वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न (FAQ's)
(प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंटविषयी (PPIs)

1. कोणत्या अधिकृततेतंर्गत EbixCash प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (PPIs) वर अधिकृत ठरते?

उत्तर - पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम ॲक्ट, 2007 (PSS Act) च्या कलम 10 (2) सह वाचन केलेल्या कलम 18 अंतर्गत प्रदान केलेल्या अधिकारांचा वापर करून आरबीआयने मुख्य निर्देश जारी केले आहेत आणि त्यानंतर, EbixCash ला नॉन-बँक PPIs इश्यूअर/जारीकर्ता म्हणून अधिकृत केले.

2. EbixCash PPIs म्हणजे काय?

उत्तर- PPIs म्हणजे अशी साधने/इंस्ट्रूमेंट आहेत जी वस्तू आणि सेवांची खरेदी सुलभ करतात. वित्तीय सेवा चालवतात, त्यात साठवलेल्या मूल्याच्या बदल्यात रेमिटन्स सुविधा इ. सक्षम करतात.

3. EbixCash हा PPIsचा इश्यूअर/जारीकर्ता आहे का?

उत्तर- बँका आणि नॉन-बँक द्वारे PPIs जारी केले जाऊ शकतात. EbixCash हा नॉन-बँक इश्यूअर आहे. आरबीआयची मंजुरी मिळाल्यानंतर बँका PPIs जारी करू शकतात. नॉन-बँक PPIs जारीकर्ते या भारतात समाविष्ट केलेल्या आणि कंपनी ॲक्ट, 1956/2013 अंतर्गत नोंदणीकृत कंपन्या आहेत. आरबीआयकडून अधिकृतता मिळाल्यानंतर ते व्यक्ती/संस्थांना PPIs जारी करण्यासाठी देयक प्रणाली चालवू शकतात.

4. PPIs धारक कोण असतात?

उत्तर- PPIs धारक ही अशी व्यक्ती असते, जी PPIs जारीकर्त्याकडून PPIs मिळवते/खरेदी करते. तथापि, भेटवस्तू PPIs च्या बाबतीत, इतर कोणताही इच्छित/लक्ष्यित लाभार्थी, जरी खरेदीदार नसला तरी, तो देखील धारक असू शकतो.

5. PPI धारकांकडून जमा करण्यात आलेल्या पैशांचे पुढे PPI इश्यूअर कंपन्या काय करतात?

उत्तर- PPIs जारीकर्त्यांनी अशा प्रकारे गोळा केलेल्या पैशाचा वापर स्वीकृती व्यवस्थेचा भाग असलेल्या व्यापाऱ्यांना देयके देण्यासाठी आणि PPIs धारकांच्या वतीने निधी हस्तांतरण/रेमिटन्स सेवा सुलभ करण्यासाठी केला जाईल.

6. क्लोज्ड सिस्टीम PPIs म्हणजे काय?

उत्तर- क्लोज्ड सिस्टीम PPIs केवळ त्या संस्थेकडून वस्तू आणि सेवांची खरेदी सुलभ करण्यासाठी संस्थेद्वारे जारी केले जातात. रोख रक्कम काढण्याची परवानगी नाही. ही साधने तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी)च्या सेवांसाठी पैसे भरणे किंवा तडजोडीसाठी वापरली जाऊ शकत नाहीत. अशा साधनांचे वितरण किंवा संचालन ही आरबीआयची मंजुरी/अधिकृतता आवश्यक असलेली देयक प्रणाली म्हणून वर्गीकृत केलेली नाही आणि म्हणूनच आरबीआयद्वारे त्यांचे नियमन किंवा पर्यवेक्षण केले जात नाही.

7. PPIs चे विविध प्रकार कोणते?

उत्तर- ज्या PPIs ना जारी करण्यापूर्वी आरबीआयची मंजुरी/ अधिकृतता आवश्यक असते, त्यांचे दोन प्रकारांमध्ये वर्गीकरण केले जातेः अ. **लहान PPIs (किंवा किमान तपशीलवार PPIs)** हे PPIs बँका आणि बिगर बँकांद्वारे PPIs धारकाचे किमान तपशील प्राप्त केल्यानंतर जारी केले जातात. या PPIs चा वापर स्पष्टपणे ओळखल्या गेलेल्या व्यापारी ठिकाणे/आस्थापनांच्या गटामध्ये वस्तू आणि सेवांच्या खरेदीसाठी केला जाऊ शकतो, ज्यांचा PPIs देय साधने म्हणून स्वीकारण्यासाठी जारीकर्त्याशी (किंवा पेमेंट ॲग्रीगेटर/पेमेंट गेटवेद्वारे करार) विशिष्ट करार आहे. अशा PPIs मधून निधी हस्तांतरण किंवा रोख पैसे काढण्याची परवानगी नाही. **ब. पूर्ण-केव्हायसी PPIs:** PPIs धारकाचे केव्हायसी पूर्ण केल्यानंतर बँका आणि बिगर बँकांद्वारे PPIs जारी केले जातात. या PPIs चा वापर वस्तू आणि सेवांची खरेदी, निधी हस्तांतरण किंवा रोख रक्कम काढण्यासाठी केला जाऊ शकतो.

8. PPIs कसे लोड करता येतात आणि या PPIs ला रोख किंवा इलेक्ट्रॉनिक मार्गाने लोड करण्यासाठी काही मर्यादा आहे का?

उत्तर- EbixCash PPIs डेबिटद्वारे बँक खाते, क्रेडिट आणि डेबिट कार्ड, PPIs (वेळोवेळी परवानगी दिल्याप्रमाणे) आणि भारतात नियमन केलेल्या संस्थांद्वारे जारी केलेल्या इतर देयक साधनांवर आणि केवळ भारतीय रुपयांमध्ये (INR) लोड/रिलोड केले जाऊ शकतात. सध्या, EbixCash किमान केव्हायसी कार्डे केवळ कॉर्पोरेट्सना ऑनलाइन पद्धतीने (नॉन-कॅश लोडिंग) जारी करते आणि लोड करते आणि किमान केव्हायसी वॉलेटसाठी लोडिंग देखील केवळ ऑनलाइन पद्धतीने केले जाऊ शकते (नॉन-कॅश लोडिंग). इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन माध्यमांद्वारे PPIs भरण्याची मर्यादा ही PPIs च्या एकूण मर्यादेच्या अधीन आहे.

9. EbixCash द्वारे जारी करण्यात आलेल्या स्मॉल PPIsची ठळक वैशिष्ट्ये कोणती?

उत्तर- EbixCash ने जारी केलेले स्मॉल PPIs केवळ वस्तू आणि सेवांच्या खरेदीसाठी वापरले जाऊ शकतात. कोणत्याही महिन्यात भरलेली रक्कम ₹ 10,000/- पेक्षा जास्त नसावी; आर्थिक वर्षात भरलेली एकूण रक्कम ₹ 1,20,000/- पेक्षा जास्त नसावी; कोणत्याही वेळी थकबाकी रक्कम ₹ 10,000/- पेक्षा जास्त नसावी; रोख पैसे काढणे किंवा निधी हस्तांतरणास परवानगी नाही आणि लोडिंग/रिलोडिंग बँक खाते/क्रेडिट कार्ड/पूर्ण-केव्हायसी PPIs मधून केले जाईल.

10. EbixCash ने जारी केलेल्या स्मॉल PPIs ची यापुढे आवश्यकता नसेल आणि ते बंद करावे लागले तर थकबाकी शिलकीचे काय होईल?

उत्तर- PPI धारकाकडे कोणत्याही वेळी PPI बंद करण्याचा आणि बंद होण्याच्या वेळी निधी 'बॅक टू सोर्स' (ज्या ठिकाणाहून PPI भारित करण्यात आला होता त्या पेमेंट सोर्सकडे) हस्तांतरित करण्याचा पर्याय असतो. वैकल्पिकरित्या, PPI धारकाच्या केव्हायसी आवश्यकतांचे पालन केल्यानंतर बंद करण्याची रक्कम बँक खात्यात हस्तांतरित केली जाऊ शकते.

11. EbixCash "फूल-केव्हायसी" PPIची ठळक वैशिष्ट्ये कोणती?

उत्तर- **"फूल-केव्हायसी" PPIची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे**:

अ. पुन्हा लोड करण्यायोग्य;

ब. थकबाकीची रक्कम कोणत्याही वेळी ₹ 2,00,000/- पेक्षा जास्त नसावी;

क. एका महिन्यातील एकूण क्रेडिट किंवा डेबिटसाठी कोणतीही मर्यादा निश्चित केलेली नाही; आणि ड. त्यांचा वापर वस्तू आणि सेवांच्या खरेदीसाठी, रोख पैसे काढण्यासाठी आणि निधी हस्तांतरणासाठी केला जाऊ शकतो.

12. EbixCash "फूल-केव्हायसी" PPI मधून निधी हस्तांतरणाची परवानगी आहे का?

उत्तर- होय, **"फूल-केव्हायसी" PPI** कडून प्रत्येक धारकाला दरमहा ₹ 10,000/- च्या मर्यादेत निधी हस्तांतरणाची परवानगी आहे. कामकाज जोखीम आणि इतर जोखीम मूल्यमापन लक्षात घेता, प्रत्येक व्यवहाराची कमाल मर्यादा ₹5,000/- आहे.

13. EbixCash PPI धारकाला "फूल-केव्हायसी" PPI बंद करणे शक्य आहे का? थकीत रकमेचे काय होईल?

उत्तर- EbixCash PPI धारकाकडे कोणत्याही वेळी EbixCash PPI बंद करण्याचा आणि या प्रकारच्या PPI च्या लागू असलेल्या मर्यादेनुसार बंद करताना निधी 'बॅक टू सोर्स' (ज्या ठिकाणाहून EbixCash PPI भारित करण्यात आला होता तेथून पेमेंट सोर्स) हस्तांतरित करण्याचा पर्याय आहे. वैकल्पिकरित्या, EbixCash PPI धारकाच्या केव्हायसी आवश्यकतांचे पालन केल्यानंतर बंद करण्याची रक्कम बँक खात्यात हस्तांतरित केली जाऊ शकते. बंद करताना किंवा EbixCash PPI इत्यादींच्या वैधता कालावधी समाप्ती दरम्यान, धारक बँक खाते निर्दिष्ट करू शकतो जे उघडण्याच्या वेळी आधी दिले असल्यास पूर्व-नियुक्त खात्यापेक्षा वेगळे असू शकते.

14. EbixCash द्वारे "फूल-केव्हायसी" PPI जारी केल्यास रोख काढण्याची (कॅश विथड्रॉव्हल) मर्यादा काय असेल?

उत्तर- सर्व चॅनल (एजंट, एटीएम, पीओएस उपकरण इ.) दरम्यान प्रती व्यवहार ₹ 2,000/- पर्यंत मर्यादेच्या प्रती PPI एकंदर मासिक मर्यादा ₹ 10,000/- मध्ये रोख काढण्याची (कॅश विथड्रॉव्हल) मर्यादा असेल.

15. EbixCash Gift Card ची ठळक वैशिष्ट्ये कोणती?

उत्तर- **EbixCash Gift Card** हे संस्थेमध्ये भेटवस्तू देण्यासाठी रोख/धनादेशाचा पर्याय आहे. **EbixCash Gift Card** ची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:
अ. **EbixCash** गिफ्ट कार्डे केवळ कॉर्पोरेट ग्राहकांना त्यांच्या कर्मचार्‍यांना आणि किंवा व्यावसायिक सहकाऱ्यांना त्यांच्या बक्षीस आणि मान्यता कार्यक्रमांतर्गत भेटवस्तू देण्याची गरज आहे;
ब. अशा प्रत्येक प्रीपेड गिफ्ट इन्स्ट्रुमेंटचे कमाल मूल्य ₹ 10,000/- पेक्षा जास्त नसावे;

क. पुन्हा लोड करता येत नाहीत;

ड. कॅश-आउट किंवा फंड ट्रान्सफरला परवानगी नाही. तथापि, PPI धारकाची संमती मिळाल्यानंतर निधी 'बॅक टू सोर्स अकाऊंट' हस्तांतरित केला जाऊ शकतो (ज्या खात्यातून गिफ्ट PPI लोड केला गेला होता); उदा. PPI धारक किंवा कॉर्पोरेट (जे काही असेल ते) यांनी विनंती केल्यावर आणि जेव्हा पुन्हा एकदा (नवीन इन्स्ट्रुमेंट जारी करण्यासह) आणि गिफ्ट PPI चा वापर करून व्यवहारांसाठी अतिरिक्त प्रमाणीकरण घटक (AFA)/टू फॅक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) अनिवार्य नाही.

16. EbixCash PPI धारकाला EbixCash PPI शिल्लकीवर काही व्याज मिळते का?

उत्तर- शिलकीवर व्याज दिले जात नाही.

17. कोणत्या प्रकारात EbixCash PPIs जारी केले जातात?

उत्तर- EbixCash PPIs कार्ड, वॉलेट आणि असे कोणतेही प्रकार/साधन म्हणून जारी केले जाऊ शकतात ज्याचा वापर EbixCash PPIमध्ये प्रवेश करण्यासाठी आणि त्यातील रक्कम वापरण्यासाठी केला जाऊ शकतो. कागदी व्हाउचरच्या स्वरुपात EbixCash PPI जारी केले जात नाहीत. फूल केव्हायसी ग्राहकाला संकेतस्थळावर लॉग इन केल्यानंतर GPR कार्ड देखील निवडू शकतो. हे कार्ड केवळ भारतातच डेबिट/क्रेडिट कार्ड म्हणून वापरले जाऊ शकते.

18. EbixCash PPIचा किमान वैधता कालावधी किती आहे?

उत्तर- सर्व EbixCash PPIs चा EbixCash PPIs मध्ये शेवटच्या लोडिंग/रिलोडिंगच्या तारखेपासून किमान एक वर्षाचा वैधता कालावधी असेल.

19. विशिष्ट कालावधीसाठी न वापरलेल्या EbixCash PPIs चे काय होईल?

उत्तर- PPI धारकाला नोटीस पाठवल्यानंतर सलग एका वर्षासाठी आर्थिक व्यवहार नसलेला PPI निष्क्रिय केला जातो/मानला जातो. प्रमाणीकरण आणि योग्य ती काळजी घेतल्यानंतरच ते पुन्हा सक्रिय करणे शक्य आहे. पुढे लक्षात असू द्या की निष्क्रिय शुल्क रु.100 + जीएसटी प्रति वर्ष याप्रमाणे राहील.

20. अयशस्वी /परत करण्यात आलेले /नाकारलेले /रद्द केलेले व्यवहार झाल्यास परतावा कसा हाताळला जाईल?

उत्तर- अयशस्वी /परत करण्यात आलेले /नाकारलेले /रद्द केलेले व्यवहार झाल्यास परतावा संबंधित EbixCash PPIs वर त्या मर्यादेपर्यंत लागू केला जाईल जो सुरुवातीला EbixCash PPIs ला डेबिटद्वारे केला गेला होता, जरी अशा प्रकारच्या निधीच्या अर्जामुळे EbixCash PPIs च्या त्या प्रकारासाठी/श्रेणीसाठी निर्धारित मर्यादा ओलांडली गेली असली तरीही.

21. EbixCash PPI व्यवहारांचे खाते विवरण किंवा व्यवहाराचा इतिहास उपलब्ध करून देण्याची काही आवश्यकता आहे का?

उत्तर- होय, EbixCash PPI धारकांना किमान गेल्या 6 महिन्यांसाठी खात्याची विवरणपत्रे तयार करण्याचा/प्राप्त करण्याचा पर्याय दिला जातो. किमान खात्याचे विवरण, व्यवहाराची तारीख, डेबिट/क्रेडिट रक्कम, निव्वळ शिल्लक आणि व्यवहाराचे वर्णन यासारखे तपशील प्रदान करते. याव्यतिरिक्त, EbixCash PPI धारक किमान 10 व्यवहारांसाठी व्यवहार इतिहासाचा लाभ घेऊ शकतात. पुढे हे लक्षात घेण्यासारखे आहे की ग्राहक त्याच्या/तिच्या खात्यात लॉग इन केल्यानंतर पीडीएफ फाइल म्हणून स्टेटमेंट डाउनलोड करू शकतो.

22. EbixCash PPI व्यवहारांसाठी Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme लागू आहे का?

उत्तर- होय, तक्रार निवारणासाठी ग्राहकांनी Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 चा अवलंब केला आहे. ही योजना आरबीआयच्या संकेतस्थळावर https://cms.rbi.org.in.या लिंकवर उपलब्ध आहे. याव्यतिरिक्त, कंपनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ref# CEPD.CO.PRS.CIR.NO.01/13.01.013/2019-20 dt October 22, 2019च्या अधिसूचनेनुसार देखील पालन करीत आहे, जी सर्व नॉन-बँक सिस्टीम सहभागींसाठी अंतर्गत लोकपाल योजनेची स्थापना करते, जे एक कोटीपेक्षा जास्त PPIs असलेले PPIs जारी करतात, जेणेकरून संस्थेमध्येच जलद, कार्यक्षम आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा सुलभ करण्यासाठी अंतर्गत लोकपाल नियुक्त करता येईल.

23. EbixCash PPI इश्यूअर एकाच ग्राहकाला अनेक EbixCash PPIs जारी करू शकतो?

उत्तर- EbixCash PPI जारीकर्ता ग्राहकाला खालील दोन प्रकारांपैकी कोणतेही एक जारी करू शकतोः

अ) ₹ 10,000 रुपयांपर्यंतचे स्मॉल PPI (रोख लोडिंग सुविधेशिवाय); आणि

ब) फूल-केव्हायसी PPIs

24. वर नमूद केलेल्या प्रकारांमध्ये, जर एखादा EbixCash PPI इश्यूअर एकाच ग्राहकाला अनेक सह-ब्रँडिंग पार्टनर, वॉलेट आणि कार्ड इत्यादी विविध फॉर्म यासारख्या कारणांमुळे अनेक EbixCash PPIs जारी करत असेल. मर्यादा कशा हाताळल्या जातील?

उत्तर- वर नमूद केलेल्या प्रकारांमध्ये, जर एकाच ग्राहकाला विविध कारणांमुळे एकाधिक EbixCash PPI जारी केले जातात (e.g. एकाधिक सह-ब्रँडिंग पार्टनर, वॉलेट/कार्ड यासारख्या विविध घटकांमध्ये EbixCash PPIs जारी करणे) नंतर EbixCash प्रणाली केंद्रीकृत डेटाबेस/व्यवस्थापन माहिती प्रणाली (MIS)द्वारे मर्यादांवर लक्ष ठेवते. उदाहरणार्थ, कोणत्याही वेळी ₹ 2,00,000/- ची मर्यादा ग्राहकाला विविध व्यवस्था/फॉर्म फॅक्टर अंतर्गत जारी केलेल्या सर्व फूल-केव्हायसी PPIs मधील मूल्य एकत्रित केल्यानंतर मोजली जाते. त्याचप्रमाणे, MD-PPIs च्या परिच्छेद 9.1 (i) मधील 10,000 रुपयांची मर्यादा सर्व स्मॉल PPIs मध्ये आहे (PPIs जारीकर्त्यांद्वारे विविध व्यवस्था/फॉर्म फॅक्टर अंतर्गत जारी केली जाते) तथापि, या मर्यादेत MD-PPIs परिच्छेद 10 मध्ये नमूद केलेल्या दोन श्रेणींचा (Gift PPIs आणि PPI-MTS) समावेश नाही.

25. इंटरऑपरेबिलिटी म्हणजे काय? EbixCash PPIs इंटरऑपरेबल आहेत का?

उत्तर- इंटरऑपरेबिलिटी ही तांत्रिकदृष्ट्या सुसंगत आहे, जी इतर पेमेंट सिस्टीमच्या संयोगाने पेमेंट सिस्टीम वापरण्यास सक्षम करते. EbixCash PPIs मध्ये इंटरऑपरेबिलिटीला परवानगी देण्यात आली आहे.

26. EbixCash PPI साठी इंटरऑपरेबिलिटीला परवानगी देणे अनिवार्य आहे का?

उत्तर- होय, EbixCash PPI इंटरऑपरेबल असणे अनिवार्य आहे. EbixCash फूल-केव्हायसी PPI धारकांना अधिकृत कार्ड नेटवर्क आणि UPI च्या माध्यमातून इंटरऑपरेबिलिटी देणे अनिवार्य आहे.

27. इंटरऑपरेबिलिटी पद्धती कोणत्या?

उत्तर- जर EbixCash PPI हे वॉलेटच्या स्वरुपात जारी करण्यात आले असतील तर EbixCash PPI मध्ये इंटरऑपरेबिलिटी UPIद्वारे सक्षम केली जाईल. जर EbixCash PPI कार्डाच्या स्वरुपात जारी करण्यात आल्यास, ते कार्ड इंटरऑपरेबिलिटीसाठी अधिकृत कार्ड नेटवर्कशी संलग्न असेल.

28. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांचा अर्थ काय?

उत्तर- मास्टर डायरेक्शन, इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराचा उद्देश असू शकतो:

अ. रिमोट / ऑनलाइन पेमेंट व्यवहार: वास्तविक PPIs ट्रान्झॅक्शन पॉइंट येथे सादर करणे आवश्यक नाही; व्यवहार जसे की वॉलेट, कार्ड अस्तित्वात नाही (CNP) व्यवहार इ. ; आणि

ब. फेस-टू-फेस / प्रॉक्सिमिटी पेमेंट व्यवहार: असे ट्रान्झॅक्शन्स ज्यासाठी वास्तविक PPIs व्यवहारांच्या ठिकाणी उपस्थित असणे आवश्यक आहे उदा. ATMs, PoS उपकरणे इत्यादींवरील व्यवहार.)

29. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या EbixCash PPI खात्यात व्यवहारांची माहिती मिळते का?

उत्तर- होय, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या खात्यात पेमेंट व्यवहारासाठी SMS अलर्ट मिळतो. याव्यतिरिक्त, जेथे नोंदणीकृत असेल तिथे e-mail अलर्ट देखील पाठविला जाऊ शकतो. व्यवहाराच्या सूचनेत संपर्क क्रमांक आणि/किंवा e-mail id असतो; ज्यावर ग्राहक अनधिकृत व्यवहारांची तक्रार करू शकतो किंवा आक्षेप सूचित करू शकतो.

30. ग्राहक त्याच्या/तिच्या EbixCash PPI खात्यातील अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार कुठे करू शकतो?

उत्तर- EbixCash PPI चे अनधिकृत व्यवहार आणि/किंवा नुकसान किंवा चोरीची तक्रार करण्यासाठी ग्राहक संकेतस्थळ/ SMS / e-mail /समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाईनवर नोंद करून कामकाजी दिवसांमध्ये कामकाजी तासांत तक्रार करू शकतात. याव्यतिरिक्त, तक्रारी नोंदवण्यासाठी थेट लिंक मोबाईल ॲपवर देण्यात आली आहे आणि EbixCash संकेतस्थळाच्या आमच्याशी संपर्क साधता येईल.

31. PPIsसाठी EbixCashच्या योगदानात्मक फसवणूक/निष्काळजीपणा/कमतरतेपासून ग्राहक संरक्षित आहे का?

उत्तर. योगदानात्मक फसवणूक/निष्काळजीपणा/कमतरता या प्रकरणांमध्ये ग्राहक दायित्व शून्य असते.

32. तृतीय पक्ष उल्लंघन प्रकरणांमध्ये ग्राहकाचे दायित्व कसे निश्चित केले जाईल जिथे कमतरता EbixCash किंवा ग्राहकाची नाही तर प्रणालीमध्ये इतरत्र आहे आणि ग्राहक अनधिकृत देयक व्यवहारासंदर्भात EbixCashला सूचित करतो?

उत्तर- अशा प्रकरणांमध्ये 'प्रति व्यवहार ग्राहक दायित्व' हे ग्राहकाने EbixCash कडून केलेल्या व्यवहार संप्रेषणाची पावती आणि ग्राहकाने EbixCashला केलेल्या अनधिकृत व्यवहाराच्या अहवालाच्या दरम्यानच्या दिवसांच्या संख्येवर अवलंबून असेल. जर संप्रेषणाच्या तीन दिवसांच्या आत EbixCashचा अहवाल दिला गेला, तर ग्राहकांचे दायित्व शून्य असेल. त्याचप्रमाणे, पत्रव्यवहार प्राप्त झाल्यापासून चार ते सात दिवसांच्या दरम्यान नोंदवलेल्या अशा कोणत्याही व्यवहारासाठी, ग्राहकांचे दायित्व जास्तीत जास्त ₹ 10,000/- पर्यंत मर्यादित असेल. सात दिवसांच्या कालावधीनंतर अहवाल देणे हे EbixCashच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार तसेच कंपनी अंतर्गत लोकपालांच्या निर्णयानुसार

हाताळले जाईल. EbixCashकडून पत्रव्यवहार मिळाल्याची तारीख वगळल्यानंतर वर नमूद केलेल्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

33. ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने/तिने देयक प्रमाणपत्रे कुठे सामायिक केली आहेत, नुकसान कोण सहन करेल आणि किती प्रमाणात?

उत्तर- ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने/तिने देयक प्रमाणपत्रे सामायिक केली आहेत, तो/ती EbixCashला अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल देईपर्यंत ग्राहक संपूर्ण तोटा सहन करेल.

34. EbixCash E-wallet खाते म्हणजे काय?

उत्तर- EbixCash E-wallet हे एक आभासी खाते आहे, जे वापरकर्त्यांना EbixCash देयके स्वीकारणाऱ्या व्यापाऱ्यांकडे व्यवहार करण्यास सक्षम करते. हे एक पूर्ण केव्हायसी प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट आहे, जे क्रेडिट/डेबिट कार्ड नसलेल्यांसाठी किंवा जे ते ऑनलाइन न वापरण्यास प्राधान्य देतात त्यांच्यासाठी डिझाइन केलेले आहे. ई-वॉलेट केवळ सोयीस्कर वापरासाठी ऑनलाइन ठेवींद्वारे निधीसह प्री-लोड केले जाऊ शकते.

35. EbixCash E-wallet खात्याची निवड कशी करू?

उत्तर- EbixCash भेट द्या आणि Login/Signup लिंकवर क्लिक करा. तुमचे नाव, मोबाइल क्रमांक, इमेल-आयडी, जन्मदिनांक, लिंग, आयडी पुरावा द्या आणि रजिस्टर करण्याकरिता पासवर्ड सेट करा.

36. माझ्या खात्याची माहिती कशी मिळेल?

उत्तर- रजिस्ट्रेशन केल्यानंतर, तुम्ही थेट लॉगीन करा https://ebixcash.com/ आणि स्वत:ची रजिस्ट्रेशन माहिती मिळवा.

37. माझ्या खात्याची माहिती मिळविल्यावर मला थेट खाते वापरता येईल?

उत्तर- होय, तुम्हाला रिचार्जकरिता वॉलेट वापर सुरू करता येईल.

38. माझ्या E-wallet खात्यात काय समाविष्ट आहे?

उत्तर- तुमच्या E-wallet खात्यात एक जोडलेला मोबाइल क्रमांक असतो. ज्याचा वापर ग्राहक सेवेशी कोणत्याही संवादासाठी केला जाऊ शकतो.

39. मी माझे E-wallet निधी हस्तांतरित करण्यासाठी वापरू शकतो/शकते का?

उत्तर- होय, परंतु तुम्हाला व्हिडिओ केव्हायसी प्रक्रिया पूर्ण करून पूर्ण केव्हायसी वॉलेटमध्ये अपग्रेड करणे आवश्यक आहे. किमान केव्हायसी PPI साठी निधी हस्तांतरणास परवानगी नाही (प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंटस्).

40. माझ्या खात्याच्या मासिक मर्यादा किती आहेत?

उत्तर- वेगवेगळया प्रकारच्या खात्यांच्या वेगवेगळया मर्यादा असतात. तुमचे केव्हायसी दस्तऐवज आमच्याकडे सादर करून तुम्ही तुमचे खाते उच्च मर्यादेपैकी एका मर्यादेपर्यंत वाढवू शकता.

प्रकार	कमाल परवानगीयोग्य बाकी (रु.)	रिलोड मर्यादा (रु.)

सर्व सेवा – मूलभूत केव्हायसी	रु. 10,000/- कोणत्याही वेळी	रु.10,000/- मासिक आणि रु.1,20,000/- आर्थिक वर्षाकरिता
सर्व सेवा – फूल केव्हायसी	रु.200,000/- कोणत्याही वेळी	कमाल रु.6,00,000/- आर्थिक वर्षाकरिता (रिटेल मर्यादा) आणि कमाल रु. 12,00,000/- आर्थिक वर्षाकरिता (कॉर्पोरेट मर्यादा)

41. निधी हस्तांतरणासाठी काही शुल्क लागू आहे का?

उत्तर- EbixCashमध्ये एका वॉलेटमधून दुसऱ्या वॉलेटमध्ये निधी हस्तांतरित करण्यासाठी कोणतेही शुल्क नाही. दुसऱ्या खात्यात हस्तांतरित केल्या जाणाऱ्या निधीवर शुल्क आकारले जाईल आणि व्यवहाराच्या वेळी संकेतस्थळावर त्याचा उल्लेख केला जाईल. जेव्हा एखादा व्यवहार सुरू करतो, तेव्हा तो त्याच वेळी दर्शविला जातो.

42. वापर मर्यादा (युसेज लिमिट) आहे का?

उत्तर- पॉईंट ऑफ सेल तसेच ऑनलाइन खरेदी व्यवहारांवर वापरासाठी कोणतीही कमाल मर्यादा नाही. वापर कार्डमधील उपलब्ध शिल्लक रकमेपुरता मर्यादित आहे.

43. लोड रकमेची मर्यादा आहे का?

उत्तर- कार्ड शिल्लक कोणत्याही वेळी रु.10,000 पेक्षा अधिक असू शकत नाही.

44. मी कार्डचे TOP UP मूल्य कसे वाढवू?

उत्तर - कॉर्पोरेट ग्राहकांनी त्यांच्या संबंधित संबंध व्यवस्थापकांशी संपर्क साधावा.

45. मला EbixCash Gift Card किती झटपट मिळू शकते?

उत्तर- कॉर्पोरेट केव्हायसी दस्तावेजाची पडताळणी केल्यानंतर EbixCash Gift Card जारी करण्यात येतात.

46. मला ऑफर/सेवा-संबंधी समस्यांसाठी संपर्क साधता येईल?

उत्तर- अशा प्रश्नांसाठी कॉर्पोरेट ग्राहक त्यांच्या रिलेशनशिप मॅनेजर समवेत संपर्क साधू शकतात.

47. कार्ड किंवा व्यवहाराशी संबंधित कोणत्याही समस्येसाठी मी कुठे संपर्क साधू शकतो?

उत्तर- कृपया ग्राहक सेवा केंद्र क्रमांक 1800 266 5757 वर संपर्क साधा किंवा care@ebixcash.com येथे लिहा.

48. कार्ड हरवल्यास किंवा चोरी झाल्यास किंवा त्याचा गैरवापर झाल्यास मी माझे कार्ड कुठे हॉट लिस्ट करू शकतो?

उत्तर- तुमच्या कार्डाच्या मागील बाजूस सूचीबद्ध दूरध्वनी क्रमांक आणि/किंवा ईमेल पत्त्यावर ग्राहक सेवा केंद्राला फोन करून/लिहून कार्ड हॉट लिस्ट केले जाऊ शकते.

49. मी माझे EbixCash Gift card भारताबाहेर वापरू शकतो का?

उत्तर- नाही. EbixCash Gift card हे भारतीय रक्कममूल्य असलेले (INR) प्रीपेड कार्ड असून केवळ भारतात वापरले जाऊ शकते.

50. मी या कार्डचा वापर कुठे करू?

उत्तर - युटिलिटी बिल भरणे, तिकीट आरक्षण, मोबाईल रिचार्ज, ऑनलाइन खरेदी आणि व्यापारी दुकानांसारख्या विविध ऑनलाइन आणि ऑफलाइन व्यवहारांसाठी याचा वापर केला जाऊ शकतो.

51. माझे कार्ड हे अस्सल आहे, हे मला कसे कळेल?

उत्तर- तुमचे गिफ्ट कार्ड असली आहे याची खातरजमा करून घेण्यासाठी कार्डच्या मागच्या बाजूवर असलेला VISA/RuPay होलोग्राम बघा. तुम्हाला मिळालेल्या गिफ्ट कार्डच्या पॅकेजिंगमध्ये छेडछाड झाली नसल्याची खात्री करून घ्या.

52. मला कोणत्या सूचना मिळतील?

उत्तर-तुम्हाला सगळ्या डेबिट आणि क्रेडीट व्यवहारांच्या सूचना SMSने मिळतील.

53. माझा IPIN लॉक झाल्यास काय होईल?

उत्तर- तुमचा IPIN/WEB PIN नव्याने ऑनलाईन पद्धतीने निर्माण करा.

54. माझ्या कार्डमधील शिल्लक आणि कार्ड इतिहास मला कुठे बघता येईल?

उत्तर- https://ebixcash.com/ या संकेतस्थळावर लॉगीन करा. → 'EbixCash for Business' वर क्लिक करा → 'Prepaid & Gift cards' ची निवड करा → पुढे जाण्यासाठी तुमच्या संबंधित कार्डची निवड करा आणि कस्टमर सेवा केंद्राशी संपर्क साधा.

55. माझ्या शंकांचे समाधान किती वेळात होईल?

उत्तर-कृपया 'Contact Us' या पेज अंतर्गत असलेल्या escalation matrix मधील संदर्भ बघा.

56. व्यवहारादरम्यान कोणते शुल्क आकारण्यात येते?

उत्तर- व्यवहाराच्या वेळी काही विशिष्ट संकेतस्थळे/POS टर्मिनल्सवर व्यापारी अधिभार जोडू शकतात. कोणतीही दायीत्वे टाळण्यासाठी, ग्राहकाकडून करण्यात आलेल्या व्यवहारांदरम्यान खालील अधिभार EbixCash कडून आकरण्यात येतो.

57. व्यापाऱ्यांकडून निपटारा करताना पुढील तीन परिस्थिती निर्माण होऊ शकतात:

अ) जर निपटाऱ्याची रक्कम ही EbixCash ने आकारलेल्या अधिभारापेक्षा जास्त असेल तर प्रणालीकडून ग्राहकाच्या कार्डमध्ये यातील फरक आपोआप क्रेडीट केला जाईल.

आ) जर निपटारा रक्कम ही EbixCash ने आकारलेल्या अधिभारापेक्षा कमी असेल तर प्रणालीकडून ग्राहकाच्या कार्डमधून यातील फरक आपोआप डेबिट केला जाईल.

इ)   जर निपटारा रक्कम ही EbixCash ने आकारलेल्या अधिभाराइतकीच असेल तर कार्डच्या संदर्भात प्रणालीकडून कोणतीही कारवाई केली जाणार नाही.

व्यापारी अधिभार:

व्यापाऱ्याचे नाव	**कार्डवर आकारलेल्या अधिभाराचे %**
सरकारी सेवा	3.00%
शैक्षणिक सेवा	1.00%
उपयुक्तता	1.60%
प्राथमिक, माध्यमिक शाळा	1.50%
MCA21/ कर देयके – सरकारी संस्था	3.00%
रेल्वे-मालवाहतूक	3.00%
संयुक्त समुपदेशन आयोग/महाविद्यालये, विद्यापीठे	3.00%
इंधन	इंधन व्यवहारासाठी, रु. 11.80 किंवा व्यवहाराच्या 2.95%, यातील जी जास्त असेल ती रक्कम

58. **EbixCash प्रीपेड कार्ड म्हणजे काय?**

उत्तर- व्यक्तींना सर्व प्रकारचे डिजिटल व्यवहार करण्यासाठी देण्यात आलेले हे एक उपयोगी इलेक्ट्रॉनिक प्रीपेड कार्ड आहे.

59. Rupay/Visa नेटवर्कवर या कार्डचा स्वीकार केला जातो का?

उत्तर-. EbixCash प्रीपेड कार्ड ही नेटवर्क ब्रँडेड आहेत आणि Visa/Rupay सोबत युती करूनच ती जारी करण्यात आली आहेत.

61. सर्व प्रीपेड कार्ड कोठे वापरली /स्वीकारली जाऊ शकतात?

उत्तर- भारतभरात ज्या ठिकाणी Visa/Rupay लोगो प्रदर्शित केलेला असतो असा 8 दशलक्षांपेक्षा जास्त व्यापरी दुकानांमध्ये आणि ATM मध्ये Ebix Payment Services Pvt. Ltd. प्रीपेड कार्ड स्वीकारले जाते. याखेरीज, ई-कॉमर्स व्यवहार (ऑनलाईन खरेदी), बिल देयके, प्रवास आरक्षण आणि खरेदी करण्यासाठीही Ebix Payment Services Pvt. Ltd. प्रीपेड कार्डचा उपयोग करता येतो. नियामक निर्बंधांमुळे आंतरराष्ट्रीय खर्चासाठी आणि INR (भारतीय मूल्यात) नसलेल्या व्यवहारांसाठी प्रीपेड कार्डचा उपयोग करता येऊ शकत नाही.

60. कार्ड लोड कसे करावे?

उत्तर- कॉर्पोरेट खात्याअंतर्गत जारी करण्यात आलेले प्रीपेड कार्ड अधिकृत कॉर्पोरेट प्रतिनिधीकडून मिळालेल्या सूचनांनुसार लोड करता येऊ शकते. अनुसूचित व्यवसायिक बँकेतील (शेड्युल्ड कमर्शिअल बँक) कॉर्पोरेटच्या नियुक्त खात्यातून निधी हस्तांतरण सुरू केले गेले पाहिजे. हे हस्तांतरण स्थानिक चलनात आणि कॉर्पोरेटच्या स्वत:च्या खात्यातून झाले पाहिजे. www.ebixcash.com या पोर्टलवर लॉगीन करून त्यात आपली माहिती भरून, EbixCash wallet मधील + चिन्हावर क्लिक करून त्यातील स्वत:च्या नावावर क्लिक करूनही कार्डधारक कार्ड पुन्हा लोड करू शकतात. तुम्ही तुमच्या डेबिट कार्ड, क्रेडीट कार्ड आणि नेट बँकिंगचा वापर करू शकता.

. **61. कार्डधारकाच्या नावासह कार्ड वैयक्तिकृत कसे करता येऊ शकते?**

उत्तर-Ebix Payment Services Pvt. Ltd. तर्फे वैयक्तिकृत प्रीपेड कार्ड देण्यात येते. याचा अर्थ असा की, कार्डधारकाचे नाव (20 अक्षरांपर्यंत) कार्डवर छापले जाऊ शकते.

62 जर कार्ड वैयक्तिकृत नसेल तर किंवा कार्डधारकाचे नाव कार्डवर छापले नसल्यास त्याचा वापर कसा करता येऊ शकतो?

उत्तर- कार्डवर नाव छापलेले नसले तरीही भारतभरातील सर्व व्यापाऱ्यांकडून प्रीपेड कार्डचा सहज स्वीकार केला जातो.

63. कार्डचा ऑनलाईन वापर कशाप्रकरे करता येतो?

उत्तर- RBI च्या मार्गदर्शकतत्वांनुसार, प्रत्येक ग्राहकाने EbixCash पोर्टल पेजवर लॉगीन करून ई-com चा पर्याय सक्षम करणे आणि संपूर्ण केव्हायसी कार्डसाठी मर्यादा निश्चित करणे अत्यावश्यक आहे. यानंतरच सर्व व्यापारी संकेतस्थळांवर बिले भरण्यासाठी आणि ऑनलाईन खरेदी करण्यासाठी ग्राहक कार्डचा ऑनलाईन वापर करू शकतात. सुरक्षिततेच्या दृष्टीने कार्डचा ऑनलाईन उपयोग करण्यासाठी दुसऱ्या स्तरावरील प्रमाणीकरण (2FA) आवश्यक असते आणि RBI च्या नियमानुसार ते OTP स्वरुपात असते. केवळ भारतीय मूल्यातीलच व्यवहारांना परवानगी आहे आणि ते केवळ भारतीय पोर्टल्ससाठीच मर्यादित आहे, याची कृपया नोंद घ्यावी. व्यवहार पातळी मर्यादेनुसार गिफ्ट कार्ड सक्रीय करण्याची गरज नसते.

64. कार्डवर काही व्यापारी सवलती आणि ऑफर्स असतात का?

उत्तर- Ebix Payment Services Pvt. Ltd. ही Visa/Rupay रिवॉर्ड नेटवर्कचाही भाग आहे. कार्डधारक जेव्हा संबंधित दुकानांमध्ये आणि ऑनलाईन पोर्टलवर त्यांच्या कार्डचा वापर करून खरेदी करतात, तेव्हा सर्व Visa/Rupay प्रीपेड कार्डधारकांना ती हजारो सवलती देऊ करते. यामुळे विक्री व्यावसायिकांना त्यांची बक्षिसाची रक्कम वाढवण्यासाठी मदत मिळते आणि कार्डधारकांना अधिक संपन्न करणारा अनुभव मिळतो.

67. ATM च्या माध्यामातून शिल्लक तपासण्याची सुविधा उपलब्ध आहे का?

उत्तर: संपूर्ण केव्हायसी जीपीअर कार्डवर शुल्क भरून ATM च्या माध्यमातून शिल्लक रक्कम जाणून घेण्याची सुविधा उपलब्ध आहे. ग्राहकाला जर शुल्क भरायचे नसेल तर, त्यांना www.ebixcash.com या संकेतस्थळावर जाऊन त्यांच्या प्रोफाईलमध्ये लॉगीन करून त्यांची शिल्लक बघता येऊ शकेल. केवळ जीपीआर कार्डवरच शिल्लक रक्कम जाणून घेण्याची परवानगी आहे, इतर कार्डसाठी ही सुविधा उपलब्ध नाही.

68. ATM पिन बदलण्याची सुविधा आहे का?

उत्तर: ग्राहक कस्टमर पोर्टल पेजवर जाऊन त्यांच्या गरजेनुसार ATM पिन बदलू शकतात.

69. कॉर्पोरेट त्यांच्या कार्डची स्थिती कशारीतीने जाणून घेऊ शकतात?

उत्तर: जारी करण्यात आलेल्या सगळया कार्डवर आधी मान्य केलेल्या फ्रिक्वेन्सीज, लोडिंग विनंती स्थिती आणि लोड रिजेक्ट अहवालावर Ebix Payment Services Pvt. Ltd. कडून MIS देऊ करण्यात येईल. याखेरीज, व्यवहार पातळी तशीलांसाठी अतिरिक्त अहवाल हा गोपनीयतेच्या गरजा, प्रीपेड कार्यक्रमाचे स्वरूप आणि कार्डची मालकी तसेच निधीच्या अधीन असेल.

70. संपूर्ण केव्हायसी जीपीआर कार्डवर वापराच्या मर्यादा आहेत का?

उत्तर: RBI मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार ग्राहक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेन्ट्सचा उपोयग करू शकतात:

- ई-कॉम व्यवहारांसाठी कार्डवर उपलब्ध शिल्लक रकमेपर्यंत
- POS व्यवहारांसाठी कार्डवर उपलब्ध शिल्लक रकमेपर्यंत
- शून्य संपर्क (कॉन्टॅक्टलेस) व्यवहारांसाठी 5,000 रुपयांपर्यंत

· ATM मधून दरमहा 10,000 रुपये रक्कम काढण्याच्या व्यवहारांवर प्रती व्यवहार 2,000 रुपयांपर्यंत

71. लोड रकमेवर काही मर्यादा आहे का?

उत्तर: पडताळणी केलेल्या संपूर्ण केव्हायसी प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेन्ट शिल्लक ही कधीही 2,00,000 रुपयांपेक्षा जास्त असता कामा नये.

72. कोणत्याही ऑफर्स/सेवा संबंधी/ कार्ड किंवा व्यवहारसंबंधी समस्ये/समस्यांबाबत मला कोठे संपर्क साधता येईल?

उत्तर: तुम्ही 18002665757 या क्रमांकावर ग्राहक सेवेशी संपर्क साधू शकता किंवा care@ebixcash.com वर मेल करू शकता किंवा ग्राहक संकेतस्थळाला भेट देऊन किंवा मोबाईल ॲपच्या माध्यामातून आमच्या 'Contact Us' वरून तुमची समस्या मांडू शकता.

73. माझ्या समस्यांचे निराकरण होण्यासाठी किती कालावधी लागेल?

उत्तर: कृपया 'Contact Us' पेजमधील Exclation Matrixचा संदर्भ बघा.

74. माझे कार्ड हरवले किंवा चोरीला गेले किंवा त्याचा गैरवापर झाला तर मला कशाप्रकारे माझे कार्ड Block/Hotlist करता येऊ शकते?

उत्तर: तुमच्या कार्डच्या मागच्या बाजूला नमूद केलेल्या दूरध्वनी क्रमांकावर आणि/किंवा ईमेल पत्त्यावर फोन करून/मेल पाठवून तुमची कार्ड Block/Hotlist करू शकता.

75. Meal Cardम्हणजे काय?

उत्तर: केवळ कॉर्पोरेट्सच्या माध्यमातूनच Meal Card जारी केले जातात. Meal Card ही प्रीपेड कार्ड असून रोख रकमेचा वापर न करता विविध फूड आउटलेट्समध्ये जेवण खरेदी करण्याची परवानगी ग्राहकांना मिळते. ही कार्ड सुविधा, पैशांचे नियोजन करण्यासाठी मदत आणि विविध अन्न पदार्थांचा पर्याय उपलब्ध करून देतात. केवळ पूर्ण केव्हायसी कार्डवरच जेवण प्रकारांना परवानगी आहे. रोख रक्कम काढण्यासाठी या कार्डचा वापर करण्यास परवानगी नाही.

76. Petro Card म्हणजे काय?

उत्तर: केवळ कॉर्पोरेट्समार्फतच Petro Card जारी केली जातात. पेट्रो एमसीसी/ पेट्रोल पंप अशा वर्गीकरण केलेल्या सर्व व्यापारी आउटलेट्स (विक्री केंद्रे) वर हे कार्ड स्वीकारले जाते. केवळ पूर्ण केव्हायसी कार्डवरच पेट्रो प्रकारांना परवानगी आहे. रोख रक्कम काढण्यासाठी या कार्डचा वापर करण्यास परवानगी नाही.

77. Reward/ Insentive cards म्हणजे काय?

उत्तर: . केवळ कॉर्पोरेट्समार्फतच **Reward/ Insentive cards** जारी केले जाते. संपूर्ण केव्हायसी कार्डवरच रिवॉर्ड/ इन्सेन्टिव्ह प्रकारांना परवानगी असते. कॉर्पोरेट्स त्यांच्या कर्मचारी/प्रतिनिधींना प्रोत्साहन देण्यासाठी ही कार्ड जारी करतात. या कार्डवरून रोख रक्कम काढण्याची परवानगी नसते.

78. कार्डवर कोणते शुल्क आकारले जाते?

उत्तर: प्रीपेड कार्डवर खाली नमूद करण्यात आलेले विविध प्रकारचे शुल्क आकारले जाते:

शुल्क प्रकार	**रक्कम (कर वगळता)**
कार्ड जारी करणे	कॉर्पोरेटसोबतच्या भागीदारीनुसार
कार्ड बदलणे	Rs 100/-
कार्ड बंद करणे	Rs 100/-
कार्ड निष्क्रिय करणे	Rs 50/-
वार्षिक शुल्क	Rs 50/-
ATM मधून रोख रक्कम काढणे	Rs 20/-
ATM शिल्लक चौकशी	Rs 10/-

79. फेब्रुवारी 2024 मध्ये RBI कडून BBPS (मास्टर डायरेक्शन्स, 2024) साठी कोणत्या सुधारित सूचना जारी करण्यात आल्या आहेत?

उत्तर: 29 फेब्रुवारी 2024 रोजी, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) कडून आधीची BBPS-संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि परिपत्रके मागे घेऊन मुख्य मार्गदर्शक तत्वे- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (भारत शुल्क भरणा प्रणाली) जारी करण्यात आली आहे. बिल भरणा, मोठा सहभाग सक्षम करणे आणि इतर बदलांच्या वेळी ग्राहकाच्या सुरक्षिततेमध्ये वाढ करण्याची प्रक्रिया सुरळीत करण्यासाठी ही मार्गदर्शक तत्वे मदत करतील.

80. EbixCash कडे BBPS ग्राहकांसाठी ऑनलाईन तंटा निवारण (ओडीआर) प्रणाली आहे का?

उत्तर: हो, EbixCash Site वर ग्राहक तक्रार आणि तंटा निवारण प्रणाली उपलब्ध आहे.

81. ओडीआर प्रणालीवर तक्रार मांडण्यासाठी कोणते तपशील गरजेचे असतात?

उत्तर: पहिले नाव, आडनाव, मोबाईल क्रमांक, श्रेणी, ईमेल, देशाचे नाव, उत्पादन आणि शंका यासारखे तपशील गरजेचे असतात.

82. Bharat Bill Payment System (BBPS) म्हणजे काय ?

उत्तर: Bharat Bill Payment System (BBPS) हा बिल भरणा मंचाचा एक एकात्मिक भाग असून तो विविध चॅनलच्या माध्यमातून (मोबाईल ॲप, मोबाईल बँकिंग, फिजिकल एजंट, बँक शाखा इ.) वेगवेगळ्या पेमेंट पद्धतींनी (UPI, इंटरनेट बँकिंग, कार्ड, रोख रक्कम, प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेन्ट्स इ.) बिल भरणा/ बिल जमा करणे इ. कामे सक्षम करतो. या मंचाच्या माध्यमातून व्यवहार करण्यासाठी देयक भरण्यापूर्वी त्यांच्याकडे बिल जमा होणे गरजेचे असते. प्रीपेड सेवांमध्ये देयकांचा समावेश असलेल्या व्यवहारांसाठी मंचाकडून ग्राहक आणि बिलरच्या नात्याची खातरजमा करून घेण्यात येईल.

83. BBPS मध्ये कोणाचा सहभाग आहे?

उत्तर: BBPS मध्ये BBPCU आणि BBPOU असे दोन प्रकारचे सहभागी आहेत. **Bharat Bill Pay Central Unit(BBPCU):** BBPCU या नात्याने NBBL अनुक्रमे COU आणि BOU च्या माध्यमातून ग्राहक आणि बिलरला संपर्कात येण्यासाठी एक मंच देऊ करतो. BBPCU च्या माध्यमातून करण्यात आलेल्या व्यवहारांसाठी NBBL क्लिअरिंग आणि निपटारा करण्याचेही काम करते. **Bharat Bill Payment Oprating Units(BBPOUs):** बँका (RRB/ नागरी सहकारी बँका/ राज्य सहकारी बँका/ जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँकांसह सर्व शेड्युल्ड कमर्शिअल बँका), नॉ न बँक Payment Aggrigators (PA) आणि इतर विद्यमान संस्था या BBPS मध्ये सहभागी होण्यासाठी ऑपरेटिंग युनिट म्हणून अधिकृत असतात. ज्यांना BBPOU म्हणून काम करायचे आहे अशा बँक आणि बँक- एतर PA ना वेगळ्या कामकाजाची गरज नसते.