्राहकों को इस बारे में अपने संबंधित रिलेशनशिप मैनेजरों से संपर्क करना चाहिए।

47. मुझे एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड कितनी जल्दी मिल सकता है?

उत्तर:- कॉर्पोरेट केवाईसी दस्तावेजों के वेरिफिकेशन के बाद एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड जारी किया जाएगा।

48. मैं ऑफ़र/सेवा से संबंधित समस्याओं के लिए कहाँ संपर्क कर सकता हूँ?

उत्तर:- कॉर्पोरेट ग्राहक इस तरह के सवालों के लिए अपने रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क कर सकते हैं।

49. मैं कार्ड या ट्रांजैक्शन से संबंधित किसी भी समस्या के लिए कहाँ संपर्क कर सकता हूँ?

उत्तर:- कृपया ग्राहक सेवा केंद्र के फोन नंबर 1800 266 5757 पर कॉल करें या care@ebixcash.com पर अपनी समस्या के बारे में हमें लिखकर भेजें।

50. कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने या दुरुपयोग होने की स्थिति में, मैं अपने कार्ड को कहाँ हॉटलिस्ट कर सकता हूँ?

उत्तर:- आपके कार्ड के पीछे दिए गए फोन नंबर और/या ई-मेल एड्रेस पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करके/लिखकर कार्ड को हॉटलिस्ट किया जा सकता है।

51. क्या मैं भारत के बाहर अपने एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड का उपयोग कर सकता हूँ?

उत्तर:- नहीं। एबिक्सकॅश गिफ्ट कार्ड भारतीय रुपये (INR) में जारी किया जाने वाला प्रीपेड कार्ड है, जिसका उपयोग सिर्फ भारत में ही किया जा सकता है।

52. मैं कार्ड का उपयोग कहाँ कर सकता हूँ?

उत्तर:- इसका उपयोग ऑनलाइन शॉपिंग के साथ-साथ यूटिलिटी बिल के भुगतान, टिकट बुकिंग, मोबाइल रिचार्ज, जैसे ऑनलाइन शॉपिंग और मर्चेंट आउटलेट्स पर ट्रांजैक्शन के लिए किया जा सकता है।

53. मुझे कैसे पता चलेगा कि मेरा कार्ड असली है?

उत्तर:- यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपका गिफ्ट कार्ड असली है, कार्ड के पीछे वीज़ा/रुपे का होलोग्राम देखें। अपना गिफ्ट कार्ड प्राप्त करते समय इस बार पर जरूर गौर करें कि, उसकी पैकेजिंग से छेड़छाड़ न की गई हो।

54. मुझे कौन-कौन से अलर्ट प्राप्त होंगे?

उत्तर:- आपको सभी डेबिट और क्रेडिट ट्रांजैक्शन के संबंध में SMS के ज़रिये सूचना प्राप्त होगी।

55. अगर मेरा IPIN पासवर्ड लॉक हो जाए, तो क्या होगा?

उत्तर:- अपना ऑनलाइन माध्यमों से अपना IPIN/वेब पिन फिर से जनरेट कर सकते हैं।

56. मैं अपने कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि और कार्ड हिस्ट्री कहाँ देख सकता हूँ?

उत्तर:- सबसे पहले https://ebixcash.com/ पर लॉग-इन करें-→ 'एबिक्सकॅश फॉर बिजनेस' पर क्लिक करें → 'प्रीपेड एंड गिफ्ट कार्ड' को सेलेक्ट करें → आगे बढ़ने के लिए अपना संबंधित कार्ड चुनें या ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करें।

57. मेरे सवालों का जवाब मिलने की समय-सीमा क्या है?

उत्तर:- इस संबंध में जानकारी के लिए, कृपया 'कॉन्टैक्ट अस' पेज पर उपलब्ध 'एस्केलेशन मैट्रिक्स' देखें।

58. ट्रांजैक्शन के समय कौन-कौन से शुल्क जुड़े होते हैं?

उत्तर:- कुछ वेबसाइट/पीओएस टर्मिनल पर इस बात की संभावना रहती है कि, ट्रांजैक्शन के समय मर्चेंट कोई सरचार्ज जोड़ दे। लिहाजा ऐसी किसी भी देनदारी से बचने के लिए, एबिक्सकॅश ग्राहकों द्वारा ट्रांजैक्शन करते समय सरचार्ज लगाता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

मर्चेंट द्वारा सेटलमेंट की प्रक्रिया पूरी करते समय, तीन तरह की स्थितियाँ सामने आ सकती हैं:

a) अगर सेटलमेंट की रकम एबिक्सकॅश द्वारा लिए गए सरचार्ज की राशि से अधिक है, तो सिस्टम दोनों के बीच के अंतर की राशि को ऑटोमेटिक तरीके से ग्राहक के कार्ड में वापस जमा कर देगा।
b) अगर सेटलमेंट की रकम एबिक्सकॅश द्वारा लिए गए सरचार्ज की राशि से कम है, तो सिस्टम दोनों के बीच के अंतर की राशि को ऑटोमेटिक तरीके से ग्राहक के कार्ड से डेबिट कर लेगा।
c) अगर सेटलमेंट की रकम एबिक्सकॅश द्वारा लिए गए सरचार्ज की राशि के बराबर है, तो सिस्टम कार्ड पर कोई कार्रवाई नहीं करेगा।

मर्चेंट सरचार्ज का विवरण:

मर्चेंट का नाम	**कार्ड पर लिया जाने वाला प्रतिशत (%) सरचार्ज**
सरकारी सेवाएँ	3.00%
शैक्षिक सेवाएँ	1.00%
जन-उपयोगी सेवाएँ	1.60%
प्राथमिक, माध्यमिक विद्यालय	1.50%
टैक्स का भुगतान - सरकारी एजेंसियाँ	3.00%
रेलमार्ग– माल ढुलाई	3.00%
संयुक्त परामर्श आयोग / कॉलेज, यूनिवर्सिटी	3.00%
ईंधन	ईंधन से संबंधित ट्रांजैक्शन के लिए, यह राशि 11.80 रुपये या ट्रांजैक्शन की रकम का 2.95%, जो भी अधिक हो, होगी।

59. एबिक्सकॅश प्रीपेड कार्ड क्या होते हैं?

उत्तर:- यह एक इलेक्ट्रॉनिक प्रीपेड कार्ड है, जिसे सभी डिजिटल तरीकों के ज़रिये ट्रांजैक्शन हेतु उपयोग करने के लिए लोगों को जारी किया जाता है।

60. क्या इस कार्ड को रुपे/वीज़ा नेटवर्क पर स्वीकार किया जाता है?

उत्तर:- एबिक्सकॅश प्रीपेड कार्ड नेटवर्क ब्रांडेड होते हैं, जिन्हें वीज़ा/रुपे के सहयोग से जारी किया जाता है।

61. प्रीपेड कार्ड का उपयोग कहाँ किया जा सकता है/कहाँ स्वीकार किये जा सकते हैं?

उत्तर:- एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के प्रीपेड कार्ड को पूरे भारत में 8 मिलियन से ज्यादा मर्चेंट आउटलेट्स और एटीएम द्वारा स्वीकार किया जाता है, जो वीज़ा/रुपे के लोगो को प्रदर्शित करते हैं। इसके अलावा, ई-कॉमर्स ट्रांजैक्शन (ऑनलाइन शॉपिंग), बिलों के भुगतान, ट्रैवल बुकिंग तथा शॉपिंग के लिए भी एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के प्रीपेड कार्ड का इस्तेमाल किया जा सकता है। विनियामक प्रतिबंधों की वजह से इस प्रीपेड कार्ड का उपयोग भारतीय रुपये (INR) के अलावा किसी अन्य मुद्रा में लेनदेन तथा अंतर्राष्ट्रीय खर्च के लिए नहीं किया जा सकता है।

62. कार्ड में धनराशि लोड करने का तरीका क्या है?

उत्तर:- कॉर्पोरेट अकाउंट के तहत जारी किए गए प्रीपेड कार्ड को अधिकृत कॉर्पोरेट प्रतिनिधि के निर्देशों के आधार पर लोड किया जा सकता है और फंड ट्रांसफर की शुरुआत कॉर्पोरेट कंपनी के किसी भी कमर्शियल बैंक में मौजूद अकाउंट से की जानी चाहिए, जिसे पहले निर्दिष्ट किया जा चुका हो। इस तरह का ट्रांसफर स्थानीय मुद्रा में और कॉर्पोरेट कंपनी के अपने अकाउंट से किया जाना चाहिए। इसके अलावा, कार्ड धारक भी अपना कार्ड रीलोड कर सकते हैं, जिसके लिए सबसे पहले अपने क्रेडेंशियल्स का उपयोग करके www.ebixcash.com पोर्टल में लॉग-इन करें, फिर अपने नाम पर क्लिक करें, और एबिक्सकॅश वॉलेट के तहत + के निशान पर क्लिक करें। इसके लिए आप अपने डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और नेट बैंकिंग का इस्तेमाल कर सकते हैं।

63. कार्ड को कार्डधारक के नाम के साथ कैसे पर्सनलाइज़ किया जा सकता है?

उत्तर:- एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड की ओर से प्रीपेड कार्डों को पर्सनलाइज़ करने की सुविधा दी जाती है, जिसका मतलब यह है कि कार्ड पर कार्डधारक का नाम (20 अक्षरों तक) प्रिंट किया जा सकता है।

64. अगर कार्ड पर्सनलाइज़ नहीं है, या कार्ड पर कार्डधारक का नाम अंकित नहीं है तो उसका उपयोग कैसे किया जा सकता है?

उत्तर:- प्रीपेड कार्ड पूरे भारत में सभी मर्चेंट्स द्वारा स्वीकार किए जाते हैं, भले ही कार्ड पर कार्डधारक का नाम अंकित नहीं हो।

65. कार्ड का ऑनलाइन उपयोग कैसे किया जा सकता है?

उत्तर:- आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार, हरेक ग्राहक को पहले एबिक्सकॅश पोर्टल पेज पर लॉग-इन करके ई-कॉम विकल्प को इनेबल करना होगा और पूर्ण केवाईसी वाले कार्ड की जरूरत के अनुसार के लिए आवश्यक सीमा निर्धारित करनी होगी। ऐसा करने के बाद ही, ग्राहक बिलों के भुगतान और ऑनलाइन शॉपिंग के लिए मर्चेंट वेबसाइट पर कार्ड का ऑनलाइन उपयोग कर सकते हैं। आरबीआई नियमों के अनुसार और सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए, कार्ड के ऑनलाइन उपयोग के लिए OTP के रूप में दो स्तरों पर प्रमाणीकरण (2FA) की जरूरत होती है। कृपया इस बात को ध्यान में रखें कि सिर्फ भारतीय रुपए (INR) में ट्रांजैक्शन की अनुमति दी जाती है और इसका उपयोग केवल भारतीय पोर्टल तक ही सीमित है। गिफ्ट कार्ड के मामले में ट्रांजैक्शन के लिए लिमिट को सक्रिय करने की जरूरत नहीं होती है।

66. क्या कार्ड पर कोई मर्चेंट डिस्काउंट और ऑफ़र उपलब्ध हैं?

उत्तर:- एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड वीज़ा/रुपे के रिवॉर्ड नेटवर्क का भी हिस्सा है, जो सभी वीज़ा/रुपे प्रीपेड कार्डधारकों को संबद्ध स्टोर और ऑनलाइन पोर्टल पर खरीदारी के लिए अपने कार्ड का उपयोग करने पर हज़ारों तरह के डिस्काउंट की पेशकश करता है। इस तरह सेल्स प्रोफेशनल को अपने रिवॉर्ड पेआउट को और भी आगे बढ़ाने में मदद मिलती है, साथ ही कार्डधारक को और बेहतर अनुभव मिलता है।

67. क्या एटीएम के ज़रिये कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि की जाँच की जा सकती है?

उत्तर:- पूर्ण केवाईसी वाले जीपीआर कार्ड पर एटीएम के ज़रिये शेष-राशि की जानकारी पाने की सुविधा उपलब्ध है, जिसके लिए शुल्क लिया जाता है। अगर ग्राहक शुल्क का भुगतान नहीं करना चाहता है, तो

वह www.ebixcash.com पर जाकर अपने प्रोफाइल में लॉग-इन करके अपने कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि की जानकारी प्राप्त कर सकता है। केवल जीपीआर कार्ड के लिए ही शेष-राशि की जानकारी प्राप्त की जा सकती है। किसी अन्य कार्ड के लिए यह सुविधा उपलब्ध नहीं है।

68. क्या एटीएम का पिन बदलने की सुविधा है?

उत्तर:- ग्राहक कस्टमर पोर्टल पेज पर जाकर अपनी सुविधा के अनुसार एटीएम पिन बदल सकते हैं।

69. कोई कॉर्पोरेट कंपनी कार्ड का स्टेटस कैसे ट्रैक कर सकती है?

उत्तर:- एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड की ओर से जारी किये गये सभी कार्डों के लिए समय-समय पर MIS, लोडिंग हेतु अनुरोध का स्टेटस, और लोडिंग अस्वीकार किए जाने की रिपोर्ट उपलब्ध कराई जाएगी। ट्रांजैक्शन स्तर के विवरण के लिए अतिरिक्त रिपोर्ट, गोपनीयता संबंधी आवश्यकताओं, प्रीपेड प्रोग्राम के प्रकार तथा कार्ड एवं फंड के स्वामित्व पर निर्भर होगी।

70. क्या पूर्ण केवाईसी वाले जीपीआर कार्ड के उपयोग की कोई सीमा है?

उत्तर:- आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार, ग्राहक नीचे बताई गई सीमाओं के तहत प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट का उपयोग कर सकता है:

- ई-कॉम ट्रांजैक्शन के लिए कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि तक
- पीओएस ट्रांजैक्शन के लिए कार्ड में उपलब्ध शेष-राशि तक
- संपर्क रहित ट्रांजैक्शन के मामले में, प्रति ट्रांजैक्शन 5,000 रुपये तक
- एटीएम से नकद निकासी के मामले में प्रति ट्रांजैक्शन 2,000 रुपये तक और प्रति माह 10,000 रुपये तक

71. क्या लोड की जाने वाली राशि की कोई सीमा है?

उत्तर:- पूर्ण केवाईसी वाले वेरीफाइड प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट में उपलब्ध राशि किसी भी समय 2,00,000/- रुपये से अधिक नहीं हो सकती है।

72. मैं किसी भी कार्ड के ऑफर/सेवा से संबंधित समस्या या कार्ड या ट्रांजैक्शन से संबंधित समस्याओं के लिए कहाँ संपर्क कर सकता हूँ?

उत्तर:- आप ग्राहक सेवा केंद्र के नंबर 18002665757 पर कॉल कर सकते हैं या care@ebixcash.com पर अपनी समस्या के बारे में लिख सकते हैं, या फिर ग्राहक हमारी वेबसाइट अथवा मोबाइल ऐप में 'कॉन्टैक्ट अस' पेज पर जाकर अपने सवाल पूछ सकते हैं।

73. मेरे सवालों का जवाब मिलने की समय-सीमा क्या है?

उत्तर:- इस संबंध में जानकारी के लिए, कृपया 'कॉन्टैक्ट अस' पेज पर उपलब्ध 'एस्केलेशन मैट्रिक्स' देखें।

74. कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने या दुरुपयोग होने की स्थिति में, मैं अपने कार्ड को कहाँ हॉटलिस्ट कर सकता हूँ?

उत्तर:- आपके कार्ड के पीछे दिए गए फोन नंबर और/या ई-मेल एड्रेस पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करके/लिखकर कार्ड को हॉटलिस्ट किया जा सकता है।

75. मील कार्ड क्या होते हैं?

उत्तर:- मील कार्ड केवल कॉर्पोरेट के ज़रिये ही जारी किए जाते हैं। मील कार्ड एक प्रकार के प्रीपेड कार्ड होते हैं, जिसकी मदद से यूजर्स नकदी की आवश्यकता के बिना कई तरह के फूड आउटलेट्स से खाने-पीने की चीजें खरीद सकते हैं। ये कार्ड सुविधाजनक होने के साथ-साथ बजट में सहायता करते हैं और खाने-पीने की चीजों के ढेर सारे विकल्पों तक पहुँच प्रदान करते हैं। केवल पूर्ण केवाईसी वाले कार्ड के लिए ही मील वेरिएंट की अनुमति है। इस तरह के कार्ड से नकद निकासी नहीं की जा सकती है।

76. पेट्रो कार्ड क्या होते हैं?

उत्तर:- पेट्रो कार्ड सिर्फ कॉर्पोरेट के ज़रिये ही जारी किए जाते हैं। इस कार्ड को पेट्रो एमसीसी/पेट्रोल पंप की श्रेणी में आने वाले सभी मर्चेंट आउटलेट (पॉइंट ऑफ़ सेल) पर स्वीकार किया जाता है। केवल पूर्ण केवाईसी वाले कार्ड के लिए ही पेट्रो वेरिएंट की अनुमति है। इस तरह के कार्ड से नकद निकासी नहीं की जा सकती है।

77. रिवॉर्ड/ इंसेंटिव कार्ड क्या होते हैं?

उत्तर:- रिवॉर्ड/ इंसेंटिव कार्ड सिर्फ कॉर्पोरेट के ज़रिये ही जारी किए जाते हैं। केवल पूर्ण केवाईसी वाले कार्ड के लिए ही रिवॉर्ड/ इंसेंटिव वेरिएंट की अनुमति है। ये कार्ड कॉर्पोरेट द्वारा अपने कर्मचारियों/एजेंटों को इंसेंटिव देने के लिए जारी किए जाते हैं। इस तरह के कार्ड से नकद निकासी नहीं की जा सकती है।

78. कार्ड से जुड़े शुल्क कौन-कौन से हैं?

उत्तर:- प्रीपेड कार्डों पर लागू अलग-अलग तरह के शुल्क की जानकारी नीचे दी गई है:

शुल्क का प्रकार	राशि (टैक्स को छोड़कर)

कार्ड जारी करना	कॉर्पोरेट से समझौते के अनुसार
कार्ड बदलना	100/- रुपये
कार्ड बंद करना	100/- रुपये
कार्ड निष्क्रिय होना	50/- रुपये
वार्षिक शुल्क	50/- रुपये
एटीएम नकद निकासी	20/- रुपये
एटीएम से शेष-राशि की जानकारी	10/- रुपये

79. फरवरी 2024 में आरबीआई द्वारा जारी BBPS (मुख्य दिशा-निर्देश, 2024) के लिए संशोधित दिशा-निर्देश क्या हैं?

उत्तर:- भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने 29 फरवरी, 2024 को मुख्य दिशा-निर्देश- भारतीय रिज़र्व बैंक (भारत बिल पेमेंट सिस्टम) जारी किया, जिसने BBPS से संबंधित पिछले सभी दिशा-निर्देशों और सर्कुलर का स्थान लिया। इन दिशा-निर्देशों का उद्देश्य बिल भुगतान की प्रक्रिया को सरल बनाना, अधिक भागीदारी सुनिश्चित करना, तथा अन्य बदलावों के साथ-साथ ग्राहकों की सुरक्षा को बेहतर बनाना है।

80. क्या एबिक्सकॅश के पास BBPS ग्राहकों के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ODR) प्रणाली मौजूद है?

उत्तर:- हाँ, एबिक्सकॅश की साइट पर ग्राहक शिकायत एवं विवाद समाधान प्रणाली मौजूद है।

81. ओडीआर (ODR) सिस्टम में शिकायत दर्ज कराने के लिए किस तरह की जानकारी की जरूरत होगी?

उत्तर:- इसके लिए पहला नाम, अंतिम नाम, मोबाइल नंबर, श्रेणी, ईमेल, देश, प्रोडक्ट का विवरण देने के साथ-साथ अपनी समस्या के बारे में बताना होगा।

82. भारत बिल पेमेंट सिस्टम (BBPS) क्या है?

उत्तर:- भारत बिल पेमेंट सिस्टम (BBPS) सभी प्रकार के बिलों के भुगतान की सुविधा एक ही स्थान पर उपलब्ध कराने वाला प्लेटफ़ॉर्म है, जो अलग-अलग तरह के भुगतान मोड (यूपीआई, इंटरनेट बैंकिंग, कार्ड, नकद, प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट, आदि) का उपयोग करके विभिन्न चैनलों (मोबाइल ऐप, मोबाइल बैंकिंग, भौतिक एजेंट, बैंक शाखाएं, आदि) के माध्यम से बिलों के भुगतान/ संग्रह की सुविधा उपलब्ध कराता है। इस प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिये सुविधाजनक लेनदेन के लिए भुगतान शुरू करने से पहले बिल प्राप्त करना आवश्यक होगा। प्रीपेड सेवाओं हेतु भुगतान से संबंधित ट्रांजैक्शन के मामले में, बिलर के साथ ग्राहक संबंध को प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से वैलिडेट किया जाएगा।

83. BBPS में भागीदार के रूप में कौन-कौन शामिल हैं?

उत्तर:- BBPS में दो तरह के भागीदार होते हैं, BBPCU और BBPOUs। **भारत बिल पे सेंट्रल यूनिट (BBPCU)**: BBPCU के रूप में NBBL ग्राहकों और बिलर्स को क्रमशः COUs तथा BOUs के माध्यम से जोड़ने के लिए एक प्लेटफ़ॉर्म उपलब्ध कराता है। BBPCU के माध्यम से किए गए ट्रांजैक्शन के लिए क्लीयरेंस तथा निपटान संबंधी गतिविधियों का संचालन भी NBBL द्वारा किया जाता है। **भारत बिल पेमेंट ऑपरेटिंग यूनिट (BBPOUs)**: सभी बैंक (RRBs/शहरी सहकारी बैंक/राज्य सहकारी बैंक/जिला केंद्रीय सहकारी बैंक सहित सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक), नॉन-बैंक पेमेंट एग्रीगेटर (PAs)1 तथा BBPOUs के रूप में अधिकृत अन्य मौजूदा संस्थाएं भी ऑपरेटिंग यूनिट के रूप में BBPS में भाग ले सकती हैं।