



आईएमपीएस/एमएमआईडी के विषय में ग्राहक द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

1. आईएमपीएस क्या है?

अंतरबैंक मोबाइल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), मोबाइल के माध्यम से अंतरबैंक निधि अंतरण की त्वरित सेवा है। आईएमपीएस ग्राहकों को अपने बैंक खाता का प्रयोग करने और वही से निधि विप्रेषण के लिए एक माध्यम के रूप में मोबाइल उपकरण का उपयोग करने की सुविधा प्रदान करता है।

2. आजकल मोबाइल फोन का प्रयोग करते हुए अंतर बैंक निधि अंतरण किस प्रकार किया जाता है?

मोबाइल बैंकिंग प्लेटफार्म के माध्यम से कई बैंक विप्रेषण की सुविधा प्रदान कर रहे हैं। अंतर बैंक विप्रेषण के लिए मोबाइल द्वारा दिए गए अनुरोध को लाभार्थी बैंक द्वारा राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) लेनदेन के रूप में प्रसंस्कृत किया जाता है। इस प्रकार के भुगतान अनुरोध की स्थिति की जानकारी तत्काल नहीं मिल पाती है क्योंकि एनईएफटी भुगतान सुबह 9 बजे से शाम 7 बजे तक बैचों में सम्पन्न होते हैं। बैंक द्वारा एनईएफटी लेनदेनों के लिए प्रभार लिया जाता है और यह प्रभार हर बैंक के लिए अलग अलग होता है।

3. क्या आईएमपीएस की सुविधा प्राप्त करने के लिए, ग्राहक का बैंक खाता होना जरूरी है?

जी हाँ, ग्राहक का बैंक खाता होना जरूरी है।

4. क्या आईएमपीएस द्वारा निधि प्रेषण के लिए ग्राहक को पंजीकरण करना पड़ता है?

जी हाँ। ग्राहक का जिस बैंक में खाता है, वहाँ मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिये पंजीकरण करना पड़ता है। पंजीकरण प्रक्रिया के लिए, ग्राहक आवेदन को डाउनलोड कर सकते हैं तथा भरा हुआ आवेदन को अपनी शाखा में प्रस्तुत कर सकते हैं।

5. क्या आईएमपीएस के लिए लाभार्थी ग्राहक को भी पंजीकृत होना पड़ता है?

लाभार्थी ग्राहक का जिस बैंक में खाता है तथा जहाँ वे क्रेडिट प्राप्त करना चाहते हैं, वहाँ उन्हें अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत कराना पड़ता है और उनके पास बैंक द्वारा दिया गया एक वैद्य एमएमआईडी होना चाहिए।

6. आईएमपीएस प्रेषण के लिए ग्राहकों को लाभार्थी के किन विवरणों की आवश्यकता होती है?

लाभार्थी के निम्नलिखित विवरण अपेक्षित हैं:-

क. लाभार्थी की मोबाइल संख्या

ख. लाभार्थी ग्राहक का एमएमआईडी

7. एमएमआईडी क्या है?

मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एमएमआईडी), पंजीकरण के बाद बैंक द्वारा दिया गया 7 अंकों की एक यादृच्छिक संख्या है। प्रेषक (ग्राहक, जो रकम भेजना चाहता है) और लाभार्थी (ग्राहक, जो रकम करना चाहता है) के पास अंतरबैंक निधि अंतरण के लिए इस एमएमआईडी का होना जरूरी है।

8. यदि ग्राहक के पास उनके मोबाइल नंबर से, एक से अधिक खाता लिंक है तब वे उस खाता का किस प्रकार चयन कर पाएंगे जिससे वे भुगतान करना चाहते हैं?

बैंक, मोबाइल बैंकिंग ग्राहकों को उनके प्रत्येक खाते के लिए मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एमएमआईडी) आवंटित करेगा। ग्राहक को आवंटित एमएमआईडी के प्रयोग के द्वारा, वे खाते का चयन कर सकते हैं। मोबाइल नंबर तथा एमएमआईडी का संयोजन प्रेषक को गलती करने से रोकने में मदद करता है और प्रेषक द्वारा गलत मोबाइल नंबर डालने पर गलत क्रेडिट के जोखिम को कम करने का प्रयास करता है।

9. पंजीकृत खाते के एमएमआईडी की जानकारी कैसे मिलेगी?

जब मोबाइल बैंकिंग यूजर बनाया जाता है तब एमएमआईडी स्वचालित रूप से सॉफ्टवेयर द्वारा

सृजित हो जाता है। अपने पंजीकृत खाते का एमएमआईडी पाने लिए ग्राहक को 9870900876 पर निम्नलिखित संदेश भेजना होगा।

कृपया MMID शब्द टाइप करें और 9870900876 पर संदेश भेजें।

10. क्या आईएमपीएस के लिए लेनदेन की मात्रा की कोई सीमा निर्धारित है

बैंकों को जारी मोबाइल भुगतान दिशानिर्देश में आरबीआई द्वारा सीमा निर्धारित की गई है। निधि अंतरण हेतु मोबाइल एसएमएस/आईवीआर के माध्यम से लेनदेनों के लिए प्रतिदिन की समग्र सीमा ₹5,000 के अधीन ग्राहक, आईएमपीएस पर लेनदेन कर सकता है।

डाउनलोड किए गए एप्लिकेशन के माध्यम से किए गए लेनदेनों के लिए प्रतिदिन की समग्र सीमा ₹5,000 के अधीन, ग्राहक निधि अंतरण लेनदेन आरंभ कर सकते हैं। इस सीमा को बैंक की नीति के अनुसार तय की गई है।

11. क्या इस सेवा को प्राप्त करने के लिए ग्राहक को एक विशेष मॉडल या प्रकार या विशेषताओं वाले मोबाइल हैंडसेट की आवश्यकता होती है?

जी हाँ। हमारे वेबसाइट में मोबाइल हैंडसेटों की सूची दी हुई है जिसमें मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड किया जा सकता है। जैसे ही आपका एप्लिकेशन नए मॉडलों / हैंडसेटों के लिए तैयार हो जाएगा, उसे सूची में जोड़ लिया जाएगा। एसएमएस/आईवीआर मोड के जरिये निधि अंतरण के लिए, प्रयोग किए जाने वाले हैंडसेट/बनावट के प्रकार पर किसी तरह का कोई प्रतिबंध नहीं है।

12. यदि ग्राहक अपने मोबाइल हैंडसेट में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को इन्सटॉल नहीं कर पाता है तो उस स्थिति में उसे क्या करना चाहिए? अपने हैंडसेट में एप्लिकेशन को डाउनलोड करने में ग्राहक को कहाँ से सहायता मिलेगी?

यदि ग्राहक, अपने मोबाइल हैंडसेट में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन इन्सटॉल नहीं कर पाता है या एप्लिकेशन अपेक्षित रूप से कार्य नहीं कर रहा है, तो ग्राहक को अपने मोबाइल हैंडसेट में सॉफ्टवेयर को अद्यतन करना होगा तथा मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को पुनः इन्सटॉल करना होगा।

सेवा प्रदाता की मदद से, बैंक ने ग्राहकों के मोबाइल हैंडसेट में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को

डाउनलोड करने हेतु उनकी मदद के लिए हेल्पडेस्क की स्थापना की है। ग्राहक को 749892538 पर हेल्पडेस्क से संपर्क करना चाहिए। हेल्पडेस्क की सेवा सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तथा शनिवार को सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक तक उपलब्ध रहती है।

13. हैंडसेट, सिम के परिवर्तन व मोबाइल खोने की स्थिति में क्या प्रक्रिया अपनायी जाती है?

हैंडसेट परिवर्तन के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित संदेश भेजकर दोबारा मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को डाउनलोड कर सकते हैं।

कृपया CODE शब्द टाइप करके 9870900876 पर संदेश भेजें।

सिम के परिवर्तन के संबंध में, अपनी शाखा से संपर्क करें और मोबाइल बैंकिंग के लिए नए नंबर को दोबारा पंजीकृत करें।

14. क्या हम आईएमपीएस के माध्यम से रकम निकाल और/या जमा कर सकते हैं?

वर्तमान में ग्राहक, आईएमपीएस के माध्यम से न ही पैसा निकाल सकते हैं और न ही जमा कर सकते हैं।

15. यदि आईएमपीएस के लिए पंजीकृत मोबाइल खो जाता है या गुम हो जाता है तो क्या जिस किसी को भी मोबाइल मिलता है क्या वो ग्राहक के खाता से विप्रेषण कर सकते हैं?

मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण के समय बैंक, मोबाइल बैंकिंग सुविधा का उपयोग करने के लिए ग्राहक को यूजर आईडी और एमपिन (मोबाइल व्यक्तिगत पहचान संख्या) प्रदान करता है। कोई भी आईएमपीएस विप्रेषण इन दो प्रविष्टियों के बिना संभव नहीं है।

16. यदि प्रेषक, विप्रेषण के लिए लाभार्थी का गलत मोबाइल नंबर डालता है तो क्या होगा?

विप्रेषण के लिए लाभार्थी का मोबाइल नंबर और एमएमआईडी होना जरूरी है। यदि इन दो नंबरों में से कोई भी गलत होगा तो लेनदेन असफल हो जाएगा और लेनदेन तुरंत ही रिवर्स हो जाएगा।

17. आईएमपीएस विप्रेषण को शुरू करने तथा प्राप्त करने का समय क्या है?

आईएमपीएस लेनदेनों को कभी भी और किसी भी दिन भेजा और प्राप्त किए जा सकते हैं। आईएमपीएस विप्रेषणों के लिए कोई समय-सीमा या अवकाश का प्रतिबंध नहीं है।

18. यदि लेनदेन पूरा नहीं होता है तो क्या ग्राहक को अपनी रकम वापस मिलेगी? कब तक?

जी हाँ। तकनीकी या व्यापार, किसी भी कारण से, यदि आईएमपीएस लेनदेन पूरा नहीं होता है तो प्रेषक की निधि तुरंत ही रिवर्स हो जाएगी। यदि इस प्रकार का लेनदेन समाशोधन के तहत हो जाता है जहां लेनदेन की स्थिति तुरंत निर्धारित नहीं हो पाती है तो निधि का रिवर्सल अगले कार्य-दिवस को होगा।

19. आईएमपीएस के माध्यम से विप्रेषण भेजने और प्राप्त करने के लिए ग्राहक से क्या प्रभार लिया जाता है?

वर्तमान में इस सुविधा के प्रयोग के लिए कोई भी शुल्क देय नहीं है। भविष्य में इस पर कोई भी शुल्क लगाने के विषय में हमारे वेबसाइट में प्रकाशित किया जाएगा।

20. इस सुविधा की प्राप्ति हेतु ग्राहकों के लिए क्या कोई सदस्यता शुल्क है?

वर्तमान में, इस सुविधा के प्रयोग के लिए कोई प्रभार देय नहीं है। भविष्य में इस पर कोई भी प्रभार लगाने पर हमारे वेबसाइट में प्रकाशित किया जाएगा।

21. लाभार्थी की खाता संख्या में विप्रेषण को क्रेडिट होने में कितना समय लगता है?

लेनदेन शुरू करने के 30 सेकेंड के अंदर, लाभार्थी के खाता में निधि क्रेडिट हो जाना चाहिए।

22. क्या प्रेषक अन्य बैंक के लाभार्थी के खाते में अपने खाते से निधि अंतरण कर सकता है?

जी हाँ, प्रेषक ग्राहक अन्य आईएमपीएस सदस्य बैंक के लाभार्थी के खाते में निधि अंतरण कर सकता है।

23. विप्रेषण शुरू करने के लिए क्या खाते में पर्याप्त शेषराशि का होना आवश्यक है?

जी हाँ, निधि अंतरण की शुरुआत के लिए ग्राहक के खाते में पर्याप्त राशि का होना आवश्यक है।

24. क्या आईएमपीएस के माध्यम से निधि प्राप्त करने के लिए न्यूनतम शेष राशि का होना आवश्यक है?

आईएमपीएस के माध्यम से निधि प्राप्त करने के लिए कोई न्यूनतम शेषराशि की आवश्यकता नहीं है। लेकिन खाते का "सक्रिय" होना जरूरी है।

25. प्रेषक को कैसे पता चलेगा कि उसके खाता से रकम नामे हो चुका है और लाभार्थी के खाते में रकम जमा हो चुका है?

भेजनेवाला बैंक, प्रेषक ग्राहक को उसके द्वारा किए गए लेनदेन के विषय में पुष्टीकरण का संदेश भेजता है।

26. लाभार्थी को कैसे पता चलेगा कि उसके बैंक के खाते में रकम जमा किया गया है?

लाभार्थी बैंक, खाते में क्रेडिट के संबंध में लाभार्थी ग्राहक को पुष्टीकरण संदेश भेजता है।

27. बैंक में पंजीकृत नंबर के अलावा किसी अन्य मोबाइल नंबर के प्रयोग से क्या ग्राहक रकम का विप्रेषण और/या प्राप्ति कर सकता है?

ग्राहक, केवल पंजीकृत मोबाइल नंबर के द्वारा ही निधि भेज सकता है और/या प्राप्त कर सकता है। यदि ग्राहक को किसी अन्य मोबाइल नंबर के द्वारा निधि भेजने या प्राप्त करने की आवश्यकता होती है तो उसे बैंक से संपर्क करना पड़ेगा और मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर को बदलने की प्रक्रिया को पूरा करना पड़ेगा।

28. आईएमपीएस द्वारा प्राप्त निधि का उपयोग लाभार्थी कब कर सकते हैं?

लाभार्थी, खाते में क्रेडिट प्राप्त होने पर निधि का उपयोग तुरंत कर सकते हैं। आईएमपीएस द्वारा प्राप्त निधि अच्छी निधि होती है तथा इसे क्रेडिट होने के पश्चात तुरंत ही प्रयोग किया जा सकता है।

29. क्या सभी बैंक आईएमपीएस की सुविधा प्रदान कर रहे हैं?

आईएमपीएस की सुविधा प्रदान करने वाले बैंकों की अद्यतन सूची <http://www.npci.org.in/bankmember.aspx> वैबसाइट पर उपलब्ध है।